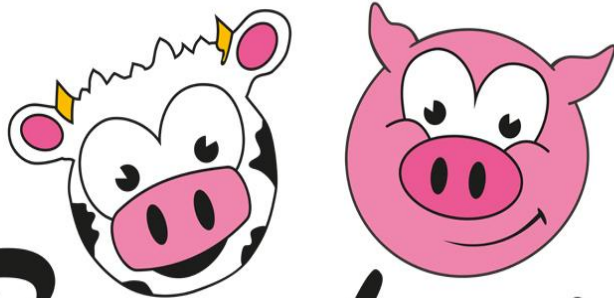


Klachtenregeling Protocol

Kinderopvang



't Boerderijke

Klachtreglement	3
Intern probleem/klachtreglement	4
Extern klachtenreglement.....	5
Reglement stichting Klachtencommissie Kinderopvang.	7
Reglement Geschillencommissie Kinderopvang	12
Intern klachtformulier	22
Reglement Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang	24

Klachtreglement

Waarom een klachtreglement?

In de loop van tijd kunnen er, ondanks onze zorg die wij hieraan proberen te besteden, in de samenwerking tussen kind en/of ouders en leidinggevende en/of directie problemen ontstaan.

Om deze problemen op te lossen en te voorkomen dat ze groter worden is er overleg nodig tussen de betrokkenen. Meestal zal in een goed overleg waarin de verschillende standpunten en meningen verduidelijkt kunnen worden een oplossing voor het betreffende probleem gevonden kunnen worden.

Maar wat nu als dit niet het geval is, blijft er dan maar iemand achter met een probleem wat we laten uitgroeien tot een grote ergernis? Nee, daarvoor is dit klachtreglement waarin vastgelegd is hoe er met problemen wordt omgegaan, binnen welke termijn en door wie welke afhandeling gerealiseerd wordt.

Dit reglement is onderverdeeld in een intern gedeelte en een extern gedeelte. Het intern gedeelte beschrijft hoe een probleem/klacht binnen kinderdagverblijf 't Boerderijke kan worden ingediend en het verloop hiervan.

Het extern gedeelte beschrijft hoe er gehandeld kan worden nadat een probleem/klacht in de interne procedure niet (of niet naar tevredenheid) is opgelost.

Het is niet noodzakelijk om een klacht eerst intern te vermelden, de klager kan ook rechtstreeks een klacht indienen bij de externe klachtencommissie. Wij geven er echter de voorkeur aan dat wij eerst in de gelegenheid gesteld worden om een klacht op te lossen.

Naast de klachtenregeling voor ouders hebben we ook een klachtenregeling voor de ouderraad, dit is de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang.

Intern probleem/klachtreglement

Er is sprake van een probleem als een ouder of kind een ongenoegen hebben met de dienstverlening van kinderopvang 't Boerderijke of haar medewerkers.

1. Probleem ten aanzien van een medewerker

De ouder wordt in de gelegenheid gesteld met de betreffende medewerker een afspraak voor een gesprek te maken waarbij gemeld dient te worden waar het over gaat, zodat de medewerker zich ook kan voorbereiden.

Dit gesprek kan zowel op verzoek van de ouder als de medewerker plaatsvinden in het bijzijn van de directie.

De ouder maakt duidelijk wat het probleem is (evt. schriftelijk) zodat hierover geen misverstanden kunnen ontstaan en geeft, indien mogelijk, aan hoe dit opgelost kan worden. De medewerker zal, indien nodig, hierover overleg plegen tijdens teamvergadering en haar bevindingen zowel mondeling als schriftelijk motiveren in een volgend gesprek.

2. Probleem ten aanzien van directie

Procedure is gelijk aan punt 1. met als toevoeging dat zowel de ouder als directie kan verzoeken om de aanwezigheid van een lid van de oudercommissie.

Ook de directie zal haar bevindingen zowel mondeling als schriftelijk motiveren.

3. Probleem ten aanzien van de oplossing

Indien het probleem niet naar tevredenheid is opgelost kan dit kenbaar worden gemaakt door middel van Intern klachtformulier gericht aan de directie.

De directie zal, eventueel in overleg met de oudercommissie, de klacht bekijken en proberen op te lossen.

Indien de klacht niet op deze wijze worden opgelost kan de klager zich wenden tot de externe procedure.

4. Duur bevestiging gesprek.

Zowel directie als medewerkers verplichten zich om maximaal één week na aanvraag van een gesprek betrokkene uitsluitsel te geven betreffende een gespreksdatum, welke niet meer dan drie weken na aanvraag mag plaatsvinden.

5. Duur motivering bevindingen

Ten aanzien van punt 1 en 2 is de maximale termijn van het geven van mondelinge alsook schriftelijke motivering voor de aangedragen oplossing gesteld op één maand.

Ten aanzien van punt 3 is de maximale termijn gesteld op twee maanden.

Extern klachtenreglement

Mochten wij er ondanks de interne procedure samen niet uit kunnen komen dan blijft er voor ouders altijd nog het recht om dit extern voor te leggen.

Hiervoor zijn wij aangesloten bij stichting Klachtencommissie Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang.

