

## Algemene Klachtenregeling voor deelnemers van Noorderpoort ten behoeve van inburgeraars vallend onder de Wet inburgering.

Voor de deelnemers die vallen onder de Wet inburgering geldt de volgende Klachtenregeling

1. Klachten dienen schriftelijk ingediend te worden bij de Commissie klachten Inburgering per e-mail [klachten-inburgering@noorderpoort.nl](mailto:klachten-inburgering@noorderpoort.nl) of per post p/a Van Ketwich Verschuurlaan 100, 9721 SW Groningen.
2. Een klacht is te zien als een uiting van onvrede over een gedraging, het uitblijven van een gedraging of een besluit waar geen rechtsgang tegen mogelijk is.
3. Een klacht dient binnen drie maanden na het betreffende voorval te worden ingediend.
4. Indiener dient aan te geven waar zijn/haar onvrede betrekking op heeft en (voor zover mogelijk) welke oplossing indiener voor ogen heeft.
5. De commissie handelt de klacht af en besluit tevens of het noodzakelijk is om indiener te horen dan wel om nadere informatie te verzoeken.
6. Bij het horen heeft indiener het recht een gemachtigde mee te nemen of zich te laten vervangen door een gemachtigde.
7. De indiener van de klacht ontvangt binnen twee weken bevestiging waarbij de schoolvakanties niet bij de termijn worden meegerekend.
8. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld waarbij de schoolvakanties niet bij de termijn worden meegerekend.
9. Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld waarbij de schoolvakanties niet bij de termijn worden meegerekend. Indien een langere termijn noodzakelijk is wordt dit gemotiveerd aan klager aangegeven.
10. Indien de indiener van de klacht het niet eens is met het besluit op de klacht kan hij/zij binnen twee weken na dagtekening van het besluit bezwaar aantekenen bij het College van Arbitrage Blik op Werk, Postbus 2707 3500 GS Utrecht.