Klachtenregeling Inburgering

Documentsoort:	**Klachtenregeling Inburgering**
Eigenaar	Ellen Schellekens
Auteur:	Juridische zaken
Vastgesteld:	College van Bestuur op 2 november 2026, vaststellingscode CvB/26.036

yonder

Artikel 1 Algemeen

1. Yonder wil goede kwaliteit bieden aan al haar inburgeringscursisten. Toch kan het gebeuren dat een cursist niet tevreden is. In deze klachtenregeling staat hoe een klacht kan worden ingediend en hoe deze wordt behandeld.
2. Deze klachtenregeling geldt voor alle cursisten die inburgeringsonderwijs volgen bij Yonder op grond van de Wet inburgering 2013 en Wet inburgering 2021.[1]
3. Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 oktober 2026.

Artikel 2 Wat is een klacht?

1. Een klacht is een schriftelijke melding van ontevredenheid over:
   a) het inburgeringsonderwijs;
   b) de dienstverlening van Yonder;
   c) het gedrag van docenten of andere personen die voor Yonder werken;
   d) andere zaken die verband houden met het inburgeringsonderwijs.
2. Een algemeen verzoek om informatie of een gewone vraag is geen klacht.

Artikel 3 Rechten en plichten van de indiener

1. De indiener van een klacht heeft recht op:
   a) een zorgvuldige en eerlijke behandeling van de klacht;
   b) behandeling van de klacht door een onafhankelijk persoon binnen Yonder, die zelf niet bij de klacht betrokken is;
   c) een ontvangstbevestiging van de klacht binnen twee weken;
   d) een schriftelijke reactie op de klacht;
   e) de mogelijkheid om zelf de klacht voor te leggen aan een externe instantie als partijen er samen niet uitkomen.
2. De indiener van een klacht:
   a) omschrijft de klacht zo duidelijk mogelijk;
   b) verstrekt juiste en volledige informatie;
   c) werkt mee aan het onderzoek van de klacht;
   d) behandelt medewerkers respectvol tijdens de afhandeling van de klacht.

Artikel 4 Eerst samen een oplossing zoeken

De cursist wordt aangemoedigd om een probleem eerst te bespreken met de betrokken medewerker. Lukt het niet om samen een oplossing te vinden, dan kan de cursist een officiële klacht indienen volgens deze klachtenprocedure.

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend via het Meldpunt. Als een indiener ondersteuning nodig heeft bij het indienen van de zaak bij het Meldpunt of daar vragen over heeft, dan kan hij of zij terecht bij het Studentenadviespunt.
2. De klacht moet binnen één jaar na de gebeurtenis waar de klacht over gaat worden ingediend.
3. De klacht bevat in ieder geval:
   a) naam van de indiener;
   b) contactgegevens;
   c) datum;
   d) duidelijke omschrijving van de klacht;
   e) eventuele documenten die belangrijk zijn voor de beoordeling van de klacht.

[1] Deze klachtenregeling is niet van toepassing op deelnemers die een opleiding Educatie volgen, hieronder valt ook de Onderwijsroute (Taalschakeltraject). Voor hen geldt de Regeling Klachten en Geschillen Yonder.

Artikel 6 Onafhankelijke behandeling van de klacht
De klacht wordt behandeld door een medewerker die zelf niet betrokken is geweest bij het ontstaan van de klacht. De behandelaar voert het onderzoek onafhankelijk uit. Meestal is dat de (adjunct)directeur van Yonder Entree, VAVO, Educatie & Inburgering.

Artikel 7 Klachtenprocedure
Stap 1: Ontvangstbevestiging
Yonder bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht per e-mail binnen twee weken na ontvangst.

Stap 2: Beoordeling behandeling klacht
Yonder beoordeelt of de klacht in behandeling kan worden genomen.
De klacht kan onder andere niet in behandeling worden genomen als:

a) de klacht niet is gericht tegen Yonder of een persoon die in opdracht van Yonder werkzaamheden heeft verricht;
b) over deze gedraging al eerder door dezelfde indiener een klacht is ingediend en deze is afgehandeld;
c) de klacht te laat is ingediend (zie artikel 5 lid 2);
d) dezelfde klacht al bij de rechter, of bij een andere instantie zoals het College van Arbitrage van Blik op Werk, is ingediend of als de rechter, of een andere instantie, hierover al een uitspraak heeft gedaan;
e) de klacht niet voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in artikel 5 lid 2 van deze klachtenregeling. De indiener krijgt eerst de gelegenheid om ontbrekende informatie binnen een redelijke termijn aan te vullen.

Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener hiervan uiterlijk binnen vier weken na ontvangst een besluit (zie stap 4) met een schriftelijke uitleg.

Stap 3: Onderzoek
De behandelaar kan:

a) informatie opvragen;
b) gesprekken voeren met betrokkenen;
c) documenten onderzoeken;
d) een voorstel doen voor een oplossing. Als een oplossing door beide partijen is geaccepteerd, wordt de klacht gesloten.

Stap 4: Besluit
Yonder neemt een schriftelijk besluit en informeert de indiener daarin over:

a) de uitkomst van het onderzoek (oftewel de (on)gegrondheid van de klacht) of de reden waarom de klacht niet in behandeling kan worden genomen;
b) eventuele maatregelen;
c) de mogelijkheid om de klacht extern voor te leggen (zie artikel 8).

De klacht wordt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst afgehandeld. Als meer tijd nodig is om de klacht zorgvuldig te onderzoeken, kan deze termijn worden verlengd. De indiener ontvangt hierover schriftelijk bericht.

Artikel 8 Als partijen er samen niet uitkomen
Wanneer de indiener niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan hij of zij contact opnemen met:

Klachtenlijn Blik op Werk
De klachtenlijn van Blik op Werk kan informatie geven over de verdere procedure bij het College van Arbitrage.

Meer informatie? Kijk op www.blikopwerk.nl of neem contact op met de Servicedesk van Blik op Werk: 030 – 291 60 25/klachten@zoekinburgerschool.nl

College van Arbitrage van Blik op Werk
Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de indiener de klacht voorleggen aan het College van Arbitrage van Blik op Werk volgens de voorwaarden en procedure van Blik op Werk.
Meer informatie? Kijk op www.blikopwerk.nl of neem contact op met de Servicedesk van Blik op Werk: 030 – 291 60 25/klachten@zoekinburgerschool.nl

Artikel 9 Vertrouwelijkheid
1. Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht gaat zorgvuldig om met de informatie die hij of zij ontvangt.
2. Gegevens over de klacht worden alleen gedeeld met personen die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht.
3. Yonder houdt bij de behandeling van de klacht rekening met de privacy van de indiener. Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de geldende privacywetgeving.

Artikel 10 Registratie van klachten
Yonder houdt van iedere klacht een registratie bij. Daarin worden minimaal opgenomen:
a) datum van binnenkomst;
b) datum van ontvangstbevestiging;
c) naam of functie van de behandelaar;
d) de aard van de klacht;
e) uitkomst van de behandeling;
f) datum waarop de klacht is afgehandeld.

Artikel 11 Jaarlijkse rapportage
1. Yonder maakt ieder jaar een overzicht van:
   a) het aantal ontvangen klachten;
   b) de aard van de klachten;
   c) hoe de klachten zijn afgehandeld;
   d) eventuele verbetermaatregelen.
2. De uitkomsten worden gebruikt om de kwaliteit van het onderwijs en de dienstverlening verder te verbeteren.

Artikel 12 Informatieverstrekking
Yonder zorgt ervoor dat:
a) cursisten vóór de start van het inburgeringsonderwijs worden geïnformeerd over deze klachtenregeling;
b) deze klachtenregeling beschikbaar is op de website en op verzoek wordt verstrekt;
c) medewerkers bekend zijn met deze klachtenregeling en weten hoe klachten behandeld moeten worden.

Artikel 13 Termijnen en kwaliteitsnorm
Yonder streeft ernaar om alle klachten zorgvuldig en tijdig af te handelen. Minimaal 80% van alle klachten wordt afgehandeld binnen de termijnen die in dit reglement zijn opgenomen.

Artikel 14 Slotbepalingen
1. In gevallen waarin de klachtenregeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag kan deze klachtenregeling wijzigen of intrekken.