De Geschillencommissie Kinderopvang houdt zich voornamelijk bezig met geschillen die voortvloeien naar aanleiding van het gestelde in de Algemene Voorwaarden Kinderopvang van kinderdagverblijven.

Kijk voor meer gegevens op www.sgc.nl

Samenvatting volgens Algemene Voorwaarden Kinderopvang van kinderdagverblijven.

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, (www.sgc.nl).
2. Geschillen die betrekking hebben op dood, lichamelijk letsel of ziekte zijn uitgesloten van behandeling door de Geschillencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid van de ondernemer, is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze Algemene voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsverplichting) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. Voor de letselschade zelf staat uiteraard de gang naar de rechter open.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn of haar klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
4. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan (zie artikel 15 lid 3) bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij of zij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij of zij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij of zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de 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 wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor marginale toetsing van dit bindend advies staat de gang naar de rechter open.
7. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

8. Indien de consument zulks wenselijk acht, kan hij of zij een klacht indienen bij een klachtencommissie volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen. Het is in dat geval niet vereist, in afwijking van artikel 15 van deze Algemene Voorwaarden, dat de klacht eerst bij de ondernemer wordt ingediend.

De stichting Klachtencommissie Kinderopvang, welke valt onder de wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen, houdt zich bezig met alle zaken betreffende kinderopvang. Kijk voor meer gegevens op www.klachtkinderopvang.nl

Hopelijk is het niet nodig dat er van bovengenoemde regelingen gebruik wordt gemaakt, wij doen er in ieder geval alles aan om dit te voorkomen. Maar zit u ergens mee aarzel dan niet maar bespreek dit direct met de leiders of directie.

Reglement stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1 Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

De stichting Klachtencommissie Kinderopvang, hierna te noemen SKK, werkt voor de aangesloten kinderdagverblijven (kdv), peuterspeelzalen (psz), instellingen voor na-en buitenschoolse opvang (bso) en gastouderbureaus (gob). Voor GOB 's werkt de SKK voor zover het de werkzaamheden van het bureau betreft, inclusief die gastouders waarmee het GOB een arbeidsrelatie geeft. De SKK kan worden ingeschakeld door de ouders/verzorgers van de aangesloten organisaties.

1.1.1 Meldpunt

Het bestuur van de SKK heeft voor de uitvoering van haar taken een landelijk meldpunt ingericht. Het meldpunt is voor vragen, melding van klachten en informatie dagelijks telefonisch bereikbaar onder nummer 0900-0400034 of via postbus 398,3740 AJ Baarn.

1.2 Kinderopvang

Het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen, in de leeftijd van 0 t/m de leeftijd die kinderen hebben als zij de basisschool verlaten, door anderen dan de eigen ouders, pleeg- of stiefouders.

1.3 Organisatie

Een aangesloten kinderopvangorganisatie die als rechtspersoon (en) of natuurlijk persoon(en) in organisatorisch verband een of meer voorzieningen in stand houdt/houden om regelmatig gedurende twee of meer uur per etmaal opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, waarvoor vergoeding verschuldigd is.

1.4 Eigenaar of bestuur

De persoon of de verzameling van personen die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is, c.q. zijn, voor de uitvoering van de kinderopvang in de organisatie.

1.5 Medewerker

Een persoon werkzaam voor de organisatie, zowel in dienst van als verbonden aan de organisatie. Als mede personen die, onder verantwoordelijkheid van of in opdracht van de organisatie, diensten verlenen aan de organisatie.

1.6 Ouder/verzorger

Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie, voor de opvang van zijn of haar kinderen.

1.7 Gedraging

Enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor een ouder/verzorger of het kind dat gebruik maakt van kinderopvang van de organisatie.

1.8 Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder/verzorger over een gedraging van de organisatie, haar bestuur of door een medewerker van de organisatie. De klacht kan gaan over alle aspecten van de kinderopvang.

1.9 Klager

Een ouder/verzorger die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de Klachtencommissie.

1.10 Beklaagde

De organisatie waarover een klacht wordt ingediend. Bij behandeling van een klacht wordt de organisatie als partij beschouwd, niet de individuele medewerker.

1.11 Klachtencommissie

De Klachtencommissie ingesteld en in stand gehouden door het bestuur van de SKK ten behoeve van de behandeling van klachten van ouders/verzorgers van de aangesloten organisaties en van het doen van aanbevelingen hieromtrent aan de betrokken besturen, c.q. eigenaren.

1.12 Secretaris

De ambtelijk secretaris, zijnde geen lid van de Klachtencommissie, wordt door SKK ter ondersteuning van de werkzaamheden toegevoegd aan de Klachtencommissie.

1.13 Uitspraak

De uitspraak van de Klachtencommissie bestaat uit haar bevindingen van het onderzoek naar de klacht met daaraan toegevoegd haar oordeel en eventuele aanbevelingen.

De partijen ontvangen een niet geanonimiseerde uitspraak. Daarnaast ontvangt de beklagde een versie die openbaar gemaakt kan worden en waar de gegevens van de klager geanonimiseerd zijn; alleen de betrokken organisatie staat hierin met naam vermeld.

