

Klachtenreglement INOVA en EdINOVA (versie 1.1)

Inwerkingtreding: 10-03-2026

Wij streven naar een hoge kwaliteit in onze dienstverlening en doen er alles aan om je zo goed mogelijk te ondersteunen. Toch kan het zijn dat er iets gebeurt waar je ontevreden over bent. Dat horen wij dan graag. Want als wij weten jij vindt, hoe jij iets ervaart, wat jouw mening of zorg is, dan kunnen we erover praten, ervan leren en een oplossing vinden. Weet dat je jouw klacht serieus nemen.

In dit reglement lees je hoe je een formele klacht kunt indienen, hoe wij de klacht behandelen en hoe we een soortgelijke klacht in de toekomst voorkomen.

Eén klachtenreglement voor zowel INOVA als EdINOVA

Er is één klachtenreglement voor zowel INOVA als EdINOVA omdat:

- Betrokkenen vaak met beide stichtingen te maken hebben.
- Beide stichtingen door één directie aangestuurd worden.
- Klachten uniform behandeld en afgehandeld worden.

We geven het aan als er specifieke bepalingen zijn die alleen voor INOVA of alleen voor EdINOVA van toepassing zijn.

Wat is een klacht?

Een klacht is een melding waarin je aangeeft ontevreden te zijn over iets dat is gebeurd of niet goed gaat. Met een klacht vraag je aandacht voor een probleem dat je opgelost wilt hebben.

Voorbeelden van een klacht zijn:

- Inhoud, kwaliteit of organisatie van onze dienstverlening (zoals groepsgrootte, diversiteit, deskundigheid).
- Gedrag, communicatie of bejegening.
- Onjuiste of onduidelijke informatie.
- Afhandeling van eerdere vragen, meldingen of verzoeken.
- Niet (tijdig) nakomen van gemaakte afspraken.

Een klacht is niet bedoeld voor algemene opmerkingen, suggesties of vragen. Als je daar wel iets over kwijt wil dan verwijzen wij je graag naar jouw contactpersoon bij INOVA of EdINOVA.

Welke stappen doorloop je voordat je een formele klacht indient?

Voordat je een formele klacht indient, is het goed om de volgende stappen te doorlopen:

1. Bespreek de klacht met jouw contactpersoon (INOVA: maatschappelijk begeleider / EdINOVA: docent of trajectbegeleider).
2. Lukt het niet om jouw klacht samen op te lossen? Neem dan contact op met de teamleider of regiomanager op de locatie.
3. Vind je dat de klacht onvoldoende is behandeld? Dan kun je een formele klacht indienen volgens dit reglement.

Voor wie is dit reglement?

Dit reglement geldt voor iedereen die betrokken is bij INOVA of EdINOVA zoals deelnemers, medewerkers, vrijwilligers, stagiairs en opdrachtgevers (opdrachtgevers zijn partijen waar wij mee samenwerken, zoals gemeenten en werkgevers).

Wie behandelt jouw klacht?

Wij beschikken niet over een specifieke klachtenfunctionaris; deze taak ligt bij de directie. De directie adviseert, bespreekt en behandelt jouw klacht. Als de directie onderdeel is van de

klacht, dan wordt een onafhankelijke en onbevooroordeelde collega gevraagd. Je ontvangt schriftelijk bericht wie de klacht behandelt.

Behoorlijke behandeling

Wij behandelen de klacht zorgvuldig, objectief, tijdig en gemotiveerd en vinden het belangrijk om tijd te maken voor hoor en wederhoor.

Registratie, privacy en gegevensbescherming

Wij registreren de klacht en de afhandeling hiervan. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor de behandeling van de klacht. De verwerking gebeurt volgens de AVG, alleen betrokkenen hebben toegang tot de gegevens van de klacht en we bewaren gegevens niet langer dan nodig.

