



Stichting Kinderspeelzaal

GESCHILLENREGELING STICHTING KINDERSPEELZAAL

De Stichting Kinderspeelzaal is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Werkwijze in geval van een klacht: (interne klachtenregeling)

In het geval van een klacht over

- een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of een kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder

treft de houder de volgende regeling

1. Bespreek de klacht in eerste instantie met de leidster/pedagogisch medewerkster en probeer samen een oplossing te vinden;
2. Indien dit niet lukt, is het bestuursbureau (de houder) Stichting Kinderspeelzaal de volgende stap. De klacht wordt schriftelijk ingediend via info@kinderspeelzaal.nl
3. Afhankelijk van de soort klacht, bespreekt het bestuursbureau (de houder) deze met de pedagogisch beleidsadviseur of iemand van het bestuur;
4. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht door de houder
5. De ouder wordt op de hoogte gehouden over de voortgang van de behandeling van de lopende klacht.
6. De klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken afgehandeld.
7. De ouder ontvangt van de houder schriftelijk een met redenen omkleed oordeel.
8. In dit oordeel zal de houder een concrete termijn stellen waarbinnen eventuele maatregelen worden gerealiseerd.

Werkwijze na interne behandeling van een klacht (externe klachtenregeling)

1. Wordt de klacht door de houder niet naar tevredenheid opgelost of heeft de houder niet binnen zes weken gereageerd, dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop u de klacht bij Stichting Kinderspeelzaal indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen aanhangig worden gemaakt.
2. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de Stichting Kinderspeelzaal aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl)
3. De interne klachtenregeling kan worden genegeerd indien het in redelijkheid van ouders niet kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden de klacht indienen bij de houder.
4. De geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden is voldaan de commissie rechtstreeks te benaderen.
5. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de Stichting Kinderspeelzaal een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Stichting Kinderspeelzaal dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
7. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.