Artikel 2 Doelstelling klachtencommissie

De Klachtencommissies, die door de SKK worden ingesteld, geven ten behoeve van de deelnemende organisaties aan de SKK, middels dit reglement, uitvoering aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Artikel 3 Samenstelling klachtencommissie

3.1 Samenstelling

Het bestuur van de SKK benoemt natuurlijke personen op basis van hun deskundigheden tot lid van de Klachtencommissie.

Per klacht wordt uit de benoemde leden een behandelende Klachtencommissies samengesteld. Deze Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van de klager en de beklagde. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een door het bestuur aangewezen secretaris.

3.1.1 Een Klachtencommissie dient in haar gezamenlijkheid te beschikken over deskundigheden op het gebied van:

- consumentenbelangen;
- inhoud van kinderopvang.
- organisatie van de kinderopvang.
- juridische kennis en/of mediation

In bijzondere omstandigheden kan het bestuur een extern deskundige aan een Klachtencommissie toevoegen. Deze deskundige ondersteunt de leden van de Klachtencommissie ten aanzien van de inhoud van de klacht. De deskundige heeft geen stemrecht binnen de Klachtencommissie.

3.1.2 Het bestuur wijst uit de door haar benoemde Klachtencommissieleden een voorzitter voor een behandelende Klachtencommissie aan. De voorzitter stelt in overleg met de secretaris, met inachtneming van artikel 3.1.1 een behandelende Klachtencommissie samen. De samenstelling en de omvang wordt gerelateerd aan de aard en de ernst van de klacht.

3.2 Benoeming

De Klachtencommissieleden worden door het bestuur benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend worden herbenoemd.

3.3 Werkwijze

De door het bestuur van de SKK aangewezen voorzitter en de secretaris regelen, met inachtneming van hetgeen in dit reglement voorgeschreven is, de werkwijze van de behandelende klachtencommissie.

Indien de ambtelijke secretaris niet deelneemt aan de besprekingen en de hoorzittingen wijst de Klachtencommissie uit haar midden een secretaris aan. Deze maakt een vertrouwelijk verslag van de beraadslagingen en hoorzittingen ten behoeve van de oordeelsvorming door de Klachtencommissie. Deze verslagen maken op geen enkele wijze deel uit van de stukken en/of correspondentie.

3.4 Beëindiging

Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt:

- a. doordat een lid zijn lidmaatschap opzegt;
- b. door het overlijden van een lid;
- c. door het verstrijken van de benoemingsperiode;
- d. doordat een lid op verzoek van de overige Klachtencommissieleden door het bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van zijn/haar taak;
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
- e. door roeyement van een lid op grond van het niet naleven van artikel 16.1 van dit reglement.

Artikel 4. Wraking en verschoning

4.1 Wraking: De klager en/of beklagde kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de Klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

4.2 De overige leden van de Klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de beklagde, alsmede aan het bestuur van de SKK.

4.3 Verschoning: Een lid van de Klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de (beide) overige leden van de Klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem/haar voordoen.

4.4 In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de Klachtencommissie.

Artikel 5. Indiening van de klacht

5.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- a. de ouder(s)/verzorger(s);
- b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
- c. zijn/haar nabestaanden;
- d. natuurlijke personen die door de ouder(s)/verzorger(s) schriftelijk zijn gemachtigd.

5.2 Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de ambtelijk secretaris van de SKK.

Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de secretaris deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd.

Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend. SKK stelt een klachtformulier ter beschikking.

5.3 Indien van toepassing attendeert de Klachtencommissie de ouder er op dat in het kader van het oplossen van de klacht, het aan te bevelen is de klacht eerst voor te leggen aan de organisatie waar de klacht betrekking op heeft. De ouder is hiertoe niet verplicht.

5.4 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de secretaris van de SKK.

5.5 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de Klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht, de klacht te beoordelen en/of aanbevelingen te doen. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

Artikel 6. Nadere bepaling van een klacht

6.1 Een klacht omvat tenminste:

- naam, adres en -indien mogelijk -telefoonnummer van de klager;
- voor zover van toepassing naam en geboortedatum van het kind;
- naam, adres, telefoon en -indien mogelijk -faxnummer van de beklagde;
- een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt;
- de reden waarom hierover een klacht wordt ingediend;
- de beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen;
- de bevestiging dat de klager akkoord gaat met het Klachtenreglement van de SKK.
- Een handtekening gezet door of namens de ouders onder de klacht.

6.2 De Klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien:

- a. de klacht, na overleg, niet voldoet aan de vereisten in artikel 6.1
- b. de klager bericht niet akkoord te gaan met de bepalingen van dit klachtenreglement

Reglement Geschillencommissie Kinderopvang

Begripsomschrijving

Artikel 1.

