

KLACHTENREGLEMENT

1. Openbaarheid van het Klachtenreglement

De Klachtenregeling van Stichting Kreda kan door iedereen worden geraadpleegd op de website www.kreda.nl. De Klachtenregeling is ook publiek opvraagbaar via mail: info@kreda.nl

2. Definitie van 'klacht'

Stichting Kreda definieert een klacht als een geschreven uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van de Stichting in brede zin. Wij nemen slechts schriftelijke klachten in behandeling die in het Nederlands, het Engels of het Pools zijn geschreven.

3. Klachtenbehandeling

In de afhandeling van een klacht hechten wij een grote waarde aan objectiviteit, zorgvuldigheid en effectiviteit. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend via een e-mail gericht aan info@kreda.nl, of per brief naar Stichting Kreda, Heereweg 433b, 2161 DB Lisse, of persoonlijk worden afgegeven bij onze administratie.

4. Uiterlijk na 5 werkdagen (buiten vakanties om) van de ontvangst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging naar de klager verstuurd.

5. De klager wordt uiterlijk binnen een periode van 4 weken (buiten vakanties om) na ontvangst door ons geïnformeerd over de afhandeling van de klacht of het eventueel niet in behandeling nemen van de klacht. Anonieme klachten of klachten waarvan de afzender niet kan worden getraceerd, worden niet in behandeling genomen.

6. Los van de terugkoppeling van uw klacht door de (eind)verantwoordelijke onafhankelijke functionaris van Stichting Kreda, heeft de klager de mogelijkheid om tussentijds te informeren naar de status van klachtbehandeling via ons algemene telefoonnummer 0657 64 20 23 of door een e-mail te sturen aan: info@kreda.nl

7. Een klacht kan schriftelijk of in de vorm van een gesprek tussen partijen afgehandeld worden waarvan een schriftelijke verslag binnen 5 werkdagen (buiten vakanties om) wordt gemaakt. In het geval van een gesprek heeft de klager de mogelijkheid om binnen 5 werkdagen (buiten vakanties om) schriftelijk te reageren op de juistheid en de volledigheid van het verslag.

8. Geschillen

Als partijen in onderling overleg niet tot een oplossing van het geschil komen, wordt mediation toegepast. Er wordt in een gezamenlijk overleg een onpartijdige en onafhankelijke bemiddelaar ingeschakeld. De kosten van deze bemiddeling zullen door partijen gezamenlijk gedragen worden, ieder voor gelijk deel. Voor geschillen over Inburgering zie punt 5.

9. Klacht over Inburgering

Als partijen in onderling overleg niet tot een oplossing van het geschil komen, kan de klacht bij het College van Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk ingediend worden. Arbitrage kan door de inburgeraar, maar ook door Kreda aangevraagd worden. Dit kan alleen nadat de klachtenprocedure bij Kreda is doorlopen. Indien een arbitragezaak wordt voorbereid, betalen beide partijen een bijdrage, hoogte ervan is bepaald door Blik op Werk. De partij die in het gelijk wordt gesteld ontvangt de bijdrage retour. De betaling van de bijdrage vindt plaats binnen 14 dagen.

PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG

1. **Transparancja Procedury Rozpatrywania Skarg**

Rozpatrywania Skarg jest ogólnie dostępna na stronie www.kreda.nl. Każdy może się zwrócić o udostępnienie Procedury Rozpatrywania Skarg poprzez e-mail: info@kreda.nl.

2. **Definicja „skargi”**

Stichting Kreda definiuje skargę jako pisemny wyraz niezadowolenia ze świadczonych przez Stichting Kreda usług w szerokim tego słowa znaczeniu. Tylko pisemne skargi w języku niderlandzkim, angielskim oraz polskim podlegają rozpatrzeniu.

3. **Rozpatrzenie skargi**

Przy rozpatrywaniu skargi przywiązujemy dużą uwagę do obiektywności, staranności oraz efektywności. Skarga może być złożona pisemnie listem skierowanym na adres mailowy: info@kreda.nl, lub listem wysłanym pocztą na adres: Stichting Kreda, Heereweg 433b, 2161 DB Lisse, lub listem złożonym osobiście w administracji Stichting Kreda.

Skarżący otrzyma powiadomienie o otrzymaniu skargi najdalej po 5 dniach roboczych (poza wakacjami) od momentu wpłynięcia do nas skargi.

Skarżący otrzyma od nas informację o wyniku rozpatrzenia skargi, ewentualnie o nie przyjęciu skargi do rozpatrzenia, w terminie do 4 tygodni od jej otrzymania (poza wakacjami). Anonimowe skargi lub skargi, których autorów nie da się z pewnością ustalić, nie będą brane pod uwagę.

W okresie przeznaczonym na rozpatrzenie lub odrzucenie skargi przez ostatecznie za to odpowiedzialnego niezależnego funkcjonariusza Stichting Kreda, skarżący ma możliwość uzyskania informacji o statusie skargi przez telefon nr: 0657 64 20 23 lub przez e-mail: info@kreda.nl. Skarga może być rozpatrzona pisemnie lub podczas rozmowy pomiędzy stronami, z której sporządzony zostanie pisemny raport w przeciągu 5 dni (poza wakacjami). W przypadku rozmowy Skarżący ma możliwość złożenia pisemnej reakcji dotyczącej prawdziwości oraz kompletności raportu w przeciągu 5 dni (poza wakacjami).

4. **Różnice**

Jeżeli strony nie dojdą wspólnie do porozumienia, nastąpi mediacja. Strony razem powołają bezstronnego niezależnego mediatora. Koszty mediacji pokryją po równo strony.

5. **Skargi w sprawie Inburgering**

Jeżeli strony nie dojdą wspólnie do porozumienia, skarga może zostać złożona do College van Arbitrage Inburgeren z Blik op Werk. Mediacja może zostać powołana Skarżącego jak i przez Kredę. To można zrobić, tylko jeśli procedura rozpatrywania skarg w Kredzie została wyczerpana. Jeśli sprawa mediacji zostanie przygotowana, obie strony zapłacą wyznaczony przez Blik op Werk koszt. Strona, której zostanie przyznana racja, otrzyma zwrot kosztów. Na zapłatę kosztów mediacji jest 14 dni.