

Externe klachtenprocedure

Klachtenloket

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst dan wendt de klager zich tot het zogeheten Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen, gevestigd in Den Haag. Het Klachtenloket zal trachten - via advies, bemiddeling of mediaton - samen met ouder(commissie) en De Wonderberk te komen tot een oplossing.

Het Klachtenloket dient ook als vraagbaak, verschaft informatie en advies aan ouders, oudercommissies en organisaties.

Het Klachtenloket Kinderopvang is bereikbaar op telefoonnummer: 0900-1877 .

Geschillencommissie

Wanneer de ouder/ oudercommissie de interne klachtenprocedure heeft doorlopen en bemiddeling door het Klachtenloket eveneens niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid dan is er sprake van een geschil dat dient te worden beslecht.

De klager kan zich alleen rechtstreeks tot de Geschillencommissie wenden als:

- van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij De Wonderberk indient;
- de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid.

Oudercommissies kunnen een geschil over het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of De Wonderberk in redelijkheid heeft gehandeld.

Er kan ook door een individuele ouder rechtstreeks een klacht ingediend worden bij Geschillencommissie (zonder dat er eerst intern naar een oplossing gezocht wordt).

De klager ontvangt van de Geschillencommissie een vragenformulier om de klacht kenbaar te maken. De Geschillencommissie neemt in beginsel alle geschillen in behandeling met uitzondering van:

- geschillen betreffende de niet-betaling van een factuur indien daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt.
- geschillen met betrekking tot schade als gevolg van dood, lichamelijk letsel of ziekte.

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP DEN HAAG

070-3105310 (ma t/m vr 9.00-17.00)

Informatie over De Geschillencommissie (procedure en reglement) is terug te vinden op de website: www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/.

De klacht dient binnen 12 maanden nadat de klacht bij De Wonderberk is ingediend bij de Geschillencommissie te worden ingediend.

Wanneer de ouder/ oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is De Wonderberk aan deze keuze gebonden. De Wonderberk kan eveneens een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie. Daarvoor moet De Wonderberk de ouder/ oudercommissie schriftelijk vragen om zich binnen vijf weken uit te spreken of hij/ zij daarmee akkoord gaat. De Wonderberk acht zich na het verstrijken van deze termijn vrij om het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

Klachtenrapportage

Elk jaar wordt een rapportage gemaakt van alle interne en externe klachten over het voorgaande kalenderjaar. Vóór 1 juni stuurt De Wonderberk deze rapportage naar de toezichthouder. De rapportage is inzichtelijk voor ouders.