

KLACHTENREGLEMENT

Inburgering & NT2-Taalonderwijs
Avicenna Taal

Organisatiegegevens

Organisatie	Avicenna Taal
Adres	Groeneweg 1, 1431CM te Weesp
Telefoon	0687588878
E-mail	info@avicennataal.nl
Website	Avicennataal.nl
Verantwoordelijke	Hussein Hajji Abdulsalam
Versiedatum	Mei 2026
Keurmerk	Blik op Werk Keurmerk Inburgeren – Norm 1.5

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

Klacht

Een schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid van een cursist, diens vertegenwoordiger of een andere betrokkene over de dienstverlening, het onderwijs, de bejegening of het handelen dan wel nalaten van de organisatie of haar medewerkers.

Klager

De (voormalige) cursist, diens wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of een andere bij de cursus betrokken persoon die een klacht indient.

Beklaagde

De medewerker, docent of de organisatie waarover de klacht wordt ingediend.

Klachtencoördinator

De door de directie aangewezen functionaris die verantwoordelijk is voor de ontvangst, registratie en coördinatie van de klachtafhandeling.

College van Arbitrage

Het onafhankelijke College van Arbitrage van Blik op Werk, waartoe een klager zich kan wenden indien de klacht intern niet naar tevredenheid is opgelost.

Blik op Werk

De onafhankelijke keurmerkorganisatie die toezicht houdt op de kwaliteit van inburgeringsonderwijs en het Keurmerk Inburgeren verleent conform de geldende Handleiding Inburgeren.

Werkdagen

Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officieel erkende feestdagen.

Artikel 2 – Doelstelling en reikwijdte

2.1

Avicenna Taal streeft naar hoogwaardig inburgeringsonderwijs en een respectvolle dienstverlening aan alle cursisten. Dit klachtenreglement biedt cursisten en betrokkenen een laagdrempelige, transparante en zorgvuldige procedure om klachten in te dienen en behandeld te krijgen.

2.2

Dit reglement is van toepassing op alle klachten die betrekking hebben op:

- De kwaliteit van het gegeven NT2-onderwijs en inburgeringsonderwijs
- Het handelen of nalaten van docenten of medewerkers
- De organisatie en planning van cursussen
- De communicatie en informatievoorziening richting cursisten
- De naleving van het cursuscontract en afspraken
- De financiële afhandeling en facturatie
- Privacyaspecten en omgang met persoonsgegevens
- Overige aspecten van de dienstverlening

2.3

Dit klachtenreglement voldoet aan de eisen van Norm 1.5 van het Blik op Werk Keurmerk Inburgeren (Handleiding Inburgeren 2026). De organisatie is houder van het Keurmerk Inburgeren van Blik op Werk.

Artikel 3 – Indienen van een klacht

3.1 – Wie kan een klacht indienen?

Iedere (voormalige) cursist, diens wettelijk vertegenwoordiger of een door hem/haar gemachtigde persoon kan een klacht indienen. Een klacht kan ook worden ingediend namens een groep cursisten.

3.2 – Wijze van indiening

Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

- Schriftelijk per e-mail naar: h.abdulsalam@avicennataal.nl
- Schriftelijk per post naar: Groeneweg 1, 1431CM te Weesp
- Mondeling bij de klachtencoördinator via: 0687588878
- Via het klachtenformulier op de website: <https://www.avicennataal.nl/>

Een mondeling ingediende klacht wordt door de klachtencoördinator direct omgezet in een schriftelijk verslag, dat ter bevestiging aan de klager wordt toegezonden.

3.3 – Inhoud van de klacht

Een klacht dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

- De naam en contactgegevens van de klager
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- De datum of periode waarop de klacht betrekking heeft
- Indien van toepassing: de naam van de betrokken medewerker of docent
- Het gewenste resultaat of de gewenste oplossing

3.4 – Kosteloosheid

Het indienen van een klacht is kosteloos voor de klager.

