



Klachtenprocedure ouders/verzorgers

Index:

Bladzijde 1: De procedure

Route 1

Route 2

Route 3

Bladzijde 2: Klachtenformulier

Procedure:

Indien ouders/verzorgers een klacht of een meningsverschil met de leidsters hebben volgen wij de volgende procedure:

Route 1 De leidsters:

Een meningsverschil of klacht wordt altijd met de betreffende leidster besproken. Daarnaast kan gevraagd worden het voltallige leidsters team erbij te betrekken.

De leidsters brengen meteen de voorzitter van het bestuur op de hoogte van de situatie. Ongeacht de uitkomst wordt de klacht op het klachtenformulier genoteerd.

Komen zij er gezamenlijk niet uit dan volgt :

Route 2 Het bestuur:

De klacht wordt voorgelegd aan de voorzitter van het bestuur van de stichting. Hij probeert samen met de ouders/verzorgers een oplossing te vinden en kan daarbij een beroep doen op het voltallig bestuur.

Ook dit wordt genoteerd op het klachtenformulier

Komen zij er gezamenlijk niet uit dan volgt :

Route 3 de klachtencommissie:

* 't Hobbelpaard is aangesloten bij de door de overheid ingestelde Geschillencommissie voor Kinderopvang en Peuterspeelzalen

* Binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder de klacht indiende moet het geschil aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie.

* Geschillen kunnen zowel door de ouder als wel door het bestuur aanhangig worden gemaakt.

* Wanneer de ouder een geschil aanhangig maakt is het bestuur aan deze keuze gebonden.

* Indien het bestuur een geschil aanhangig wil maken moet hij de ouder schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij hiermee akkoord gaat. Het bestuur dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde tijd vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

* De geschillencommissie doet uitspraak met in achtneming van de bepalingen van het haar geldende reglement. Dit 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 is een vergoeding verschuldigd.

* Uitsluitend de hierboven genoemde geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen

Klachtenformulier

aktie	omschrijving	vervolg
Aktie 1 Leidster		
Aktie 2 Leidsters team		
Aktie 3 bestuur voorzitter		
Aktie 4 bestuur volledig		
Aktie 5 geschillencom.		