



**Vlaanderen**  
is divers

# HUISHOUDELIJK REGLEMENT

VOOR GEBRUIKERS VAN  
ONZE DIENSTVERLENING  
INBURGERING EN NEDERLANDS LEREN

1 JULI 2022

AGENTSCHAP  
INTEGRATIE &  
INBURGERING

[www.integratie-inburgering.be](http://www.integratie-inburgering.be)

# INHOUD

1	Inleiding	2
1.1	Voor wie?	2
1.2	Wat?	3
2	Wat kan jij van ons verwachten?	3
2.1	Algemene principes	3
2.2	Privacy	3
2.2.1	Informatie delen met andere organisaties	3
2.2.2	Beeldmateriaal	3
3	Wat verwachten we van jou?	4
3.1	Algemene regels	4
3.2	Bescherming van mensen, middelen en eigendommen	4
3.3	Preventie, veiligheid en welzijn	5
3.3.1	Wat is ongewenst en grensoverschrijdend gedrag?	5
3.3.2	Schade, ongevallen en verzekeringen	6
4	Gevolgen bij niet-naleving van dit reglement	6
4.1	Algemeen	6
4.2	Welke gevolgen?	7
4.3	Welke procedure?	7
5	Klachtenprocedure	7

## 1 Inleiding

### 1.1 Voor wie?

Iedereen die gebruik maakt van onze dienst Inburgering of dienst Nederlands leren.

#### Heb je een inburgeringscontract voor een *rechthebbende inburgeraar* getekend?

Je trajectbegeleider bezorgt je een inburgeringsattest als je alle doelen behaald hebt.

We sluiten je dossier als:

- je beslist om het inburgeringstraject te stoppen,
- je twee maal niet start met maatschappelijke oriëntatie of Nederlands,
- je zes maanden geen maatschappelijke oriëntatie of Nederlands volgt.

#### Opgelet!

Je kan altijd opnieuw een inburgeringscontract tekenen. Vanaf 2023 moet je mogelijk betalen voor maatschappelijke oriëntatie en Nederlands.

## 1.2 Wat?

In dit reglement vind je alle officiële regels voor gebruikers van onze dienstverlening inburgering en Nederlands leren. Als je deze regels niet respecteert, kan dat gevolgen hebben voor jouw traject.

# 2 Wat kan jij van ons verwachten?

## 2.1 Algemene principes

- **Respect:** Al onze medewerkers behandelen je met respect. Ze helpen je rustig en vriendelijk.
- **Gelijke kansen:** We geven al onze klanten gelijke kansen. Meer nog: onze medewerkers doen hun best om voor jou gelijke kansen te creëren in de Vlaamse samenleving.
- **Kwaliteitsvolle dienstverlening:** Je kan rekenen op een goede en kwalitatieve dienstverlening van al onze medewerkers.
- **Gegarandeerde dienstverlening:** Iedereen die recht heeft op onze dienstverlening of uitgenodigd wordt, krijgt zo snel mogelijk een fysieke of online afspraak. Bovendien kan je rekenen op al onze diensten, als je voldoet aan de voorwaarden die bij wet zijn vastgelegd.
- **Duidelijke en volledige informatie:** Je krijgt duidelijke informatie over je traject en alles dat daarbij komt kijken.
- **Discretie en vertrouwelijkheid:** We behandelen jou en je persoonlijke gegevens met de nodige discretie.

## 2.2 Privacy

### 2.2.1 Informatie delen met andere organisaties

We behandelen al je persoonlijke gegevens en informatie vertrouwelijk. Dit zijn we ook verplicht vanuit de Belgische wetgeving. Meer informatie over de gegevens die we over jou bijhouden vind je op [onze website](#).

Om de doelstellingen van onze dienstverlening te bereiken, werken we samen met enkele belangrijke partners. Dit betekent dat we soms informatie over jou met hen delen. Wie die partners zijn en welke informatie we met hen delen, kan je lezen op [onze website](#).

Heb je vragen over privacy en gegevensbescherming? Stuur een e-mail naar onze contactpersoon via [dpo@integratie-inburgering.be](mailto:dpo@integratie-inburgering.be).

