

Klachtenprocedure

ARQ IVP

Klachtenprocedure ARQ IVP

Wat verstaat ARQ IVP onder een klacht?

Onder een klacht verstaat ARQ IVP iedere serieuze melding van een opdrachtgever of cliënt, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakteristiek heeft van een snel te verhelpen misverstand.

Hoe dient u een klacht in over onze dienstverlening?

Klachten over onze diensten kunt u indienen bij de Binnendienst. Dit kan per e-mail via info@ivp.nl of telefonisch via 020 840 76 00.

Wat is het vervolg van het indienen van een klacht over onze dienstverlening?

Uiterlijk 1 dag na ontvangst van de klacht

- U ontvangt bericht dat de klacht is ontvangen en onderzocht wordt.
- De Binnendienst deelt de aard en inhoud van de klacht, uw gegevens en eventuele onderliggende informatie met de betreffende manager.
- De betreffende manager start het onderzoek naar de klacht, waarbij het streven is om de klacht binnen 1 week af te handelen ('startdag onderzoek').

Maximaal 1 week na startdag onderzoek naar de klacht

De betreffende manager neemt contact met u op om de klacht op te lossen en de procedure af te ronden. Wanneer een oplossing of afronding niet mogelijk is, informeert de manager u hierover. U krijgt een indicatie van de duur van de afhandeling en de manager bespreekt uw klacht met de directeur. Dit is met name het geval als voor een goede afhandeling bijvoorbeeld informatie van derden nodig is.

Registratie van de klacht

De betreffende manager registreert de klacht, de status en het resultaat van de afhandeling in het incidentenregister. Dit register wordt maandelijks besproken binnen het managementteam.

Hoe dient u een klacht in over de behandeling of het functioneren van de behandelaar?

Wanneer u als cliënt of opdrachtgever klachten heeft over de behandeling door of het functioneren van een behandelaar, dan volgt ARQ IVP de klachtenprocedure van haar partner ARQ Centrum'45.