In dit reglement wordt verstaan onder:

stichting :

de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken;

commissie :

de Geschillencommissie Kinderopvang, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;

ondernemer :

het lid van de Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang (Branchevereniging) of de Maatschappelijke Ondernemers Groep (MOgroep) dan wel de ondernemer die zich bij de stichting voor de behandeling van geschillen door de commissie heeft laten registreren;

consument :

de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;

voorwaarden :

de algemene voorwaarden van de MOgroep en de Branchvereniging voor dagopvang door ondernemers in de kinderopvang, zoals deze in het kader van het CZ/SER overleg tot stand zijn gekomen.

Samenstelling en taak

Artikel 2.

1. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden: één of meer door de stichting aangezochte voorzitters en één of meer door de Consumentenbond en door de Branchevereniging en/of de MOgroep voorgedragen leden. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitter(s) dient(nen) de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben.
Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.
2. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door de Branchevereniging en/of de MOgroep.

Artikel 3.

De commissie heeft tot taak geschillen tussen consument en ondernemer te beslechten, voorzover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en/of zaken.

Zij doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

Bevoegdheid

Artikel 4.

De commissie is bevoegd een geschil te behandelen, indien en voor zover partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

Ontvankelijkheid

Artikel 5.

De commissie verklaart de consument in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:

- a. indien en voor zover het geschil betrekking heeft op dood, lichamelijk letsel of ziekte, tenzij het een geschil betreft, zoals voorzien in artikel 16 lid 2 van de voorwaarden.
- b. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- c. indien het een geschil betreft waarover de consument of met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder b de ondernemer reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.

Artikel 6.

1. De commissie verklaart op verzoek van de ondernemer - gedaan bij eerste gelegenheid - de consument in zijn klacht niet ontvankelijk:
 - a. indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden bij de ondernemer heeft ingediend en vervolgens bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
 - b. indien de ondernemer aan de consument een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de consument van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de consument ter zake van

de niet naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.

De behandeling van geschillen

Artikel 7.

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
2. Het geschil dient aan de commissie te worden voorgelegd door middel van een door de commissie te verstrekken en door de consument in te vullen vragenformulier.
3. De commissie kan verlangen dat de zaak waarover het geschil gaat, gefrankeerd aan haar wordt toegezonden. Na behandeling van het geschil wordt de zaak door de commissie ongefrankeerd geretourneerd aan degene die de zaak heeft toegezonden, tenzij deze te kennen heeft gegeven op retourzending geen prijs te stellen of de commissie anderszins beslist.

Artikel 8.

1. Degene die een geschil voorlegt, is een door de stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd.
2. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.

Artikel 9.

1. Indien de consument de betaling van de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, dient de consument het nog openstaande factuurbedrag bij de commissie te deponeren, tenzij partijen anderszins overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.
2. Is de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat, niet geleverd, dan kan de consument in afwijking van het eerste lid volstaan met deponering van een bedrag overeenkomend met het bepaalde in de voorwaarden inzake annuleringskosten, onder verrekening van een eventuele aanbetaling.

Artikel 10.

Indien de consument niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2, 8 en 9, wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

Artikel 11.

1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat de zaak waarop het geschil betrekking heeft aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen, en deze zaak zich niet in Nederland bevindt of de consument die de zaak onder zich heeft het onderzoek weigert of anderszins onderzoek naar de zaak naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.
2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil ter zitting door de commissie is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.

Artikel 12.

Wordt het geschil door de ondernemer aan de commissie voorgelegd, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de consument daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2 en 9, waarna het geschil verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.

Artikel 13.

1. De commissie stelt de ondernemer schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil, en stelt hem gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de commissie in afschrift aan de consument toegezonden.

Artikel 14.

1. Indien de commissie dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
2. De commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de commissie aan haar te zijn opgegeven.

Artikel 15.

De commissie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen, ondermeer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundige(n).

De commissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn.

De commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

Uitspraak

Artikel 16.

1. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden. Voorzover condities van toepassing zijn, die in voor de consument ongunstige zin afwijken van de in artikel 1 omschreven voorwaarden, past de commissie deze laatstbedoelde voorwaarden toe.
De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld.
2. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
 - a. de namen van de leden van de commissie;
 - b. de namen en woon c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
 - c. de dagtekening van het bindend advies;
 - d. de motivering van de gegeven beslissing.

Artikel 17.

1. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
2. De commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
 - een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
 - een betalingsverplichting vaststellen;
 - aan de ondernemer en/of aan de consument nakoming opleggen van de overeenkomst;
 - de overeenkomst ontbinden of de partijontbinding bevestigen;
 - de ondernemer opdragen de geleverde zaak te vervangen door een soortgelijke zaak;

alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.

Artikel 18.

Indien tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de klacht ongegrond en wordt tevens een termijn bepaald, waarbinnen het geschil door de betrokkene opnieuw aanhangig kan worden gemaakt, zonder dat deze opnieuw klachtengeld verschuldigd is.

Artikel 19.

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen.

Artikel 20.

1. In het bindend advies bepaalt de commissie mede de bestemming van een ingevolge artikel 9 bij haar in depot gestort bedrag.
2. Bij geschillen over verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies, beslist de commissie op verzoek van de meest gerede partij.
3. Indien de commissie zich niet bevoegd verklaart of degene die het geschil aanhangig maakt niet ontvankelijk verklaart, wordt het in depot gestorte bedrag aan de consument terugbetaald.

