

Klachten/geschillenprocedure

Voordat de procedure beschreven wordt, volgt hier eerst een omschrijving van de term klacht:

Klacht

"Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een gebruiker over een gedraging van de kinderopvangorganisatie of van één van haar medewerkers tegenover een gebruiker".

Elke klacht of uiting van ongenoegen wordt vastgelegd op een intern verbeterformulier.

Procedure

Ouders en Oudercommissie

Bij onvrede, klachten vanuit de ouders/oudercommissie is het zeer wenselijk deze kenbaar te maken aan de houder van de kinderopvang zodat partijen in gesprek kunnen komen zodoende de onvrede/klacht te kunnen oplossen.

Neutrale partij (tussenstap)

Wanneer het contact tussen de ouder/oudercommissie en ondernemer onverhoopt niet leidt tot een succesvolle en bevredigende oplossing, kan de ouder/oudercommissie zich richten tot Casa4, Ondernemen in Welzijn. Casa4 kan als neutrale partij helderheid en duidelijkheid brengen alvorens men zich richt tot de Geschillencommissie.

Contactpersoon is Hedy van Kappel, tel. 06-53400209, hedyvankappel@casa4.nl.

Stappenplan Geschillencommissie

Met ingang van januari 2016 is er de volgende procedure voor het indienen en behandelen van een klacht door de Geschillencommissie.

Stappenplan geschillen/klachten:

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht ten allen tijde eerst in te dienen bij de ondernemer.
2. Leidt de klacht niet tot een bevredigende oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na datum van indienen bij de ondernemer, ingediend worden bij de Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen.
3. Geschillen kunnen zowel door ouder/oudercommissie als door de ondernemer worden ingediend bij de Geschillencommissie.
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil indient moet de ondernemer deze keuze respecteren.
5. Wanneer de ondernemer een geschil wil indienen is deze verplicht de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm te vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij/zij daarmee akkoord gaat. De Ondernemer moet daarbij aangeven dat hij/zij zich na het verstrijken van de bovengenoemde 5 weken termijn, vrij zal zijn zich te richten tot een gewone (civiel) rechter.
6. De Geschillencommissie doet een uitspraak met in achtneming van de bepalingen van het reglement. Dit reglement kan beschikbaar worden gesteld via www.degeschillencommissie.nl. De Geschillencommissie geeft een bindend advies.
7. Voor de behandeling door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
8. Uitsluitend de Geschillencommissie en de gewone(civiel) rechter zijn bevoegd kennis te nemen van de geschillen/klachten vanuit privacy wetgeving.
9. Contactgegevens Geschillencommissie kinderopvang www.degeschillencommissie.nl