



Regelment Interne Klachtenprocedure Casa

Ingangsdatum 2018

Doel:

Het doel van de klachtenprocedure is zorgdragen voor een zorgvuldige en klantgerichte afhandeling van klachten.

Inhoud:

Hoe goed alle medewerkers op Casa ook hun best doen, het kan altijd gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent. Waar samengewerkt wordt, kunnen spanningen ontstaan. Spanningen tussen een leerling of een ouder enerzijds en de schoolleiding, een leerkracht, pedagogisch medewerker of een ander die bij school is betrokken, anderzijds. Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker/-ster of over een bepaalde gang van zaken op Casa, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw onvrede weg te nemen.

Heeft u met elkaar gesproken maar komt u toch niet tot een oplossing? Dan kunt u als ouder of leerling een formele klacht indienen. Deze moet u dan mondeling en schriftelijk bij het management of schriftelijk bij het bestuur indienen. De interne klachtenprocedure vindt u hieronder.

Ieder jaar wordt er een jaarverslag klachten opgesteld en gepubliceerd.

Interne Klachtenprocedure

Artikel 1 Begripsomschrijving

- 1.1 **Casa:** hierna te noemen organisatie: een bij de '**Geschillencommissie Kinderopvang**' en bij de **Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs** aangesloten rechtspersoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig onderwijs en opvang te bieden aan kinderen in de leeftijd van 0 t/m einde basisschoolleeftijd in de vorm van; School en Halve dagopvang (HaDO), Hele dagopvang (HeDO) en naschoolse opvang (NSO).
- 1.2 **Bestuur:** de personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de kinderopvang door de organisatie.
- 1.3 **Management:** de persoon (personen) die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van het bestuur leiding geeft aan de organisatie.
- 1.4 **Medewerker:** iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan de organisatie, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van de organisatie. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk de organisatie als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.
- 1.5 **Geledingen:** de lagen binnen de organisatie Casa waar een klacht ingediend kan worden. Er worden vier geledingen onderkent binnen de organisatie: bestuur, management, vertrouwenspersonen en groepsleiding.
- 1.6 **Geschillencommissie Kinderopvang:** Zij werkt voor aangesloten Kinderdagverblijven KDV's, buitenschoolse opvang BSO's en NSO's en gastouderbureaus GOB's.
- 1.7 **Klant:** een natuurlijke persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie;

- 1.8 **Klager:** een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van de organisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Casa.
- 1.9 **Klacht:** schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van de organisatie, of een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen of het nalaten daarvan, van de organisatie in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de organisatie die de kinderopvang betreffen.

Artikel 2 Indienen van een klacht

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij één van onderstaande geledingen. Per geledingen is aangegeven met welke klachten u er terecht kunt.

Geleding 1

De groepsleiding: Bij de groepsleiding kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- het functioneren van de groepsleidster en/ of kinderen de huisregels en tijden - accommodatie en spelmateriaal hygiëne en voeding

Geleding 2

De vertrouwenspersonen: bij de vertrouwenspersonen, Miranda van Rossen en Jeanet Bossche (Mirandar@casaschool.nl of jeanet@casaschool.nl) kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- het functioneren van de begeleiders en/ of kinderen de huisregels en tijden -accommodatie het materiaal, hygiëne en voeding.

Geleding 3

Het management: bij het management (directie@casaschool.nl) kunt u terecht met klachten onder meer op het gebied van:

- procedures binnen Casa t.a.v. financiële zaken het functioneren van de medewerkers, aanname en plaatsingsbeleid en algemeen beleid.

Geleding 4

Het bestuur: bij het bestuur kunt u terecht met klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld bij een of meerdere andere geledingen of met klachten over het functioneren van de manager.

Keuze

U bent vrij om te kiezen bij welke geleding u een klacht indient. Wel vragen wij u de meest geschikte geleding te kiezen naar aanleiding van bovenstaande uiteenzetting van klachten naar soort.

2.1

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

De klant, dat wil zeggen ouders / verzorgers en kinderen vanaf 3 jaar; zijn of haar wettelijke vertegenwoordigers; zijn of haar nabestaanden; natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

2.2 De klager is ten alle tijden gerechtigd de klacht in te trekken.



Artikel 3 Behandeling van de Klacht

3.1.

De organisatie zal de klacht zorgvuldig onderzoeken. U wordt zo veel mogelijk op de hoogte gehouden van de behandeling van de klacht.

3.2

De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, doch uiterlijk binnen zes weken na het indienen van de klacht bij de organisatie.

3.3

De organisatie verstrekt u een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht. In dit oordeel wordt een concrete termijn gesteld waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd.

3.4

Als u over de reactie niet tevreden bent, kunt u uw klacht binnen twee weken, bij een hogere geleding indienen. Opnieuw geldt dat de klacht zo spoedig mogelijk afgehandeld dient te worden, doch uiterlijk binnen zes weken na het indienen van de klacht bij de hogere geleding.

3.5

De geleding die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage t.b.v. de organisatie. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk zijn / haar standpunt toe te lichten. Eventueel kunnen klager en beklagde in de gelegenheid worden gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien één der partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

3.6

Geschillencommissie Kinderopvang of Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs;

Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wilt u direct de klacht extern indienen, dan kunt u zich wenden tot:

Voor leerlingen van 4 jaar en ouder is stichting Casa School aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs. Deze klachtencommissie kunt u benaderen als het om een klacht gaat met betrekking tot Casa school (tussen 8.00 uur en 14.00 uur).

Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs
Postbus 95572
2509 CN Den Haag
Ambtelijk secretariaat:



Mevrouw D.H.C. Dane-Peeters
Tel. 070 – 331 52 44
Emails: lkc@vbs.nl

Stichting Casa Opvang en de oudercommissie zijn aangesloten bij 'de Geschillencommissie Kinderopvang'. Deze geschillencommissie kunt u benaderen als uw klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die tussen 14.00 uur en 18.00 uur heeft plaatsgevonden of als uw kind 3 jaar is. Voor nadere informatie kunt u terecht op www.degeschillencommissie.nl

De Geschillencommissie
Postadres:
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Bel: 070 310 53 10

Artikel 4 Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Artikel 5 Het inwinnen van inlichtingen

5.1

Casa kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke toestemming van de betrokkene(n) nodig, voor zover het hun privacy betreft.

5.2

Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de organisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

5.3

Casa is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen.

Rechten betrokkenen

Klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Artikel 7 Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem/haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij / zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Artikel 8 Bekendmaking klachtenregeling

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

Artikel 9 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur van de organisatie. Het bestuur heeft hiervoor instemming verkregen van de MR en Oudercommissie. Wijziging kan plaatsvinden na overleg met de MR en Oudercommissie.