Artikel 21.

1. a. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument en de klacht van de consument door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de ondernemer aan de consument het door deze ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden. Bovendien wordt bepaald dat de ondernemer, indien hij lid is van de Branchevereniging of de MOgroep, als bijdrage in de kosten van de behandeling van het geschil een door de stichting vastgesteld bedrag aan de commissie betaalt. Bepalend voor de hoogte van deze behandelingskosten is het bedrag dat door de stichting is vastgesteld voor het jaar waarin de commissie de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaart. De Commissie kan de behandelingskosten matigen met maximaal 50% bij een gedeeltelijk gegronde klacht.
b. In afwijking van het bepaalde onder a wordt het klachtengeld door de ondernemer niet vergoed en is deze geen behandelingskosten verschuldigd, indien de commissie de klacht van de consument gegrond acht en haar beslissing overeenstemt met de oplossing die door de ondernemer aan de consument werd

voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de consument niet werd geaccepteerd.

2. Het bepaalde in het eerste lid onder a, eerste zin, is eveneens van toepassing, indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument en de klacht van de consument door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.
3. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de ondernemer en de klacht van de consument door de commissie ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de consument aan de ondernemer het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
4. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een ondernemer, die lid is van de Branchevereniging of de MOgroep en de commissie de klacht van de consument geheel of gedeeltelijk gegrond heeft bevonden, is de ondernemer aan de commissie behandelingskosten verschuldigd, tenzij de beslissing in het bindend advies overeenstemt met de oplossing die door de ondernemer aan de consument werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de consument niet werd geaccepteerd. In het laatste geval wordt in het bindend advies bepaald dat de consument aan de ondernemer het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden. De Commissie kan de behandelingskosten matigen met maximaal 50% bij een gedeeltelijk gegronde klacht.
5. Bij een tussen partijen getroffen schikking na verzending van de oproep om mondeling te worden gehoord, is de ondernemer aan de commissie behandelingskosten verschuldigd. Het door de ene partij betaalde klachtengeld behoeft door de andere partij aan deze niet te worden vergoed.

Artikel 22.

Behoudens het bepaalde in artikel 21 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 8, aan de commissie verschuldigd is.

Artikel 23.

1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk ge-daan verzoek een kennelijke reken- of schrijffout in het bindend advies herstellen, dan wel - indien de gegevens genoemd in artikel 16 lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld - tot verbetering van die gegevens overgaan.

2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

Geheimhouding, wraking en verschoning

Artikel 24.

De leden van de commissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 25.

1. Een lid van de commissie kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil zouden kunnen bemoeilijken. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld.
2. De overige leden van de commissie beslissen of de wraking terecht is gedaan. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn.
3. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
4. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de commissie.
5. De beslissing als bedoeld in het tweede lid wordt aan partijen medegedeeld.

Verkorte Procedure

Artikel 26.

1. Wanneer de ondernemer een geplaatst kind voor opvang weigert voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is, dan wel het kind volgens de ondernemer een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen de onderneming in kinderopvang en de ondernemer van mening is dat een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem mag worden verwacht, kan de consument, indien hij het niet eens is met de

geweigerde toegang, dit aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil in verkorte procedure te behandelen.

2. De commissie is samengesteld overeenkomstig artikel 2 lid 2.

Artikel 27.

Op de behandeling van het geschil in de verkorte procedure zijn behalve de specifieke bepalingen met betrekking tot de verkorte procedure de overige bepalingen van het reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang voor zover mogelijk van overeenkomstige toepassing, met uitzondering van de artikelen 6, 9, 10, 13, 14 lid 2, laatste volzin en 20.

Artikel 28.

1. Het geschil wordt door de commissie slechts in behandeling genomen indien de consument binnen een week na de ontvangst van de bevestiging van de weigering door de ondernemer, het geschil voor de commissie aanhangig heeft gemaakt.
2. Niettemin kan de commissie, wanneer de consument de termijn in het vorige lid heeft overschreden, besluiten het geschil toch in behandeling te nemen indien de ondernemer heeft nagelaten in de weigering de consument erop te wijzen dat hij binnen een week het geschil aan de commissie kan voorleggen of indien de consument anderszins ter zake van deze termijnoverschrijding naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.

Artikel 29.

1. Het geschil dient door de consument bij de commissie aanhangig te worden gemaakt. De consument ontvangt per omgaande een bevestiging van het aanhangig maken van het geschil alsmede een vragenformulier.
2. De commissie stelt de ondernemer tegelijkertijd in kennis van het aanhangig maken van het geschil.
3. Het vragenformulier dient, indien deze niet reeds ingevuld en ondertekend door de consument is toegezonden, na ontvangst binnen een week ingevuld en ondertekend aan de commissie te worden geretourneerd op straffe van verval van de verkorte procedure.
4. Tegelijkertijd met de oproep voor de mondelinge behandeling van het geschil ontvangt de ondernemer ter kennisname een afschrift van het vragenformulier alsmede van alle andere van de consument ontvangen stukken met betrekking tot het geschil.
5. De uitspraak van de commissie in de verkorte procedure geldt als een bindend advies.
6. De uitspraak wordt schriftelijk en gemotiveerd zo spoedig mogelijk aan partijen meegedeeld.