### 2.2.2 Beeldmateriaal

We maken soms foto's en filmpjes om ons Agentschap voor te stellen aan een breed publiek of om reclame te maken. We respecteren altijd jouw privacy. Als we beelden van jou maken, vragen we je eerst om een toestemmingsformulier te ondertekenen. Je hebt op elk moment het recht om beeldmateriaal, waarop jij zichtbaar bent, te laten verwijderen via [communicatie@integratie-inburgering.be](mailto:communicatie@integratie-inburgering.be).

## 3 Wat verwachten we van jou?

### 3.1 Algemene regels

- 1 Kom op tijd.** Kan je er toch onmogelijk geraken? Laat het op voorhand weten aan je contactpersoon of via het [onthaal van jouw regio](#).
- 2 Toon respect voor andere mensen** ongeacht hun taal, leeftijd, geslacht, afkomst, politieke overtuiging, ras, geloof, seksuele geaardheid of handicap ... In België wordt elk individu volgens de wet op een gelijke manier behandeld. We verwachten dat jij dat ook doet.
- 3 Respecteer het recht op vrije meningsuiting.**  
In België staat vrijheid van meningsuiting vastgelegd in de Grondwet. We verwachten dat je ieders mening respecteert, zowel van medewerkers als van andere klanten.
- 4 Communiceer open en eerlijk over jezelf en je situatie.**  
Geef steeds de correcte feiten en gegevens over jezelf en je familieleden. Enkel zo kunnen onze medewerkers je het best verder helpen.
- 5 Zorg ervoor dat we je kunnen identificeren.**  
Je bent tijdens elke contactmoment van onze dienstverlening (les, vergadering, overleg, test) identificeerbaar. Jouw gezicht moet altijd herkenbaar zijn. Zo kunnen we zien dat we de juiste persoon voor ons hebben, zowel fysiek als online. Jouw gezicht mag nooit bedekt zijn.
- 6 Ga zorgvuldig om met de middelen die wij jou geven.** Maak geen materiaal kapot. Gebruik het materiaal dat wij jou geven waarvoor het dient en bedoeld is.
- 7 Rook niet in de gebouwen.**  
Roken mag alleen op de afgesproken plaatsen.
- 8 Bid niet in onze gebouwen.** Bidden is een privéaangelegenheid en kan niet tijdens onze dienstverlening.
- 9 Toon geen ongewenst en grensoverschrijdend gedrag.**  
[Zie 3.3.1.](#)

### 3.2 Bescherming van mensen, middelen en eigendommen

**Alle documenten, materialen, testen en informatie** over, tijdens en na onze dienstverlening zijn intellectuele eigendom van het Agentschap Integratie en Inburgering. Het Agentschap Integratie en Inburgering heeft hierop auteursrechten. Ga respectvol om met **alle andere eigendommen** (gebouwen, infrastructuur, bureaus ...) van onze organisatie. Respecteer ook de **persoonlijke integriteit en privacy van andere** klanten en medewerkers.

Je mag niets (of niemand) fotograferen, filmen, kopiëren, afdrukken, opslaan of openbaar maken. Niet voor privédoelstellingen en ook niet voor commercieel of publiek gebruik.

**Wil je dit toch doen?** Dan heb je de uitdrukkelijke, voorafgaande en schriftelijke toestemming nodig van de rechtmatige eigenaar. Lees ook [2.2.2](#) over het omgaan met beeldmateriaal.

### 3.3 Preventie, veiligheid en welzijn

De veiligheid en het welzijn van onze medewerkers en klanten zijn zeer belangrijk voor het Agentschap Integratie en Inburgering. Daarom vragen we dat iedereen onderstaande regels volgt. Je kan hierover je trajectbegeleider, consulent of leerkracht contacteren.

