

Klachtenreglement Stichting Combibrug – Taalbrug

Versie: 2026

Dit klachtenreglement beschrijft hoe Stichting Combibrug, handelend onder de naam **Taalbrug**, omgaat met klachten van **Cursisten, Cliënten en Werknemers**. Het reglement is opgesteld conform de eisen van het **Keurmerk Inburgeren (Blik op Werk)** en sluit aan op het geldende **privacyreglement**.

1. Definitie van het begrip ‘klacht’

Onder een klacht wordt verstaan:

Elke schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid van een Cursist, Cliënt of Werknemer over de dienstverlening, bejegening, organisatie, communicatie of uitvoering van NT2- en inburgeringsactiviteiten door Taalbrug, die door de klager als onjuist, onzorgvuldig of onwenselijk wordt ervaren.

2. Reikwijdte

Dit klachtenreglement is van toepassing op klachten die betrekking hebben op: - NT2- en inburgeringsonderwijs - Begeleiding en ondersteuning - Medewerkers en docenten - Administratieve processen - Privacy en gegevensverwerking

Klachten over persoonsgegevens worden behandeld conform dit klachtenreglement **in samenhang met het Privacyreglement van Stichting Combibrug – Taalbrug**.

3. Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend door: - Cursisten - Cliënten - Werknemers

Klachten kunnen worden ingediend: - Schriftelijk per e-mail: **info@combibrug.nl**- Mondeling (wordt schriftelijk vastgelegd door Taalbrug)

Bij voorkeur bevat de klacht: - Naam en contactgegevens van de klager - Omschrijving van de klacht - Datum waarop de klacht betrekking heeft

4. Procedure klachtenafhandeling

4.1 Ontvangst en ontvangstbevestiging

- Iedere klacht wordt geregistreerd.
- De klager ontvangt **binnen twee weken** een schriftelijke ontvangstbevestiging.

4.2 Beoordeling klacht

- Binnen **vier weken** na ontvangst wordt beoordeeld of de klacht in behandeling wordt genomen.
- Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd met motivering.

4.3 Behandeling en afhandeling

- Klachten worden behandeld door een **onafhankelijke medewerker** die niet direct betrokken is bij de klacht.
- Indien nodig worden betrokkenen gehoord.
- De klacht wordt **binnen maximaal zes weken** na ontvangst afgehandeld.

4.4 Besluit en terugkoppeling

- De uitkomst wordt schriftelijk vastgelegd.
 - De klager ontvangt een gemotiveerde reactie met eventuele maatregelen of verbeteracties.
-

5. Externe escalatie en geschillen

Artikel 5 – Externe geschillenregeling

Indien de klager en Stichting Combibrug na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet tot een oplossing komen, kan de klager zich wenden tot het **College van Arbitrage van Blik op Werk**.

Aan deze arbitrageprocedure zijn **kosten verbonden**. Deze kosten worden **vooraf kenbaar gemaakt aan de klager**.

6. Privacy en vertrouwelijkheid

- Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Persoonsgegevens die in het kader van de klacht worden verwerkt, worden uitsluitend gebruikt voor de afhandeling van de klacht.

- De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats conform het **Privacyreglement Stichting Combibrug – Taalbrug**.
-

7. Informeren over het klachtenreglement

Cursisten, Cliënten en Werknemers worden actief geïnformeerd over dit klachtenreglement via: - Intake- en startgesprekken - Overeenkomsten en contracten - De website van Stichting Combibrug – Taalbrug - Op verzoek schriftelijk of digitaal

8. Openbaarheid en vindbaarheid

Dit klachtenreglement is **publiekelijk opvraagbaar** en beschikbaar via: - de website van Stichting Combibrug – Taalbrug - toezending op verzoek

9. Registratie en evaluatie

- Alle klachten worden geregistreerd.
 - Klachten worden periodiek geëvalueerd en gebruikt voor kwaliteitsverbetering.
-

10. Vaststelling en inwerkingtreding

Dit klachtenreglement is vastgesteld door het bestuur van Stichting Combibrug en treedt in werking per **01-2026**.