

20 NOVEMBER 2017

## Klachtenreglement

### 1. Visie klachtenbeleid

Het Agentschap Integratie en Inburgering luistert naar haar klanten. Elke medewerker is een aanspreekpunt voor opmerkingen, suggesties en klachten. We leren wat beter kan en maken de dienstverlening beter. We beschouwen klachten als kansen om tekortkomingen aan te pakken en te werken aan een betere dienstverlening.

### 2. Een klacht indienen

Het indienen van een klacht is gratis. Je kan een klacht indienen:

- via de website [www.integratie-inburgering.be/contact](http://www.integratie-inburgering.be/contact)
- per brief naar:

Agentschap Integratie en Inburgering  
t.a.v. de klachtencoördinator  
Tour & Taxis - Koninklijk Pakhuis  
Havenlaan 86C - bus 212  
1000 Brussel

- per e-mail naar [tevredenheid@integratie-inburgering.be](mailto:tevredenheid@integratie-inburgering.be)
- telefonisch op het nummer 0487 76 00 78

- Vermeld in je klacht:

- de naam, voornaam, adres telefoonnummer en/of e-mailadres van degene die de klacht indient (= de verzoeker)
- een omschrijving van de feiten (over welke dienst ben je niet tevreden, wat is fout gelopen)

### 3. Klachtbehandeling

Je krijgt binnen 10 kalenderdagen een ontvangstbevestiging per mail of per brief. Daarin staat een contactpersoon vermeld. Deze persoon behandelt jouw klacht en kan contact met je opnemen voor meer informatie. Je kan hem/haar ook steeds zelf contacteren bij vragen over de klachtenprocedure.

Volgende klachten worden niet behandeld:

- klachten die geen bevoegdheid zijn van het Agentschap Integratie en Inburgering;
- klachten die al eerder volgens de klachtenprocedure werden behandeld;
- klachten waarbij geen persoonlijk belang wordt aangetoond;
- klachten waarbij de feiten plaatsvonden meer dan een jaar voor het indienen van de klacht;

- klachten die betrekking hebben op het algemeen beleid of op de decreten, besluiten of reglementen;
- klachten die duidelijk ongegrond zijn;
- klachten over feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure of waarover de georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden nog niet zijn aangewend.

Ten laatste 45 kalenderdagen na ontvangst van je klacht krijg je per mail of per brief een beslissing. Als je niet tevreden bent met de beslissing kan je een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst. Alle informatie vind je op [http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/klacht/uw\\_klacht.html](http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/klacht/uw_klacht.html).

#### 4. Algemeen

- Klachten worden behandeld volgens het klachtendecreet van de Vlaamse Overheid. Alle info vind je op:  
<https://www.vlaanderen.be/nl/vlaamse-overheid/werking-van-de-vlaamse-overheid/een-klacht-over-een-vlaamse-overheidsdienst/klachtendecreet-en-ombudsdecreet>
- Het Agentschap Integratie en Inburgering garandeert een objectief, onafhankelijk en onpartijdig onderzoek.
- De klachtenbehandelaar respecteert het beroepsgeheim.
- Alle betrokken medewerkers gaan in het kader van het klachtenonderzoek discreet om met vertrouwelijke informatie.
- De klachtenbehandelaar beslist autonoom hoe het onderzoek gebeurt: mondeling, schriftelijk, plaatsbezoek enz. Er kunnen aan hem geen instructies worden gegeven over hoe de klacht moet worden behandeld.
- Het Agentschap Integratie en Inburgering houdt een klachtenregister bij.
- Rapportage over het klachtenbeleid gebeurt anoniem.
- Conform de taalwetgeving gebeurt de communicatie in het Nederlands, tenzij voor inwoners van het Brussel Hoofdstedelijk Gewest of een faciliteitengemeente. Dan kan het ook in het Frans. Als de verzoeker de Nederlandse taal niet (voldoende) begrijpt, kan de klachtenbehandelaar beroep doen op een tolk. De schriftelijke communicatie naast kan, naast het Nederlands in een contacttaal.
- Medewerkers van het Agentschap Integratie en Inburgering onderschrijven de visie op het klachtenbeleid.



**Vlaamse  
overheid**

Het Agentschap Integratie en Inburgering ondersteunt het Vlaams integratiebeleid. In het Agentschap vind je alle diensten voor integratie, inburgering, sociaal vertalen en tolken, en de Huizen van het Nederlands (behalve de diensten in de steden Gent en Antwerpen, en het Huis van het Nederlands Brussel). Het Agentschap is een private stichting en werd in 2013 opgericht door de Vlaamse overheid als extern verzelfstandigd agentschap. Meer info vind je op [www.integratie-inburgering.be](http://www.integratie-inburgering.be).