3.5 – Anonieme klachten

Anonieme klachten kunnen in behandeling worden genomen, maar kunnen vanwege het ontbreken van wederhoor en terugkoppeling slechts beperkt worden afgehandeld. De organisatie behoudt zich het recht voor anonieme klachten enkel te registreren en intern te verwerken zonder formele klachtenprocedure.

Artikel 4 – Ontvangstbevestiging en registratie

4.1

Na ontvangst van een klacht stuurt de klachtencoördinator binnen 3 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager. In deze bevestiging staan:

- De bevestiging dat de klacht is ontvangen en geregistreerd
- De verwachte doorlooptijd van de klachtenprocedure
- De naam en contactgegevens van de behandelend klachtencoördinator

4.2

Alle klachten worden geregistreerd in een centraal klachtenregister. Dit register bevat minimaal: de datum van ontvangst, de aard van de klacht, de betrokken personen, het verloop van de procedure en de uitkomst. Het klachtenregister wordt jaarlijks geanalyseerd ten behoeve van kwaliteitsverbetering.

4.3

Persoonsgegevens worden verwerkt conform de AVG en het privacyreglement van de organisatie. De gegevens worden vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor de afhandeling van de klacht.

Artikel 5 – Behandeling van de klacht

5.1 – Onpartijdigheid

De klachtencoördinator draagt er zorg voor dat de klacht onpartijdig wordt behandeld. De beklagde medewerker of docent is niet betrokken bij de beoordeling van de klacht. Indien de

klacht de directie betreft, wordt een externe, onafhankelijke persoon of instantie ingeschakeld voor de behandeling.

5.2 – Hoor en wederhoor

Zowel de klager als de beklaagde worden in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling of schriftelijk toe te lichten. Van een mondeling gesprek wordt een schriftelijk verslag opgemaakt dat aan beide partijen ter beschikking wordt gesteld. Beide partijen hebben recht op inzage van alle relevante stukken.

5.3 – Bijstand

De klager heeft het recht zich te laten bijstaan door een raadsman, vertrouwenspersoon of tolk tijdens de behandeling van de klacht.

5.4 – Doorlooptijd

De klacht wordt behandeld binnen de volgende termijnen:

Stap	Termijn
Ontvangstbevestiging	Binnen 3 werkdagen
Schriftelijk verslag hoor & wederhoor	Binnen 10 werkdagen na gesprek
Schriftelijke beslissing	Binnen 4 weken na ontvangst
Maximale termijn (met kennisgeving)	6 weken na ontvangst

Indien de afhandeling meer tijd vereist, wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd met opgave van reden en de verwachte nieuwe termijn.

Artikel 6 – Schriftelijke beslissing

6.1

De directie of klachtencoördinator legt de uitkomst van de klachtbehandeling schriftelijk vast. De schriftelijke beslissing bevat:

- Een samenvatting van de klacht
- Een beschrijving van de onderzoeksstappen en bevindingen
- Een gemotiveerd oordeel over alle onderdelen van de klacht
- Eventuele te nemen maatregelen of verbeteracties
- Informatie over de mogelijkheid tot externe escalatie

6.2

De schriftelijke beslissing wordt binnen de in artikel 5.4 genoemde termijn toegezonden aan de klager en, voor zover relevant, aan de beklaagde.

Artikel 7 – Externe klachtenprocedure

7.1 – Klachtenlijn Blik op Werk

Indien de klager niet tevreden is met de interne klachtafhandeling, of indien de klacht intern niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager een klacht indienen bij de klachtenlijn van Blik op Werk. Dit geldt voor klachten die betrekking hebben op inburgeringsonderwijs.

