

Klachtenprocedure

De directie van Tulser Improvement Factory B.V. is eindverantwoordelijk voor de afhandeling van klachten (verder in deze procedure te noemen de klachtverantwoordelijke).

Van iedere klacht zal een dossier aangemaakt worden, waarin ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:

- de NAW-gegevens van de klager;
- de datum van indienen van de klacht;
- een omschrijving van de klacht;
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

Procedure

Indienen klacht

Klachten dienen (aangetekend) schriftelijk of via e-mail ingediend te worden binnen 8 dagen na ontdekking daarvan, doch uiterlijk binnen 30 dagen na voltooiing van de desbetreffende werkzaamheden.

De klager kan zich schriftelijk wenden tot Tulser, te bereiken via: info@tulser.com of Lage Kanaaldijk 113a, 6212NA Maastricht

Bij indiening van de klacht dient de klager tenminste de volgende informatie te verstrekken:

- NAW-gegevens van de klager;
- E-mailadres van de klager;
- Naam opleidingstraject;
- Omschrijving van de klacht.

De klager heeft te allen tijde inzage in de in het klachtdossier opgenomen minimaal voorgeschreven gegevens.

De klachtverantwoordelijke bevestigt de klager uiterlijk 5 werkdagen na indiening via e-mail dat de klacht in behandeling is genomen en dat de klager binnen 15 werkdagen na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt klager hierover tijdig (uiterlijk 3 werkdagen voor het verstrijken van de termijn) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd. Een klacht zal door de klachtenverantwoordelijke altijd vertrouwelijk worden behandeld. De gegevens uit het klachtdossier worden gedurende de periode van ten minste één jaar bewaard nadat de klacht is afgehandeld en uiterlijk na twee jaar na het indienen van de klacht vernietigd.

Afhandeling klacht

De klachtverantwoordelijke zal schriftelijke en gemotiveerd binnen de gestelde termijnen van 15 werkdagen de klager informeren over het ingenomen standpunt hetgeen ook vastgelegd wordt in het klachtdossier.

Beroepsmogelijkheid

De klager kan binnen 2 weken na ontvangst van het standpunt van de klachtverantwoordelijke in beroep bij Mivn-Advies* door een e-mail te sturen naar m.boon@mivn.nl. De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend.

* Mivn-Advies werkt als onafhankelijk adviseur voor (semi) overheidsinstanties en non-profitorganisaties op het gebied van beleidsadvies, kwaliteitsverbetering en het verbeteren van ketensamenwerking.