Slotbepalingen

Artikel 30.

1. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de gewone rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.
2. Het geschil kan evenwel in volle omvang en met terzijde lating van het bindend advies door de consument aan de gewone rechter worden voorgelegd, indien het een geschil betreft dat bij bindend advies is beslecht zoals voorzien in artikel 16 lid 2 van de voorwaarden. Aan dat bindend advies komt geen gezag van gewijsde toe in een procedure voor de gewone rechter.
3. Indien het bindend advies van de commissie niet binnen twee maanden na verzending ervan door de ondernemer is nagekomen en niet ter toetsing aan de gewone rechter is voorgelegd, treedt op verzoek van de consument de nakomingsgarantieregeling in werking van de MOgroep of de Branchevereniging, indien de ondernemer daarvan lid is of was ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst waaruit het geschil, waarop het bindend advies betrekking heeft, voortvloeide.

Artikel 31.

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

Intern klachtformulier

U kunt dit formulier inleveren bij of opsturen aan
Kinderopvang 't Boerderijke t.a.v A vd Kant

Datum: - - -

Deze klacht wordt ingediend door:

Naam :.....
Adres :.....
Postcode en woonplaats :.....

Gegevens klacht

1. Wat is de reden van de klacht?

.....

.....

.....

.....

2. Waarover of over wie wilt u een klacht indienen?

.....

.....

.....

.....

3. Wat wilt u bereiken met het indienen van de klacht?

.....

.....

.....

.....

4. Welke stappen heeft u reeds ondernomen om tot een oplossing te komen?

.....

.....

.....

.....

Handtekening:

Reglement Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang

Artikel 1

1. Onder de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang, hierna te noemen de Klachtenkamer, wordt verstaan de Klachtenkamer die overeenkomstig het bepaalde in het Convenant zoals overeengekomen tussen BOINK enerzijds en de MO-groep en de Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang anderzijds klachten van de oudercommissie over de toepassing van artikel 60 van de Wet Kinderopvang behandelt.
2. Oudercommissie: de commissie als bedoeld in artikel 58 van de Wet kinderopvang;
3. _Houder: degene die een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert (artikel 1 lid 1 sub j Wet kinderopvang)
4. Onder een klacht wordt verstaan een geschil tussen de oudercommissie en de houder over de toepassing van de aangelegenheden zoals geregeld in artikel 60 lid 1, 2 en 4 Wet kinderopvang.

Toelichting bij artikel 1 lid 2:

Indien de oudercommissie van een vestiging een of meer bevoegdheden als bedoeld in artikel 60 van de Wet kinderopvang heeft overgedragen aan een ander orgaan bijvoorbeeld een centrale cliëntenraad of oudercommissie is zij voor de overgedragen bevoegdheden (mandatering) niet gerechtigd een klacht in te dienen tegen het besluit van de houder. Het orgaan dat de bevoegdheid heeft uitgeoefend wordt beschouwd als de oudercommissie in de zin van dit reglement.

Artikel 2

1. De Klachtenkamer bestaat uit drie leden.
2. De samenstelling van de Klachtenkamer is als volgt:

- a. één lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de MO-groep en de Branchevereniging Kinderopvang gezamenlijk;
 - b. één lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de oudervereniging BOINK;
 - c. één lid en diens plaatsvervanger, tevens voorzitter respectievelijk plaatsvervangend voorzitter worden benoemd door de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang na overleg met onder a en b bedoelde partijen.
3. Alle leden van de Klachtenkamer zijn gehouden tot geheimhouding ten aanzien van alle, de partijen betreffende, gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. Deze geheimhoudingsplicht geldt voorts voor eenieder die bij de behandeling van de klacht is betrokken. Alleen de gegevens uit de openbare uitspraak mogen worden gedeeld met anderen. Een anonieme versie van de openbare uitspraak wordt binnen 6 weken na de uitspraak gepubliceerd.
 4. Het secretariaat van de Klachtenkamer wordt gevoerd door de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang, Postbus 398, 3740 AJ Baarn.

Artikel 3

Alle partijen betrokken bij een klacht zijn verplicht alle gevraagde medewerking aan de Klachtenkamer te verlenen met betrekking tot de afhandeling van de klacht.

Artikel 4

1. De oudercommissie die zich met een klacht tot de Klachtenkamer heeft gewend wordt niet ontvankelijk verklaard, indien de klacht voordat deze is aangemeld bij de Klachtenkamer, bij de rechter aanhangig is gemaakt.
2. Wanneer tijdens de behandeling van een klacht door de Klachtenkamer, een van de partijen (of beide partijen) de klacht bij de rechter aanhangig maakt, ziet de Klachtenkamer af van verdere behandeling.

