

## **Klachtenregeling inburgering**

## Inhoudsopgave

Voorwoord

Artikel 1	Publicatie
Artikel 2	Begripsbepalingen
Artikel 3	Indienen van de klacht
Artikel 4	Ontvangst van de klacht
Artikel 5	Klachten die niet in behandeling worden genomen
Artikel 6	Behandeling van de klacht
Artikel 7	Klachtenlijn en College van Arbitrage van Blik op Werk
Artikel 8	Registreren klachten

## Voorwoord

Albeda doet er alles aan om de kwaliteit van haar dienstverlening op een hoog niveau te houden en te voldoen aan de verwachtingen van haar cursisten en opdrachtgevers.

Wij zijn ons er echter van bewust dat het niet uit te sluiten valt dat cursisten en/of opdrachtgevers in voorkomende gevallen niet tevreden zijn over de door Albeda geleverde dienstverlening.

Wij staan open voor opmerkingen, suggesties en klachten omtrent onze dienstverlening en beschouwen klachten als kansen om tekortkomingen aan te pakken en te werken aan een betere dienstverlening.

Als er opmerkingen of klachten zijn, probeer het dan eerst zelf op te lossen met de desbetreffende docent of ga naar uw mentor of de contractmanager mevrouw A. van der Kaay (a.vanderkaay@albeda.nl). Onze medewerkers hebben een algemene instructie ontvangen waar ze deze klachtenregeling kunnen vinden en hoe te handelen.

Als u er met de desbetreffende medewerker niet uitkomt, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Albeda. Dit kan per e-mail [klachten@albeda.nl](mailto:klachten@albeda.nl).

De klachtenfunctionaris bekijkt dan samen met u of er een oplossing mogelijk is en kan u - indien nodig - adviseren over de te nemen vervolgstappen.

Wanneer dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, dan kunt u alsnog een klacht indienen volgens deze klachtenregeling.

## Artikel 1 Publicatie

1. Deze klachtenregeling is te vinden op de website van Albeda ([www.albeda.nl](http://www.albeda.nl)) en op Albeda Portaal onder het kopje *klachten* (onderaan op de homepage). Ook kan deze klachtenregeling ingezien worden op de locatie en is deze verkrijgbaar bij het intakebureau.
2. Iedere cursist ontvangt deze klachtenregeling als bijlage bij het cursuscontract. Door ondertekening van het cursuscontract verklaart de cursist akkoord te zijn met deze klachtenregeling.

## Artikel 2 Begripsbepalingen

Albeda : Hiermee wordt bedoeld Albeda Startcollege.

Dienstverlening : De dienstverlening van Albeda Startcollege.

Directie : De directie van Albeda Startcollege.

Klacht : Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid over een gedraging, handeling of nalaten met betrekking tot de dienstverlening van Albeda Startcollege. De uiting van ongenoegen of ontevredenheid is pas een klacht als de klager dit heeft aangegeven. De directie heeft de mogelijkheid om een uiting van ongenoegen of ontevredenheid als klacht te behandelen.

Klager : Een klager is degene die een klacht indient. Degene die een klacht kan indienen is een cursist of een opdrachtgever.

### **Artikel 3**            **Indienen van de klacht**

1. De klacht kan ingediend worden:
  - i) Via het contactformulier dat staat op de website ([www.albeda.nl/klachten](http://www.albeda.nl/klachten))
  - ii) Per brief naar:  
Albeda Startcollege (inburgering)  
t.a.v. de directie  
Postbus 9451  
3071 AL Rotterdam
  - iii) per e-mail: [klachten@albeda.nl](mailto:klachten@albeda.nl).
  
2. De klacht moet voldoen aan de volgende eisen:
  - a. Naam, adres, postcode, woonplaats, e-mailadres en eventueel telefoonnummer van de klager;
  - b. Datum van indiening van de klacht;
  - c. Een korte omschrijving van de klacht;
  - d. Ondertekening door de klager;
  - e. Indien van toepassing relevante stukken als bijlagen;
  - f. Eventueel een door de klager gewenste oplossing.

### **Artikel 4**            **Ontvangst van de klacht**

Binnen 2 weken ontvangt de klager per mail of per brief het bericht dat de klacht is ontvangen. De klager wordt daarbij geïnformeerd over de vervolgstappen. In de brief staan ook de contactgegevens van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris behandelt de klacht en kan contact met de klager opnemen voor meer informatie. De klager kan ook zelf contact opnemen met de klachtenfunctionaris bij vragen over de klachtenprocedure.

### **Artikel 5**            **Klachten die niet in behandeling worden genomen**

1. De directie is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen, indien:
  - De klacht niet is gericht tegen Albeda of een persoon die in opdracht van Albeda werkzaamheden heeft verricht;
  - Over deze gedraging al eerder door dezelfde klager een klacht is ingediend en deze is afgehandeld;
  - Datgene waar de klacht over gaat langer dan 1 jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - Hiervoor al een procedure is ingediend bij een rechter of indien een rechter een eindoordeel heeft gegeven;
  - De klacht niet voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in artikel 3.2 van deze klachtenregeling. De klager moet wel de gelegenheid hebben gekregen om binnen een door de directie vastgestelde termijn de fout(en) te herstellen.
  
2. De klacht wordt door de directie dan niet-ontvankelijk verklaard. Aan de klager wordt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk uitgelegd waarom de klacht niet-ontvankelijk is verklaard.

### **Artikel 6**            **Behandeling van de klacht**

1. De klacht wordt in behandeling genomen door een medewerker die zelf niet betrokken is geweest bij het ontstaan van de klacht.

2. De klacht zal binnen 6 weken na ontvangst daarvan worden afgehandeld. Als daar goede redenen voor zijn kan deze termijn worden verlengd. De klager ontvangt hierover bericht.
3. De klager kan in de gelegenheid worden gesteld gehoord te worden. Plaats en tijdstip van dit gesprek worden – in overleg met partijen - door de klachtenfunctionaris bepaald. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt. Beide partijen krijgen hiervan een kopie.
4. Beide partijen kunnen op verzoek alle relevante stukken bekijken die betrekking hebben op de klacht.
5. Iedere partij kan voor eigen kosten getuigen en deskundigen inschakelen.

#### **Artikel 7 Klachtenlijn en College van Arbitrage van Stichting Blik op Werk**

1. Indien de klager begeleiding dan wel bemiddeling wenst bij het indienen van zijn klacht of de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld of - kan de klager zich wenden tot de klachtenlijn van de stichting Blik op Werk via [klachten@ikwilinburgeren.nl](mailto:klachten@ikwilinburgeren.nl) of via telefoon 030- 30 30 645.
2. Ook kan de klager ervoor kiezen om naar het College van Arbitrage van de stichting Blik op Werk te stappen. Hier zijn wel kosten aan verbonden die de klager zelf moet betalen. Het College van Arbitrage doet een bindend advies. Beide partijen dienen het bindend advies op te volgen. Voor meer informatie zie [www.blikopwerk.nl](http://www.blikopwerk.nl).

#### **Artikel 8 Registreren klachten**

1. Albeda registreert klachten, waarbij tenminste wordt bijgehouden:
  - a. Datum van binnenkomst;
  - b. Datum van ontvangstbevestiging;
  - c. Behandelaar van de klacht;
  - d. Uitkomst van de afhandeling;
  - e. Datum waarop de klacht is afgehandeld.
2. Tenminste 1 keer per jaar worden de geregistreerde klachten gerapporteerd aan en geëvalueerd door de directie. Indien nodig worden er verbetermaatregelen getroffen.