Jaarlijkse evaluatie

Jaarlijks evalueren de directie en het management de behandelde klachten. Hierbij kijken we of afspraken zijn nagekomen en of collega's volgens de gemaakte afspraken werken. Indien nodig nemen wij aanvullende maatregelen.

Klachtenprocedure – stap voor stap

1. Indienen van de klacht

Je kan je klacht - binnen 1 jaar na het voorval - schriftelijk of mondeling indienen:

Mondeling:

- Vraag op de locatie naar een gesprek met de directie.
- Binnen 10 werkdagen plant de directie een afspraak in waarin je je klacht kunt toelichten.
- Je kunt een tolk of een vertegenwoordiger meenemen. Of wij regelen dit voor je.
- Wij horen je klacht aan en stellen een verslag van jouw klacht op. Dit verslag wordt ter akkoord aan je voorgelegd.

Schriftelijk:

Stuur de klacht per e-mail onder vermelding van 'klacht' naar:

- INOVA: klacht@inova-alkmaar.nl
- EdINOVA: klacht@edinova.nl

Vermeld in de klacht:

- Omschrijving van de klacht (bij voorkeur zo feitelijk mogelijk).
- Wie er bij de klacht betrokken zijn.
- Datum en plaats waarop de klacht betrekking heeft.
- Met wie je de klacht al besproken hebt (bijvoorbeeld de regiomanager), welke afspraken daarin zijn gemaakt en wat daarvan de status is.

2. Ontvangen en registreren

De directie leest de klacht aandachtig en registreert deze. Als er behoefte is aan meer informatie, dan nemen wij contact met je op. Als de klacht in een andere taal is opgesteld dan het Nederlands, dan overleggen we met jou wie de vertaling verzorgt.

3. Ontvangstbevestiging

Binnen 10 werkdagen ontvang je een bevestiging met:

- De omschrijving van de klacht (datum, plaats, bijzonderheden).
- Hoe en binnen welke termijn de klacht wordt behandeld.

- De mogelijkheid om je klacht toe te lichten in een gesprek.
- De contactpersoon en contactgegevens van degene die de klacht behandelt.
- Uitleg als de klacht niet in behandeling wordt genomen (zie punt 12).

4. Onderzoek

De directie onderzoekt de klacht, legt de klacht voor aan de betrokken medewerker(s), gaat met hen in gesprek en verzamelt feiten. De uitkomsten leggen we vast in een verslag en laten we ondertekenen door de betrokken medewerkers. Waar mogelijk denken we alvast na over verbetermogelijkheden, bespreken dit intern en voeren wijzigingen door in beleid of processen.

5. Terugkoppeling

Je ontvangt een schriftelijke terugkoppeling met de uitkomsten van het onderzoek, de eventuele interne wijzigingen/verbeteringen en de mogelijkheid om hierover met elkaar in gesprek te gaan.

Het kan zijn dat je op dit moment tevreden bent met de oplossing. In dat geval vragen we je om een schriftelijk akkoord waarmee we de klacht formeel afronden. In andere situaties is het van belang om een gesprek te plannen om de klacht verder inhoudelijk met elkaar te bespreken.

6. Gesprek

We vinden transparantie en duidelijkheid belangrijk. Bij voorkeur plannen we daarom een gesprek waarin we het volgende bespreken:

- Inhoud van de klacht (je kan de klacht uitgebreider toelichten).
- Terugkoppeling van het onderzoek.
- Mogelijke oplossingen en verbeteringen.
- Eventueel een vervolgesprek of evaluatiemoment.
- Opties als je het niet eens bent met de geboden oplossing.

Voor dit gesprek nodigen we de volgende personen uit:

- Jou. Je mag je natuurlijk laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, deskundige of tolk.
- Betrokken medewerker(s) en eventueel diens leidinggevende.
- Directielid dat de klacht behandelt.

Voorafgaand aan het overleg informeren we je precies wie er bij het gesprek aanwezig zijn. Vaak vindt een klachtgesprek plaats op een van onze locaties, maar als jij het prettiger vindt om het gesprek ergens anders te doen dan kan dat natuurlijk ook.

