



Klachtenprocedure

Voor uw klacht over de ARQ Academy

Hoewel wij ons best doen om u altijd zo goed mogelijk van dienst te zijn, kan het voorkomen dat u ontevreden bent over onze opleidingen of de processen die daarmee samengaan. Dan horen wij uw ongenoegen graag, zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Hoe dient u uw klacht in?

Klachten kunnen per e-mail worden ingediend bij de ARQ Academy via academy@arq.org of telefonisch via 020 660 19 70.

Wat verstaan we onder een klacht?

Onder een klacht verstaan wij 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.



Uiterlijk 1 dag na ontvangst van de klacht

Uiterlijk 1 dag na ontvangst van de klacht ontvangt u als indiener van de klacht bericht dat de klacht is ontvangen en wordt onderzocht. De aard en inhoud van uw klacht, uw gegevens en eventuele onderliggende informatie in relatie tot de klacht wordt gedeeld met de manager van de ARQ Academy. Vervolgens start de manager het onderzoek naar de klacht met het streven om de klacht binnen 1 week af te handelen ('startdag onderzoek').

Uiterlijk 1 week na startdag onderzoek

De manager neemt contact met u op om de klacht op te lossen en af te ronden. Als een oplossing of afronding om welke reden dan ook niet mogelijk blijkt, informeert de manager u hierover en krijgt u een indicatie van de duur van de afhandeling. 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 manager registreert de klacht, de status en het resultaat van de afhandeling in het incidentenregister. Dit register wordt maandelijks besproken binnen het managementteam.