Tetra Safety BV hecht groot belang aan het waarborgen van de kwaliteit van haar cursussen, instructeurs en dienstverlening. Om ervoor te zorgen dat eventuele klachten op een professionele en zorgvuldige wijze worden afgehandeld, hanteert Tetra Safety BV onderstaande klachtenprocedure.

Wanneer u een klacht heeft over een cursus, een instructeur, de naleving van de cursusvoorwaarden, de cursuslocatie of andere zaken die verband houden met de cursus of het opleidingsinstituut, kunt u deze schriftelijk aan ons kenbaar maken.

Voor het indienen van een klacht verzoeken wij u gebruik te maken van ons klachtenformulier. Iedere klacht wordt met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid behandeld. Indien mogelijk streven wij ernaar de klacht zo spoedig mogelijk op te lossen.

De klachtenprocedure is als volgt:

- Een mondelinge klacht kunt u indienen bij het tijdens de cursus aanwezige personeel.
- Indien mondelinge afhandeling niet tot een oplossing leidt, kunt u uw klacht binnen twee weken schriftelijk indienen bij de eigenaar Tetra Safety BV. Dhr. R. Hengstman.
- Wij verzoeken u uw klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven en uw standpunt zo volledig mogelijk toe te lichten.
- Anonieme klachten of klachten die door derden worden ingediend kunnen wij niet in behandeling nemen.
- Na ontvangst van uw klacht, ontvangt u binnen twee weken een schriftelijk reactie van de eigenaar van Tetra Safety BV. Indien aanvullend onderzoek nodig is, informeren wij u over de verwachte termijn waarbinnen een reactie kan worden gegeven.
- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Klachtenregistraties worden maximaal twee jaar bewaard.