

datum date 14-03-2022	betreft regarding Beleid Klachtenprocedure 2022 Policy Complaints procedure 2022	Goudenregensingel 25A 2641AV Pijnacker tel: 015-2010376 www.casaschool.nl
----------------------------	--	---

((English below))

Dit beleid heeft betrekking op alle medewerkers, kinderen en ouders van Casa.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een gang van zaken, een persoon of een product. Men kan zich onheus bejegend of niet gehoord voelen door een collega of management of door een procedure.

Het uitgangspunt is dat een probleem altijd het liefst op zo kort mogelijk termijn direct met de betrokken collega's besproken wordt. Soms is dat lastig en is het goed om te weten dat je niet alleen met je probleem rond hoeft te blijven lopen.

Binnen Casa zijn er interne 'klachten contactpersonen' (jeanet@casaschool.nl en engelien@casaschool.nl die als laagdrempelig aanspreekpunt benaderd kunnen worden door collega's, ouders en kinderen. Zij kunnen informeren over de klachtenprocedure. Zij kunnen de 'klager' in contact brengen met de persoon die de klacht kan wegnemen of contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon;

Wat zijn de stappen die binnen Casa gevolgd kunnen worden in geval van een klacht

- 1 - Bespreek je klacht met de begeleider/collega, de leidinggevende of de HR adviseur die het meeste betrokkenheid bij of invloed op het oplossen van je klacht heeft.
- 2 - Is dat lastig of verloopt het gesprek niet naar tevredenheid, dan kan je contact opnemen met een van de bovenstaande 'klachten contactpersonen'.
- 3 - Als de gesprekken niet leiden tot een oplossing naar tevredenheid is het inschakelen van externen mogelijk. De klachten contactpersonen kunnen je wijzen op mogelijkheden en in contact brengen met externen..

Voor al het personeel;

- Externe vertrouwenspersoon is Marjon Duits (telefoonnummer 06 24332479)
https://drive.google.com/drive/u/0/folders/17-zr0-_8dHKtcmzffeQw5mvLQubbHZD

Zij is contactpersoon voor Casa. Zij werkt voor Perspectief, de ARBO dienst van Casa, maar haar werk als vertrouwenspersoon staat daar los van. Er werken 5 personen als vertrouwenspersoon, mannen zowel als vrouwen en hij kan je in contact brengen met een van hen.



Voor ouders;

- Externe vertrouwenspersoon is Marjon Duits (telefoonnummer 06 24332479)
<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/17-zr0--8dHKtcmzzfeQw5mvLQubbHZD>

Zij is contactpersoon voor Casa. Zij werkt voor Perspectief, de ARBO dienst van Casa, maar haar werk als vertrouwenspersoon staat daar los van. Er werken 5 personen als vertrouwenspersoon, mannen zowel als vrouwen en hij kan je in contact brengen met een van hen.

Een formele klacht betreffende het onderwijs kan ingediend worden bij;

<https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/>

De klacht moet dan mondeling of schriftelijk bij het management of schriftelijk bij het bestuur ingediend worden.

Een formele klacht betreffende opvang (tussen 14:00 en 18:00 uur) en driejarigen kan ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang

<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>

((ENGLISH))

This policy applies to all Casa staff, children and parents.

A complaint is an expression of dissatisfaction with a service provided, a course of action, a person or a product. One may feel unfairly treated or not heard by a colleague or management or by a procedure.

The basic principle is that a problem should always preferably be discussed directly with the colleagues involved as soon as possible. Sometimes this is difficult and it is good to know that you do not have to continue dealing with your problem alone.

Within Casa, there are internal 'complaints contact persons' (jeanet@casaschool.nl and engelien@casaschool.nl) who can be approached by colleagues, parents and children as an



accessible point of contact. They can provide information about the complaints procedure. They can put the 'complainant' in touch with the person who can resolve the complaint or contact the external confidential counselor.

What are the steps that can be followed within Casa in case of a complaint

- 1 - Discuss your complaint with the guide/colleague, manager or HR adviser who has the most involvement or influence in resolving your complaint.
- 2 - If this is difficult or the conversation is not satisfactory, you can contact one of the above 'complaint contacts'.
- 3 - If the discussions do not lead to a satisfactory solution, it is possible to involve external parties. The complaints contact persons can point you to options and put you in touch with externals....

For all staff;

External confidential advisor; Marjon Duits (telefoonnummer 06 24332479)

https://drive.google.com/drive/u/0/folders/17-zr0-_8dHKtcmzzfeQw5mvLQubbHZD

She is person for Casa. She works for Perspective, Casa's occupational health and safety service, but her work as a confidant is separate from that. There are five people working as confidants, men as well as women, and he can put you in touch with one of them.

For parents;

External confidential advisor; Marjon Duits (telefoonnummer 06 24332479)

https://drive.google.com/drive/u/0/folders/17-zr0-_8dHKtcmzzfeQw5mvLQubbHZD

She is contact for Casa. She works for Perspective, Casa's occupational health and safety service, but her work as a confidant is separate from that. There are five people working as confidants, men as well as women, and he can put you in touch with one of them.

A formal complaint regarding education can be submitted to;

<https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/>

The complaint must then be made verbally to the management or in writing to the board.

A formal complaint regarding childcare (between 14:00 and 18:00) and three-year-olds can be submitted to the Childcare Disputes Committee

<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>