



# Klachtenprocedure

## Voor uw klacht over ARQ IVP

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

Deze klachtenprocedure is van toepassing voor u als u opdrachtgever bent en een klacht hebt over één van onze diensten. Bijvoorbeeld over de Zelfscreener, crisisadvies of opvang. Bent u cliënt of opdrachtgever en heeft u een klacht over de behandeling of de behandelaar? Dan volgen wij de [klachtenprocedure van ARQ Centrum'45](#).

## Hoe dient u uw klacht in?

Klachten kunnen per e-mail worden ingediend bij ARQ IVP via [hulpverlening@arq.org](mailto:hulpverlening@arq.org) of telefonisch via 020 840 76 00.

### 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 klacht

Uiterlijk 1 dag na ontvangst van de klacht ontvangt u bericht dat de klacht is ontvangen en wordt onderzocht. Onze binnendienst deelt de aard en inhoud van uw klacht, uw gegevens en eventuele onderliggende informatie in relatie tot de klacht met de betreffende manager. Daarna start de betreffende 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 betreffende 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 betreffende 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 betreffende manager registreert de klacht, de status en het resultaat van de afhandeling in het incidentenregister. Dit register wordt maandelijks besproken binnen het managementteam.

### Bezoekadres

ARQ IVP  
Nienoord 5  
1112 XE Diemen

ARQ IVP Hulpverlening  
020 840 76 20  
[hulpverlening@arq.org](mailto:hulpverlening@arq.org)

ARQ IVP Training & Advies  
020 840 76 00  
[training@arq.org](mailto:training@arq.org)