Artikel 5

1. Een oudercommissie kan een klacht indienen bij de Klachtenkamer, indien zij van oordeel is dat zich een klacht voordoet als bedoeld in artikel 1 lid 4. De oudercommissie wordt in een klachtenprocedure in rechte vertegenwoordigd door de voorzitter.
2. Een klacht wordt aanhangig gemaakt door toezending van een met redenen omkleed verzoekschrift in tweevoud aan het secretariaat van de Klachtenkamer.
3. Een oudercommissie kan uitsluitend een klacht indienen op één van de volgende gronden:
 - a. de houder heeft nagelaten een advies te vragen aan de oudercommissie over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet kinderopvang
 - b. de houder heeft – indien deze afwijkt van een door de oudercommissie uitgebracht advies over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet kinderopvang – nagelaten schriftelijk en voldoende gemotiveerd aan te geven dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies van de oudercommissie verzet
 - c. de houder heeft nagelaten de oudercommissie tijdig en – indien daarom door de oudercommissie werd verzocht – schriftelijk alle informatie te verstrekken die de oudercommissie voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft
4. De klacht dient te worden ingediend:
 - a. bij klachten als bedoeld in lid 3 sub a binnen 8 weken nadat de oudercommissie de houder schriftelijk in kennis heeft gesteld van haar vermoeden dat de houder uitvoering geeft aan een besluit waarover de houder de oudercommissie op grond van artikel 60 lid 1 van de Wet kinderopvang eerst om advies had moeten vragen. De schriftelijke kennisgeving als bedoeld in de

vorige volzin dient onverwijld aan de houder te worden gedaan op het moment dat de oudercommissie het vermoeden van het geven van uitvoering constateert.

b. bij klachten als bedoeld in lid 3 sub b

binnen 8 weken nadat de oudercommissie schriftelijk in kennis is gesteld van het besluit van de houder af te wijken van het advies van de oudercommissie; of – indien een schriftelijke kennisgeving van het afwijken van het advies uitblijft – uiterlijk binnen 8 weken na het uitbrengen van het advies door de oudercommissie.

c. bij klachten als bedoeld in lid 3 sub c

binnen 8 weken na het schriftelijke verzoek van de oudercommissie aan de houder tot het verstrekken van informatie die de oudercommissie voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 6

1. De oudercommissie die de klacht indient doet hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan de houder, onder bijvoeging van een afschrift van het verzoekschrift en eventueel de daarbij gevoegde bijlagen.
2. De Klachtenkamer stelt de houder binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van de klacht in de gelegenheid verweer in te dienen. De houder dient binnen vier weken na dagtekening van het daartoe strekkende verzoek een met redenen omkleed verweerschrift in tweevoud in bij het secretariaat van de Klachtenkamer. Een afschrift van het verweerschrift dient de houder gelijktijdig te versturen aan de oudercommissie die de klacht heeft ingediend.
3. De Klachtenkamer kan, indien dit voor de behandeling van de klacht wenselijk wordt geacht, partijen opdragen nadere stukken in te dienen binnen een door de Klachtenkamer te stellen termijn en eventueel op een door de Klachtenkamer voorgeschreven wijze.

Artikel 7

1. De Klachtenkamer kan de behandeling van de klacht zowel schriftelijk als mondeling afdoen.
2. Uiterlijk voor aanvang van de mondelinge of schriftelijke behandeling dient door de Klachtenkamer te zijn ontvangen een schriftelijke verklaring waaruit blijkt of een partij de uitspraak van de Klachtenkamer bij wijze van bindend advies zal opvolgen. De in de vorige volzin bedoelde schriftelijke verklaring kan gezamenlijk door beide partijen worden gedaan, dan wel door elk der partijen afzonderlijk. Indien elk der partijen afzonderlijk heeft verklaard en deze afzonderlijke verklaringen niet eensluidend zijn, dan worden partijen geacht niets te zijn overeengekomen omtrent de mate waarin de uitspraak van de Klachtenkamer bindend zal zijn.
3. De conclusie omtrent het al dan niet tussen partijen overeenkomen van het bij wijze van bindend advies opvolgen van de uitspraak van de Klachtenkamer, kan door de Klachtenkamer bij aanvang van de schriftelijke of mondelinge behandeling aan de partijen kenbaar worden gemaakt. De in de vorige volzin bedoelde conclusie maakt in ieder geval deel uit van uitspraak van de Klachtenkamer.
4. Bij de behandeling van een klacht kunnen de oudercommissie en de houder zich doen bijstaan door een raadsman.

Artikel 8

1. Indien de Klachtenkamer besluit tot de mondelinge behandeling van een klacht worden partijen tenminste 4 weken tevoren schriftelijk uitgenodigd.
2. De mondelinge behandeling is openbaar, tenzij de Klachtenkamer anders besluit.
3. Tijdens de mondelinge behandeling worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord.
4. Indien een partij getuigen en/of deskundigen wil doen horen, dient zij hiervan tenminste acht dagen voor de dag waarop de mondelinge behandeling plaatsvindt

mededeling te doen aan zowel de Klachtenkamer als de andere partij, onder opgave van naam en beroep van de getuige en/of deskundige.

