



Klachtreglement

Inleiding:

Cursisten, opdrachtgevers en anderen kunnen ontevreden zijn over de dienstverlening van *Future Education Institute*. Voor alle betrokkenen geldt dat het de voorkeur verdient om dergelijke signalen direct te signaleren en met aanvaardbare oplossingen te komen. Mocht dit niet lukken, is het van belang om een gestructureerde procedure te starten. Hiervoor heeft *Future Education Institute* het klachtenreglement opgesteld dat u hier aantreft.

Bent u niet tevreden / heeft u een klacht?

Bespreek het met de docent als dat mogelijk is en probeer samen een oplossing te vinden. Het is voor de school belangrijk om het te weten als u niet tevreden bent. Van uw feedback kan de school leren en haar diensten verbeteren. U kunt langskomen of contact opnemen met (**Alaa Alafash 0638068360/ info@futuredu.nl**)

Officiële Klacht (Schriftelijke Klacht) :

Lukt het niet om een oplossing te vinden? Dan kunt u schriftelijk een klacht indienen. Klachten dienen per email of aangetekend formulier te worden ingediend. Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:

1. Naam, adres, telefoonnummer van indiener.
2. Datum.
3. Korte omschrijving van de klacht.
4. Ondertekening.

Op een schriftelijke klacht ontvangt u **binnen 2 weken een ontvangstbevestiging**. Daarin staat hoe de klacht verder wordt behandeld en op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

Klachtformulier:

De school zorgt voor het invullen van een klachtformulier. Hier staat een korte en heldere omschrijving van de klacht. Alle betrokkenen zijn in de klachtformulier vermeld. Op dit formulier worden alle gevolgen, data, correspondentie en eventuele andere stukken geregistreerd.

Onderzoek:

Future Education Institute voert een onderzoek uit naar de klacht. Wij leggen de ontvangen klacht voor aan de betrokkene medewerker en vatten de reactie van de betrokkene samen op. Beide partijen worden op de hoogte gesteld.



Tijdig Indienen :

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Future Education Institute, nadat de cursist de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klachten dienen door de cursist **binnen 4 weken na ontdekking en uiterlijk 6 weken** na voltooiing van de desbetreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Future Education Institute. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de cursist zijn/haar rechten ter zake verliest.

Niet in behandeling nemen:

Uw klacht kan niet behandeld worden als deze te maken heeft met algemeen, beleidsregels en voorschriften. Ook zaken die ouder zijn dan 1 jaar en anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen. Als het besloten wordt om uw klacht niet gegrond is of niet in behandeling te nemen, ontvangt u daarvan binnen 4 weken een schriftelijke bericht .

Corrigerende Maatregelen:

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met alle partijen, bepaalt de school het voorstel van de klager (indien aanwezig), of stelt zelf een andere oplossing voor. Dat moet binnen 6 weken zijn na ontvangst van de klacht en van het voorstel van de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de school overwegen of een nieuw intern onderzoek en/ of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager en de reactie van de betrokkene worden geregistreerd in het klachtformulier.

Ontevreden over de klachtafhandeling:

Indien de klacht, na het doorlopen van de klachtenprocedure van niet naar tevredenheid van de klager is behandeld, kan de klacht worden doorgezet naar **het College van Arbitrage van Inburgeren van Blik op Werk**. Klagers kunnen zich wenden tot dit onafhankelijke college met klachten over de kwaliteit van het geleverde taal- en ONA-aanbod. Dit kunnen klachten zijn met betrekking tot de groepsgrootte, diversiteit binnen de groep, deskundigheid van de docent. Deze klachten kunnen zowel door als namens cliënten worden ingediend. De klacht wordt tegen een eigen bijdrage voorgelegd aan het College van Arbitrage van Blik op

Werk. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website van Blik op Werk: www.blikopwerk.nl.

Preventieve Maatregelen:

De school bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om de herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Ook worden hier de preventieve maatregelen worden geregistreerd.

Rapportage:

De school draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is aangesproken met de klager. Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld op het klachtenformulier. Elk jaar wordt een klacht analyse gedaan. Deze analyse moet in staat zijn om een inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. Er wordt beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

Evaluatie:

Er wordt tenminste jaarlijks beoordeelt of de klachten en het klachtmanagementsysteem werkelijk is. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

Wijziging van het Reglement:

Deze regeling kan door Future Education Institute gewijzigd of ingetrokken worden, na overleg met de vertrouwenspersoon/ contactpersoon met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Overige bepalingen:

1. Deze regeling treedt in werking op **24/09/2021**.
2. Met een ingediende klacht wordt vertrouwelijk omgegaan en deze zal 1 jaar worden bewaard, waarna vernietigd.
3. De cursisten krijgen tijdens de intake een exemplaar van het klachtreglement.
4. De eventuele werknemers krijgen bij aanvang van hun dienstverband een klachtreglement.
5. Deze klachtreglement is ook op locatie opvraagbaar.
6. Deze klachtreglement is ook op de website te vinden en raadplegen.