#### 3.3.1 Wat is ongewenst en grensoverschrijdend gedrag?

Ongewenst en grensoverschrijdend gedrag zijn handelingen die jezelf of anderen in gevaar brengen of die het goede verloop van onze dienstverlening verhinderen. Volg daarom **deze regels**:

- Breng geen wapens mee in de gebouwen.
- Maak geen misbruik van drugs, alcohol of medicatie. Kom niet onder invloed naar een afspraak, les of andere activiteit.
- Gebruik geen grensoverschrijdend gedrag (agressie, geweld, pesten of seksueel grensoverschrijdend gedrag).
- Respecteer de Belgische wetgeving. Pleeg geen strafbare feiten zoals fraude of valsheid in geschrifte, het toebrengen van slagen en verwondingen, seksisme, aanranding, intimidatie, belaging of stalking, racisme, discriminatie, segregatie, negationisme, enz.

Wij gebruiken volgende **definities** van ongewenst en grensoverschrijdend gedrag:

- *Grensoverschrijdend gedrag* is elk gedrag waarbij je een grens, afspraak of regel overschrijdt. Je gesprekspartner voelt zich niet meer in staat om het gesprek of de les verder te zetten.
- *Agressie* is elk gedrag waarbij materiële, psychische of lichamelijke schade ontstaat. Je mag je boos voelen, maar je kan boosheid enkel tonen zonder je gesprekspartner te beledigen of aan te vallen met woorden of daden.
- *Pesten*: Iemand wordt gepest wanneer hij of zij herhaaldelijk en langdurig wordt blootgesteld aan negatieve handelingen door één of meerdere personen.
- *Seksisme* is discriminatie op basis van geslacht. *Seksistische uitspraken* zijn discriminerende uitspraken op basis van geslacht.
- *Aanranding* (feitelijke aanranding van de eerbaarheid) is het afdwingen of opdringen van een ontuchtige handeling. Vaak komt het neer op het ongewenst aanraken of laten aanraken van geslachtsdelen, billen of borsten. Aanranding is een zedenmisdrijf.
- *Intimidatie* is ongewenst gedrag dat tot doel of tot gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast. Er wordt hierbij een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving gecreëerd.
- *Belaging* is elk gedrag dat de rust van de getroffen persoon ernstig verstoort, zoals bijvoorbeeld iemand achternalopen, omringen, intimiderende of beledigende berichten sturen. *Stalking* is dit gedrag herhalen met de bewuste bedoeling om de rust te verstoren.
- *Racisme* is een houding van systematische vijandigheid of minachting voor bepaalde personen of groepen op basis van hun nationaliteit, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afkomst.
- *Discriminatie* is het ongelijk of oneerlijk behandelen van een andere persoon op basis van persoonlijke kenmerken.
- *Sociale segregatie* is het socialisatieproces waarbij leden van een niet-dominante groep zich gedwongen nauwelijks mengen met de dominante groep, maar vooral contact onderhouden met de andere leden van de eigen groep.
- *Negationisme* is de ontkenning van het bestaan van volkerenmoord of misdaden tegen de menselijkheid.

### 3.3.2 Schade, ongevallen en verzekeringen

#### 3.3.2.1 Verzekerde situaties

Als inburgeraar met een inburgeringscontract ben je verzekerd voor:

- schade die je onopzettelijk veroorzaakt tijdens een activiteit van het AgII (burgerlijke aansprakelijkheid),
- lichamelijke of materiële ongevallen die je overkomen:
  - tijdens onze dienstverlening,
  - op weg van en naar een activiteit.

Elk contactpunt beschikt over een verbandkoffer voor eerste hulp. Bij ernstige ongevallen contacteren we de hulpdiensten.

#### 3.3.2.2 EHBO

- Meld elk ongeval binnen 48 uur aan een medewerker van het AgII. Vraag een aangifteformulier.
- Vul de nodige gegevens in op het aangifteformulier. Een medewerker van het AgII kan jou hierbij helpen.
- Laat je dokter het aangifteformulier invullen.
- Mail het formulier naar [verzekering@integratie-inburgering.be](mailto:verzekering@integratie-inburgering.be).
- Je ontvangt het dossiernummer van de verzekeringsinstelling. Hou dit goed bij.

