

**Jaarverslag 2021**

**Interne Klachtenprocedure**

**Casa Tweetalige Montessorischool**

# Inleiding

## 1. Werkwijze

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' 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; Koen Roozen; [KoenRoozen@perspectief.eu](mailto:KoenRoozen@perspectief.eu)
  - contactpersoon voor Casa. Hij werkt voor Perspectief, de ARBO dienst, maar zijn 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; Koen Roozen; [Koen Roozen@perspectief.eu](mailto:KoenRoozen@perspectief.eu)
  - contactpersoon voor Casa. Hij werkt voor Perspectief, de ARBO dienst, maar zijn 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. 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/>

## 2. Veiligheids- en Gezondheidsbeleid Casa ([Veiligheids en Gezondheidsbeleid Casa](#))

### 3. Het jaar 2021

In de loop van het jaar 2021 is er drie keer contact opgenomen met de interne klachten contactpersoon.

In alle gevallen ging het om een zich niet voldoende gehoord voelen door management en in twee gevallen is er na overleg intern een goede oplossing gevonden naar tevredenheid, in het derde geval ging het om conflicterende belangen m.b.t. het goed afronden van de aanstelling en daarin heeft management gedaan wat mogelijk was.

Formeel zijn er in de loop van het jaar 2021 geen klachten ingediend door betrokkenen.