



## Klachtenregeling - Hertz, Trainingen voor wetenschappers

1. Bent u niet tevreden over (een onderdeel van) een training van Hertz Trainingen? Laat het ons dan alstublieft snel weten. U doet dat door een e-mail te sturen naar Brigitte Hertz: [brigitte@bhertz.nl](mailto:brigitte@bhertz.nl).
2. Brigitte Hertz zal de klacht in behandeling nemen en binnen 2 weken contact met u opnemen met een voorstel tot afhandeling/oplossing van de klacht.
3. Als u niet tevreden bent over de manier waarop Brigitte Hertz de klacht heeft afgehandeld, dan kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtencommissie. Deze bestaat uit mevrouw mr. M. van Dijk (notarieel jurist) en de heer B. Liebregs (oud-directeur De Meervaart in Amsterdam). U kunt hen bereiken door middel van een e-mail bericht aan de secretaris van de klachtencommissie, mevrouw C.C.M. Eitjes: [karin@bhertz.nl](mailto:karin@bhertz.nl).
4. De klachtencommissie neemt uw klacht in behandeling als u:
  - eerst geprobeerd heeft om de zaak met Brigitte Hertz van Hertz Trainingen uit te praten;
  - klaagt binnen 4 weken na de betreffende training of opleiding;
  - duidelijk omschrijft waartegen/waarom u bezwaar maakt en welke oplossing u voor ogen heeft;
  - uw persoonsgegevens en het mailadres vermeldt waar de reactie naartoe gestuurd kan worden.
5. Na ontvangst van uw klacht mailt de klachtencommissie naar u en naar Hertz Trainingen een bevestiging van ontvangst.
6. De klachtencommissie en Hertz Trainingen behandelen uw klacht vertrouwelijk.
7. De klachtencommissie past hoor en wederhoor toe.
8. De klachtencommissie beoordeelt of de klacht gegrond is en welke oplossingen(en) mogelijk is (zijn).
9. De klachtencommissie doet uitspraak en zal hiervan schriftelijk verslag uitbrengen binnen 4 weken na uw klacht. Als de commissie meer tijd nodig heeft, laat ze dat aan u en aan Hertz Trainingen weten.
10. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor Hertz, trainingen voor wetenschappers.
11. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 4 jaar bewaard.