

Protocol Klachtenregeling Kinderopvang Eigen-Wijs

Een klacht?

Kinderopvang Eigen-Wijs maakt er werk van!

Kinderopvang Eigen-Wijs wil een goede service bieden. Dat geldt ook als ouders een klacht hebben. Het is van belang dat u het laat weten als u niet tevreden bent omdat dan aan een goede oplossing gewerkt kan worden. Bovendien leert de organisatie van gegronde klachten.

Bij wie moet u zijn?

Voor een klacht over het reilen en zeilen bij kinderopvang Eigen-Wijs kunt u terecht bij de Maaïke IJdema-Vaes. Een open en eerlijk gesprek maakt voor beide partijen duidelijk wat de klacht is en hoe die naar tevredenheid kan worden opgelost. In de praktijk is gebleken dat het snelst een oplossing wordt gevonden als u een gesprek aangaat. Maar u kunt uw klacht ook schriftelijk uiten. Mocht u met uw klacht niet bij het kinderopvang Eigen-Wijs terechtkunnen, dan kan u altijd de externe klachtencommissie inschakelen.

Bij kinderopvang Eigen-Wijs zijn gegevens beschikbaar over de externe klachtencommissie, In de hal hangt een flyer van de Geschillencommissie, dit is de partij waar Kinderopvang Eigen-Wijs bij aangesloten is voor externe klachtmeldingen.

Stappen in de klachtenprocedure:

1. Eerste aanspreekpunt:

De ouder bespreekt de klacht bij voorkeur eerst met de pedagogisch medewerker.

2. Interne klacht indienen:

Ouders kunnen een interne klacht indienen schriftelijk via de mail.

3. Behandeling van de klacht:

De kinderopvangorganisatie registreert de klacht en onderzoekt deze.

4. Reactie van de organisatie:

De organisatie informeert de ouder over de stappen die zijn ondernomen en de eventuele maatregelen die zijn getroffen.

5. Externe klachtafhandeling:

Indien de interne klachtafhandeling niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunnen ouders zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang.

• Registratie van klachten:

De kinderopvangorganisatie registreert alle binnengekomen klachten, inclusief de aard van de klacht en de genomen maatregelen.

• Jaarlijks klachtenverslag:

De organisatie ontvangt elk jaar van de geschillencommissie een overzicht van de gemelde klachten of een klachtenvrij brief.

Gemelde klachten bij de houder zelf worden intern gedocumenteerd.

- **Open communicatie:**

Kinderopvang Eigen-Wijs streeft naar open communicatie met ouders en informeert hen over de klachtenprocedure.

Waarom een klachtenprocedure belangrijk is:

- **Kwaliteitsborging:** Een goede klachtenprocedure helpt kinderopvangorganisaties om de kwaliteit van de opvang te verbeteren.
- **Vertrouwen:** Het biedt ouders de mogelijkheid om hun zorgen te uiten en draagt bij aan het vertrouwen in de kinderopvang.
- **Transparantie:** De procedure zorgt voor transparantie over hoe klachten worden behandeld.

Geschillencommissie Kinderopvang

HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE KINDEROPVANG?

1. Inleiding

U heeft een geschil met een kindercentrum (waaronder peuteropvang) of een gastouderbureau. Samen komt u er niet uit. Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie. Ook als oudercommissie kunt u bij ons terecht.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Geschillencommissie werkt. Alle regels staan in een reglement, dat u kunt raadplegen op onze website of u op aanvraag gratis wordt toegestuurd.

2. Een eenvoudige en goedkope procedure

De procedure bij de Geschillencommissie kent een aantal voordelen:

Eenvoudig:

U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. De ondernemer maakt naar aanleiding van dat vragenformulier vervolgens zijn standpunt kenbaar. Ten slotte kunt u uw klachten mondeling toelichten op een zitting van de Commissie. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig.

Goedkoop:

Het klachtengeld bedraagt: € 25,--. Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portkosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. De ondernemer moet u het klachtengeld (deels) vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld.

Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

Gegarandeerde nakoming van de uitspraak:

Zie punt 12 van deze brochure.

3. Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting De Geschillencommissie, een lid voorgedragen door BOinK en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang, Sociaal Werk Nederland en de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang (BMK) gezamenlijk. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Dat een lid wordt voorgedragen, betekent niet dat hij of zij tot taak heeft het belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen.