Artikel 9

1. De beraadslagingen van de Klachtenkamer geschieden in een voltallige vergadering die niet openbaar is. De tijdens deze vergadering gedane mededelingen zijn geheim.
2. De Klachtenkamer neemt een beslissing bij meerderheid van stemmen. De stemming geschiedt mondeling, waarbij geen der leden zich van stemming mag onthouden.

Artikel 10

1. De Klachtenkamer doet binnen vier weken na de beraadslagingen schriftelijk en met redenen omkleed uitspraak. De Klachtenkamer doet in ieder geval uiterlijk binnen vier maanden na de indiening van de klacht uitspraak.
2. De uitspraak wordt direct en gelijktijdig aan partijen toegezonden.
3. De houder deelt – indien deze in de uitspraak geheel of gedeeltelijk in het ongelijk is gesteld - de Klachtenkamer binnen vier weken na de uitspraak mee of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke. Van de mededeling aan de Klachtenkamer wordt gelijktijdig een afschrift gezonden aan de oudercommissie.

Artikel 11

1. Dit reglement wordt geacht in werking te zijn getreden per 15 december 2006.
2. Klachten waarvan de klachttermijn als bedoeld in artikel 5 lid 4 is aangevangen tussen 15 december 2006 en 1 juli 2007 zullen – ondanks de in dat artikellid genoemde klachttermijnen – in behandeling worden genomen als de klacht met inachtneming van alle overige bepalingen uit dit reglement is ingediend vóór 1 september 2007.

3. Ten aanzien van klachten die vallen onder de overgangsregeling als bedoeld in het vorige lid geldt voorts het volgende:
 - a. voor zover uit dit klachtenreglement volgt dat een klacht alleen kan voortvloeien uit een schriftelijke kennisgeving van of aan de houder, kan het ontbreken van een dergelijke schriftelijke kennisgeving niet aan de oudercommissie worden tegengeworpen indien de oudercommissie voldoende aannemelijk maakt dat zij – met overeenkomstige toepassing van de bepalingen uit dit reglement – op andere wijze haar zienswijze aan de houder bekend heeft gemaakt.
 - b. aan het begrip ‘onverwijld’ in artikel 5 lid 4 sub a door de Klachtenkamer binnen de grenzen van de redelijkheid en billijkheid een ruimere interpretatie mag geven dan zij normaliter zou doen.

Toelichting bij lid 2 en 3:

De klachttermijn wordt op grond van artikel 5 lid 4 altijd gemarkeerd door een schriftelijk document van de oudercommissie of de houder. Als de datum van het schriftelijk document is gelegen vóór 15 december 2006, valt de aanvang van de klachttermijn niet binnen de bijzondere regeling van artikel 5 lid 4 en zal de klacht niet ontvankelijk worden verklaard. Als de datum van het schriftelijk document is gelegen na 30 juni 2007 gelden de reguliere klachttermijnen zoals beschreven in artikel 5 lid 4.

Artikel 11 lid 2 verlengt de klachttermijn voor klachten die onder de bijzondere regeling van dat artikel 11 lid 2 vallen tot en met 31 augustus 2007.

Artikel 11 lid 3 voorziet in de situatie waarin een oudercommissie wel aan de houder heeft laten weten het niet met het handelen of nalaten van de houder eens te zijn, maar dit niet schriftelijk heeft gedaan. In het kader van de overgangsregeling kan een oudercommissie – ondanks het ontbreken van een schriftelijke kennisgeving van hetzij de houder, hetzij de oudercommissie – toch een klacht indienen als zij aannemelijk weet te maken dat zij de houder op andere wijze in kennis heeft gesteld. Indien dit reglement aan een schriftelijke

kennisgeving bepaalde voorwaarden stelt, dan gelden deze voorwaarden mutatis mutandis ook voor de kennisgeving die op andere wijze is gedaan. Een mondelinge kennisgeving over een klacht als bedoeld in artikel 5 lid 3 sub a zal dus ook onverwijld moeten zijn gegeven nadat de oudercommissie van de uitvoering zonder het vragen van advies is gebleken. De Klachtenkamer heeft de bevoegdheid om het begrip 'onverwijld' voor klachten die vallen onder de overgangsregeling ruimer te interpreteren dan zij anders zou hebben gedaan. Die ruimere interpretatie wordt begrensd door de grenzen van redelijkheid en billijkheid. Zo zal een termijn van twee maanden tussen de mondelinge of schriftelijke kennisgeving en het ontstaan van het vermoeden van de oudercommissie dat de houder in strijd met artikel 60 lid 1 van de Wet kinderopvang handelt, in ieder geval niet meer als onverwijld kunnen worden bestempeld.

Artikel 12

1. Dit reglement kan uitsluitend worden gewijzigd met de instemming van de drie partijen die bij het Convenant Kwaliteit zijn betrokken
2. Op klachten ingediend voor de inwerkingtreding van enig gewijzigd reglement blijft het reglement van toepassing zoals dat gold op het moment van indiening van de klacht.

Aldus overeengekomen en vastgesteld op 30 juni 2007

BoinK

MO groep

De Branchevereniging ondernemers in de kinderopvang