#### 3.3.2.3 Betalingsregeling

- Je betaalt zelf eerst de dokterskosten en de rekeningen van eventuele medicatie.
- Van het ziekenfonds ontvang je een deel van de kosten terug. Je krijgt een document waarop je persoonlijk aandeel van de kosten staat.
- Bezorg het document van het ziekenfonds en de rekeningen van eventuele medicatie aan het AgII. Het overige deel (remgeld) zal de verzekering later terugbetalen.

#### 3.3.2.4 Evacuatie in noodsituaties

- Volg de instructies van de medewerkers van het AgII.
- De evacuatiebegeleiders tonen jou de weg naar de verzamelplaats. Je kan ze makkelijk herkennen aan hun fluorescerende vest.
- Verlaat de verzamelplaats als je de toestemming krijgt van een evacuatiebegeleider.

## 4 Gevolgen bij niet-naleving van dit reglement

### 4.1 Algemeen

Overtreed je de regels uit dit huishoudelijk reglement? Dan zal het Agentschap Integratie en Inburgering hier gevolgen aan geven. Waar mogelijk kiezen we voor de minst ingrijpende optie.

Ernstige overtredingen, die ook de Belgische wetgeving overtreden en die strafbare feiten zijn, geven we aan bij de politie. Wij laten ons hierbij als Agentschap Integratie en Inburgering bijstaan door een advocaat. We stellen ons, waar mogelijk, burgerlijke partij ter bescherming van het slachtoffer of de slachtoffers.

## 4.2 Welke gevolgen?

We beslissen, op basis van de feiten, welke gevolgen we toepassen.

- Je krijgt **een mondelinge waarschuwing** als je een gemaakte afspraak niet nakomt of een regel overtreedt. Er zijn geen verdere gevolgen, tenzij de overtreding zich herhaalt of verderzet.
- Je krijgt **een schriftelijke waarschuwing** als je een gemaakte afspraak niet nakomt of een regel overtreedt. Er zijn geen verdere gevolgen, tenzij de overtreding zich herhaalt of verderzet.
- We **zetten het gesprek, de test, de vergadering of de les onmiddellijk stop**. Je moet het gebouw verlaten. Je kan pas terugkeren als je in staat bent om de regels te volgen. We registreren je als afwezig voor dit gesprek, deze test, vergadering of les.
- Je maakt verder gebruik van onze dienstverlening bij een **andere medewerker**. Dat kan ook op **een andere locatie** zijn.
- Je maakt **enkel nog digitaal gebruik** van onze dienstverlening. Je mag niet meer fysiek langskomen.
- Je moet de materiële schade en onkosten, die je veroorzaakte bij het Agentschap Integratie en Inburgering, **betalen**.

Herhalen dezelfde of gelijkaardige feiten zich? Dan kiezen we steeds voor **meer ingrijpende gevolgen**.

## 4.3 Welke procedure?

Een medewerker van het AgII brengt je mondeling of schriftelijk op de hoogte van de feiten en de gevolgen. Dit gebeurt binnen een redelijke termijn en zo snel mogelijk na de feiten. We maken samen met jou afspraken om herhaling van dezelfde of gelijkaardige feiten te voorkomen. We noteren in je persoonlijk dossier:

- een verslag van de feiten,
- de communicatie hierover,
- de afspraken die we maakten om herhaling te voorkomen.

Heb je hierover vragen? Onze medewerkers helpen je graag verder.

# 5 Klachtenprocedure

Het Agentschap Integratie en Inburgering heeft een klachtenprocedure en een klachtenbeleid. Hierdoor verbeteren we continu onze dienstverlening. Je kan rekenen op een uniforme en kwaliteitsvolle behandeling van signalen en klachten.

Heb je een suggestie, een opmerking of een klacht over onze dienstverlening? Voldoet onze dienstverlening niet helemaal aan je verwachtingen? Onze medewerkers helpen je graag verder. Je kan ons contacteren via [onze website](#), telefonisch (02 701 77 50) of via brief. De procedure om klacht in te dienen vind je op [onze website](#).