

Klachten/geschillenprocedure Kinderopvang Het Erf

Stappenplan **interne** klachten procedure:

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht ten allen tijde eerst in te dienen bij de ondernemer waarna de houder,
 - a. de klacht zorgvuldig onderzoekt;
 - b. de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
 - c. de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld;
 - d. de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld;
 - e. de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
 - f. in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Stappenplan **externe** klachten procedure

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.

Neutrale partij alvorens de klacht/geschil bij de Geschillencommissie in te dienen.

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.