7. Verslag van het gesprek

Binnen 10 werkdagen ontvang je een schriftelijke en gemotiveerde terugkoppeling naar aanleiding van het gesprek. Dat proberen we zo duidelijk en begrijpelijk mogelijk te doen. Als de taal een probleem is dan plannen we een afspraak waarin we het verslag mondeling toelichten.

In het verslag staat:

- De afspraken die we met elkaar gemaakt hebben.
 - Of de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is verklaard.
 - Welke overwegingen daaraan ten grondslag liggen.
 - Welke maatregelen zijn of worden genomen.
 - Op welke wijze wij de gemaakte afspraken borgen.
- Als je vragen of aanvullingen over het verslag hebt, dan horen we dat graag.

Specifiek voor EdINOVA:

Bij een gegronde klacht over een inburgeringsprogramma kan de cursusovereenkomst worden ontbonden zonder minimale cursusduur.

8. Intern verbeteren

Een gegronde klacht evalueren wij in een speciaal daarvoor samengestelde groep collega's.

Wij stellen ons onder andere de volgende vragen:

- Wat is er gebeurd?
- Hoe hadden we dit kunnen voorkomen?
- Wat moet anders en hoe?
- Hoe gaan we dat doen?
- Welke middelen of mensen hebben we nodig?
- Wat kunnen we hiervan leren?
- Welke wijzigingen voeren we door en wie moeten we daarover informeren?

9. Termijn afronding van de klacht

Wij ronden de klacht binnen 6 weken na ontvangst af. Als er meer tijd nodig is, informeren wij je daar gemotiveerd over en stemmen met elkaar een nieuwe termijn af.

10. Akkoord met afronding

We horen het graag als je akkoord bent met de wijze waarop we met jouw klacht zijn omgegaan. Als dit het geval is dan bevestigen wij dat schriftelijk aan je en ronden de klacht formeel af in onze administratie.

11. Niet akkoord met afronding

Als je niet tevreden bent met de geboden oplossing, dan kan de directie overwegen of andere opties wenselijk zijn. Zoals het betrekken van een (externe) professional die ervaren is met soortgelijke situaties. Dit doen we in overleg met jou.

Ook kan en mag je besluiten om jouw klacht aan een onafhankelijke externe instantie voor te leggen. Hieronder leggen we uit waar je dat kan doen. Als je wilt kunnen we je hierbij helpen.

INOVA:

Via jouw contactpersoon van de gemeente.

EdINOVA:

Via jouw contactpersoon van de gemeente en/of bij Blik op Werk (BOW).

BOW is een onafhankelijk keurmerk voor inburgerings- en taaltrajecten. Het College van Arbitrage Inburgeren van BOW doet bindende uitspraken over geschillen over kwaliteit.

Je kan telefonisch contact opnemen via de klachtenlijn (030 - 3030 6450) of je klacht per e-mail toesturen via mailklachten@zoekinburgerschool.nl.

12. Niet in behandeling nemen

Het kan zijn dat we jouw klacht niet in behandeling nemen. Bijvoorbeeld als de klacht onvoldoende concreet is, anoniem is (en behandeling daardoor onmogelijk is), als het voorval langer dan 1 jaar geleden is, als de klacht al eerder inhoudelijk is behandeld (en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn), als de klacht een andere organisatie betreft of als de omschrijving van de klacht onredelijk, grensoverschrijdend of respectloos is.

Binnen 4 weken na ontvangst van jouw klacht informeren we je over de reden waardoor we de klacht niet in behandeling nemen. Uiteraard krijg je de mogelijkheid om de klacht aan te vullen

of te herzien zodat we er alsnog mee aan de slag gaan. Indien de klacht buiten INOVA/EdINOVA ligt dan kunnen we je doorverwijzen of ondersteunen bij de bemiddeling.