4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De Commissie kan in beginsel alle geschillen behandelen die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met de ondernemer, gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer en een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden. Denk bij dit laatste aan bijvoorbeeld een prijswijziging, de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan de organisatie, voedingsaangelegenheden van algemene aard of beleid, en/of de eenzijdige opzegging van het contract/de plaatsingsovereenkomst.

Niet behandeld kunnen worden:

- Geschillen betreffende de niet-betaling van een factuur indien daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;

Geschillencommissie Kinderopvang

- Geschillen die al bij de rechter lopen of zijn behandeld;
- klachten tegen een gastouder.

Evenmin kan de Commissie een geschil behandelen, indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt, een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil ter zitting door de Commissie is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.

5. Altijd eerst zelf proberen, let daarbij op de termijnen

Als u het geschil aan de Commissie wilt voorleggen, moet u altijd - zo snel mogelijk - eerst zelf proberen met de ondernemer tot een oplossing te komen. In de (leverings)voorwaarden van de ondernemer staan als regel termijnen genoemd waarbinnen u de klacht moet melden. Helpt een eerste telefoontje niet, stuur de ondernemer dan een brief met uw klacht.

Wordt de klacht niet opgelost, dan moet u binnen 12 maanden nadat u daarover met de ondernemer contact heeft opgenomen, het geschil bij de Commissie aanhangig maken.

Als u niet heeft geklaagd bij de ondernemer of de klachttermijn(en) heeft overschreden, kan de Commissie - wanneer de ondernemer daarom verzoekt - besluiten geen inhoudelijke uitspraak over uw klacht te doen. De Commissie zal op dat verzoek niet ingaan als dit onder de gegeven omstandigheden naar het oordeel van de Commissie in redelijkheid niet van u kan worden verlangd. Denkt u daarbij aan bijvoorbeeld de situatie dat er sprake is van intimidatie. In dat geval hoeft u niet te klagen bij de ondernemer. In de gevallen dat de Commissie geen inhoudelijke uitspraak kan doen, ontvangt u het klachtengeld niet terug. U kunt het geschil dan nog wel aan de gewone rechter voorleggen.

6. Hoe moet een geschil worden ingediend?

Als u een geschil aan De Geschillencommissie wilt voorleggen, dient u altijd eerst het vragenformulier in te vullen. Op het vragenformulier geeft u niet alleen aan wat uw klachten zijn, maar ook wat uw voorstel is ter oplossing van het geschil.

Met uw handtekening onder het ingevulde vragenformulier geeft u aan dat u wilt dat de Commissie uw zaak behandelt en dat u zich aan de uitspraak van de Commissie zult houden. Tegelijk met het vragenformulier moet u ook de kopieën van de daarin gevraagde stukken toesturen. Andere stukken die u relevant acht voor de beoordeling van het geschil dient u ook mee te sturen.

Nadat u het vragenformulier definitief heeft ingediend, wordt u gevraagd het klachtengeld te betalen. Na ontvangst van het klachtengeld zal op het secretariaat van De Geschillencommissie gecontroleerd worden of de Commissie uw klacht kan behandelen.

Alvorens uitsluitel wordt gegeven of het aanhangig gemaakte geschil door de Commissie kan worden behandeld, kan de Commissie ter completering van het dossier aanvullende stukken opvragen. Indien binnen de door de Commissie gestelde termijn de gevraagde gegevens niet zijn ontvangen, zal het dossier worden gesloten.

Geschillencommissie Kinderopvang

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de ondernemer;
2. maak - desgewenst - gebruik van het Klachtenloket Kinderopvang. Bij het Klachtenloket Kinderopvang kan de ouder of oudercommissie proberen de klacht eerst op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation. (www.klachtenloket-kinderopvang.nl)
3. komt u er samen niet uit vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;
4. maak het klachtengeld over;

7. En dan verder?

Nadat u aan de hierboven genoemde voorwaarden heeft voldaan, krijgt de ondernemer afschriften van uw vragenformulier en de andere stukken toegestuurd. De ondernemer krijgt dan een maand de tijd om schriftelijk bij de Commissie te reageren. U krijgt vervolgens een kopie van de reactie van de ondernemer.

Verlenging van de bij de Geschillencommissie geldende termijnen (bijvoorbeeld vanwege langdurig verblijf in het buitenland) is in beginsel niet mogelijk. Ook de zittingsdatum kan, als deze eenmaal is vastgesteld, niet meer worden verschoven.

