

Boxmeer, 1 januari 2016

Klachtenprocedure 2016 De Dag Door

Beschrijving van klachtenprocedure:

We hebben als organisatie zowel een interne als externe klachtenprocedure. De ouders/oudercommissie worden hierop gewezen middels een infobrief die wordt uitgereikt in het intakegesprek. Tevens staat deze info op onze website. Omdat de situatie vanaf januari 2016 verandert, hebben we hiervan melding gedaan in de maandelijkse nieuwsbrief die ouders ontvangen. Hierin staan de stappen beschreven van onze interne procedure.

Ouders zijn gewezen op de website van het Klachtenloket Kinderopvang als mogelijkheid om de klacht op te lossen: www.klachtenloket-kinderopvang.nl. Wanneer er geen oplossing wordt bereikt via het klachtenloket dan is de mogelijkheid er om het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Korte samenvatting interne klachtenprocedure:

De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij De Dag Door in te dienen.

De Dag Door zal zich inspannen om de klacht van de ouder/oudercommissie naar beider tevredenheid op te lossen.

We volgen hierbij de volgende procedure:

In direct contact tussen klager (ouder/verzorger) en de coördinator dient een incidentele, mondelinge uiting van ongenoegen of ontevredenheid (klacht) t.a.v. het pedagogisch handelen en/of dienstverlening van de Dag Door, snel en correct en tot beider tevredenheid te worden afgehandeld.

Een schriftelijke aantekening met vermelding van eventueel genomen maatregelen en acties wordt door de coördinator gemaakt.

De coördinator verzoekt de klager de klacht op schrift te stellen (zie bijlage) en in te dienen. Mocht de klager niet bij machte zijn om de klacht schriftelijk te formuleren dan is de coördinator verplicht om daarbij te helpen. De coördinator bevestigt per omgaande de ontvangst van de schriftelijke klacht.

De op schrift gestelde klacht wordt in beginsel in behandeling genomen en onderzocht door de coördinator.

Deze nodigt de klager binnen 2 weken na ontvangst van de klacht uit voor een mondeling gesprek. Zo nodig kan worden gevraagd om aanvullende relevante informatie van derden. Indien een klacht zich tegen een persoon richt, dan zal deze informatie ter kennisneming van de betrokken medewerkster worden aangeboden.

Indien een klacht zich tegen een persoon richt, dan legt de coördinator tijdens het gesprek met de klager de mogelijkheid voor tot een bemiddelend gesprek. Leidt dit gesprek niet tot het wegnemen van de klacht of vindt geen bemiddelend gesprek plaats, dan geeft de coördinator zijn/haar oordeel over de klacht. Maatregelen en acties t.a.v. verdere afhandeling worden aangegeven op het klachtenformulier. Het resultaat dient binnen twee weken na het eerste gesprek kenbaar gemaakt te worden aan de klager.

Wanneer de klacht niet tot een oplossing leidt dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij De Dag door indiende, schriftelijk of in andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.

Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door De Dag Door aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is De Dag Door aan deze keuze gebonden. Indien De Dag Door een geschil aanhangig wil maken, moet zij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of zij daarmee akkoord gaat. De Dag Door dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via de website en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een schil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

De commissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies indien De Dag Door zich voor of tijdens de behandeling van een geschil bij de Stichting heeft geregistreerd. De Dag Door verplicht zich de beslissing van de Commissie als bindend te aanvaarden en na te komen, tenzij De Dag Door besluit het bindend advies binnen één maand na de verzenddatum ter toetsing aan de rechter voor te leggen en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onderbindend verklaart in kracht van gewijsde is gegaan.

Info over Stichting Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

www.degeschillencommissie.nl

Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht van ouders:

- * via intakegesprek en uitgedeelde informatie aan ouders.
- * via website
- * via info tijdens ouderbijeenkomsten
- * via maandelijks nieuwsbrief

Samenstelling van interne Klachtencommissie

Germa Jans - coördinator De Dag Door

Silvia Linders, directie De Dag Door

Judith Welbers - ouder