

Klachtenregeling

Artra beschouwt iedere klacht als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Om verzekerd te zijn van een goede afhandeling van je klacht, heeft artra een duidelijke klachtenprocedure. Wij vinden het belangrijk dat je jouw klacht kenbaar kunt maken, en dat deze naar tevredenheid wordt afgehandeld.

Definities

Klager	Een (toekomstige) deelnemer/cursist/student van een door artra aangeboden training/cursus/workshop/masterclass, danwel een (toekomstige) klant van artra.
Klacht	Iedere uiting van onvrede over een door artra aangeboden training/cursus/workshop/masterclass.
Klachtverantwoordelijke	Persoon die bij artra verantwoordelijk is voor de afhandeling van de specifieke klachtsituatie.

Vertrouwelijkheid

Klachten worden door alle partijen te allen tijde vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de betrokken partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de klachtverantwoordelijke een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. Het is niet de bedoeling dat partijen voor die tijd informatie over de klacht naar buiten brengen, bijvoorbeeld via social media.

Heb je een klacht?

Klacht indienen

- Je kunt een klacht telefonisch indienen via: 026 – 333 75 72, danwel via email: artra@artra.nl. Dien je klacht uiterlijk binnen 14 dagen in nadat de situatie waarover je een klacht wil indienen zich heeft voorgedaan.
- Binnen vijf dagen na ontvangst van je klacht ontvang je een ontvangstbevestiging dat je klacht in behandeling is genomen.

Je klacht wordt in behandeling genomen

- Je klacht wordt in behandeling genomen door de klachtverantwoordelijke binnen artra.
- Als de klachtverantwoordelijke, na bestudering van de klacht, vragen of onduidelijkheden heeft, neemt hij/zij contact met je op.

Afhandeling van je klacht

- De klachtverantwoordelijke neemt na bestudering van je klacht contact met je op om tot een bevredigende oplossing te komen. Dit kan, afhankelijk van de aard van de klacht, telefonisch, schriftelijk of via email.
- Je klacht wordt in ieder geval binnen één maand na ontvangst afgehandeld. Indien afhandeling binnen één maand niet realistisch is, dan word je geïnformeerd over de voortgang van de procedure.
- Na afronding van de klacht ontvang je een bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Oneens met de uitspraak?

- Ben je ontevreden over de manier waarop we je klacht hebben opgepakt? Dan kun je dit aankaarten bij de Geschillencommissie: Geschillencommissie Algemeen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Zie voor meer informatie: www.degeschillencommissie.nl

Registratie

- Alle, door artra ontvangen, klachten worden geregistreerd en bewaard gedurende een termijn van 24 maanden.

Analyse

- De directie analyseert per kwartaal de geregistreerde klachten en doet, indien noodzakelijk, aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.