Al met al is met de procedure een aantal maanden gemoeid. U kunt de periode bekorten door zelf snel te reageren.

8. De ondernemer wil alsnog overleggen

Het kan zijn dat de ondernemer na ontvangst van de stukken, u toch nog een aanbod doet om een behandeling door de Geschillencommissie te voorkomen. U kunt dat aanbod accepteren en afzien van verdere behandeling van het geschil. Bedenk echter wel dat u het klachtengeld in dat geval niet

terug krijgt. U moet daar dan dus rekening mee houden bij het aanbod dat de ondernemer doet.

9. De zitting

U en de ondernemer krijgen bericht wanneer het geschil door de Commissie zal worden behandeld. Met de zittingsdatum kan niet meer worden geschoven. Indien u voor de zitting verhinderd bent, kunt u overwegen iemand te machtigen om namens u op te treden. De zittingen van de Commissie vinden regionaal plaats.

Wanneer u naar de zitting komt, heeft u de gelegenheid om uw klachten nog eens mondeling toe te lichten. Bovendien biedt het de Commissie de mogelijkheid tot het stellen van vragen en u tot het geven van nader commentaar. Dit kan verhelderend werken. Zowel u als de ondernemer zijn echter vrij om te komen of weg te blijven. Als u komt, is dat voor eigen rekening. De zittingsduur varieert van een half uur tot een uur, afhankelijk van de inhoud van de zaak.

10. De uitspraak

De Commissie kan iedere beslissing nemen, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. Zo kan de Commissie onder meer de volgende beslissingen nemen:

- u een schadevergoeding toekennen;
- de ondernemer of u verplichten de overeenkomst na te komen;
- de overeenkomst ongedaan maken;

In een geschil met een oudercommissie beoordeelt de Commissie of de ondernemer bij afweging van de betrokken belangen in redelijkheid tot het besluit heeft kunnen komen. Indien de Commissie de oudercommissie in het gelijk stelt, kan zij in haar uitspraak onder meer bepalen dat:

- de ondernemer zijn besluit geheel of ten dele intrekt;

Geschillencommissie Kinderopvang

- een of meer gevolgen van dat besluit ongedaan worden gemaakt.

Een andere mogelijkheid is, dat de Commissie partijen alsnog tot een schikking brengt. Dit kan uiteraard alleen als beide partijen ermee instemmen.

Het komt voor dat de ondernemer u voor het indienen van de klacht een aanbod heeft gedaan, maar dat u dat aanbod niet redelijk vond en de zaak toch aan de Commissie heeft voorgelegd. Acht de Commissie dat aanbod wel redelijk, dan kan zij bepalen dat de ondernemer dat aanbod gestand moet doen. In dat geval hoeft de ondernemer als regel niet het klachtengeld aan u te vergoeden.

Binnen een maand na de zitting wordt de uitspraak schriftelijk aan partijen medegedeeld.

kracht zolang het geschil nog niet ter zitting is behandeld.

De Commissie kan een ondernemer niet verplichten om zich te registreren bij de Geschillencommissie. Die verplichting vloeit voort uit de wet en het toezicht houden op de verplichting vanuit de wet is een taak van de toezichthouder.

1 januari 2025

11. Geen hoger beroep

Een uitspraak van de Commissie is bindend. Beide partijen moeten zich eraan houden. In verreweg de meeste gevallen worden beslissingen van de Commissie zonder meer opgevolgd. Mocht echter de ondernemer de uitspraak niet nakomen, zonder de uitspraak binnen een maand ter toetsing aan de rechter te hebben voorgelegd, dan kan voor de uitvoering van de beslissing een beroep worden gedaan op de nakomingsgarantieregeling van de Stichting Garantiefonds Kinderopvang.

De nakomingsgarantieregeling geldt voor alle geschillen die vanaf 11 april 2023 aan de Commissie zijn voorgelegd, tot een maximumbedrag van € 10.000,00. Als de Commissie een hoger bedrag toekent, wordt door de Stichting Garantiefonds Kinderopvang voor het resterende deel een gerechtelijke procedure gestart.

Wij attenderen u er op dat u binnen één en zes maanden na de verzending van het bindend advies, een schriftelijk beroep op de nakomingsgarantie moet doen bij de Stichting Garantiefonds Kinderopvang.

Indien de situatie van faillissement, surséance van betaling, schuldsaneringsregeling ingevolge de WSNP en/of bedrijfsbeëindiging zich voordoet, is de nakomingsgarantie niet van