Klachten bij Blik op Werk kunnen worden ingediend via:

- Website: www.blikopwerk.nl/inburgeren/klachtenlijn-voor-inburgeraars
- E-mail: klachten@blikopwerk.nl
- Telefoon: 030 291 60 25

7.2 – College van Arbitrage van Blik op Werk

De klager kan zich tevens wenden tot het College van Arbitrage van Blik op Werk indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost. Het College van Arbitrage behandelt klachten onafhankelijk en bindend. Aan de procedure bij het College van Arbitrage zijn voor de klager kosten verbonden. De uitspraak van het College van Arbitrage is bindend voor de organisatie.

Meer informatie over de procedure bij het College van Arbitrage is te vinden op:

- Website: www.blikopwerk.nl (zie Bijlage 9: Klachtenlijn en College van Arbitrage)

7.3 – Meldpunt Misstanden

Misstanden die buiten het klachtenreglement vallen of die betrekking hebben op fraude of ernstige normschendingen, kunnen worden gemeld bij het Meldpunt Misstanden van Blik op Werk:

- E-mail: meldpunt@blikopwerk.nl
- Telefoon: 030 291 60 25

Artikel 8 – Vertrouwelijkheid en privacy

8.1

Alle informatie in het kader van een klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en het privacyreglement van de organisatie.

8.2

Gegevens uit het klachtenregister worden uitsluitend intern gebruikt voor kwaliteitsverbetering en ten behoeve van audits door Blik op Werk. Persoonsgegevens worden niet verstrekt aan derden, tenzij dit wettelijk verplicht is of indien de klager hiervoor toestemming heeft gegeven.

8.3

Klachtendossiers worden bewaard conform de wettelijke bewaartermijnen, maar minimaal 5 jaar na afsluiting van de klacht.

Artikel 9 – Jaarlijkse evaluatie en kwaliteitsverbetering

9.1

De directie evalueert jaarlijks alle ontvangen klachten op basis van het klachtenregister. Deze evaluatie leidt tot concrete verbeteracties die worden vastgelegd in het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

9.2

Een geanonimiseerde samenvatting van de klachtenbehandeling en de verbeteracties wordt jaarlijks opgesteld en is beschikbaar voor de audit door Blik op Werk.

9.3

De uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek dat door Panteia namens Blik op Werk wordt uitgevoerd, worden betrokken bij de jaarlijkse evaluatie. Op geen enkele wijze beïnvloedt de organisatie de uitkomsten van dit onafhankelijke tevredenheidsonderzoek.

Artikel 10 – Informatieverstrekking aan cursisten

10.1

Bij aanvang van het inburgeringstraject ontvangen cursisten schriftelijk informatie over de klachtenprocedure. Dit klachtenreglement is gepubliceerd op de website van de organisatie en is op verzoek kosteloos beschikbaar in papieren vorm.

10.2

De organisatie informeert cursisten actief over hun rechten en de mogelijkheid om een klacht in te dienen, zowel intern als bij Blik op Werk en het College van Arbitrage.

10.3

De contactgegevens van de klachtencoördinator en de externe klachteninstanties zijn opgenomen in het cursuscontract en de welkomstinformatie voor cursisten.

Artikel 11 – Slotbepalingen

11.1

Dit klachtenreglement is vastgesteld door de directie van Avicenna Taal en treedt in werking op de datum van vaststelling.

11.2

De directie behoudt zich het recht voor dit reglement te wijzigen. Wijzigingen worden tijdig bekendgemaakt via de website en aan cursisten gecommuniceerd. Het meest actuele klachtenreglement is steeds beschikbaar op de website.

11.3

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie. Daarbij wordt de geest van dit reglement en de geldende normen van het Blik op Werk Keurmerk Inburgeren als leidraad genomen.

11.4

Dit klachtenreglement voldoet aan de eisen van Norm 1.5 (Klachtenreglement) van de Handleiding Keurmerk Inburgeren van Blik op Werk.

Vaststelling	
Naam: H. Hajji Abdulsalam	Datum: Mei 2026
Handtekening:  _____	Functie: Directeur