



## **Openbaar klachtenverslag 2023**

### **Klachtenregeling Kindertuin Westzaan**

Kindertuin Westzaan  
Zuideinde 22  
1551 EJ Westzaan  
075 6150217

Geregistreerd Kinderdagcentrum  
Landelijk Register Kinderopvang KDV Kindertuin 413058025

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	Pagina 2
Wettelijk kader klachtrecht	Pagina 3
Klachtenregeling Kindertuin d.d. juli 2024	
Interne klachten	Pagina 4
Externe klachten	Pagina 5
Oudercommissie Kindertuin	Pagina 6
Ontvangen klachten in 2023	Pagina 7
Bijlagen	
1. Brief Geschillencommissie d.d. 25-04-2024	Pagina 8
2. Reglement Geschillencommissie d.d. 01-01-2018	Pagina 9
3. Klachtenformulier Kindertuin	pagina 16

## **Wettelijk kader klachtrecht**

De Wet Klachtrecht Cliëntensector (01-08-1995) is van toepassing voor alle kinderopvanginstellingen in Nederland. Deze wet schrijft voor dat en op welke wijze organisaties een regeling voor behandeling van klachten van ouders, in ons geval, moeten vorm geven.

De Kindertuin Westzaan dient per kalenderjaar een openbaar verslag te maken waarin de klachtenregeling van de Kindertuin wordt beschreven, de wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht en de samenstelling van de klachtencommissie is georganiseerd.

In het Convenant Kwaliteit in het kader van de Wet Kinderopvang is sinds 2007 omschreven dat er naast het klachtenreglement voor ouders/cliënten, een aparte Klachtenregeling voor Oudercommissies geformuleerd dient te zijn.

Op 28 april 2015 is de Wet Kinderopvang aangepast en is door de Eerste Kamer voorgeschreven dat met ingang van 1 januari 2016 alle kinderopvang organisaties verplicht zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Deze valt onder de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC).

Het klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzaal is gekoppeld aan de SGC. Dit is een laagdrempelige website waar veel informatie te vinden is over rechten en plichten van uiteenlopende onderwerpen die te maken hebben met de opvang van kinderen.

Dit document is aangepast in juli 2024 naar aanleiding van de GGD inspectie. Onze klachtenregeling is aangepast volgens het model Klachtenregeling Kinderopvang van de BOINK, waarin heldere termijnen zijn gesteld om klachten af te handelen.

Het jaarlijkse verslag van de Geschillencommissie Kinderopvang betreffende de Kindertuin is als bijlage toegevoegd aan dit klachtenverslag. Ook het klachtenreglement van de Geschillencommissie Kinderopvang is toegevoegd in de bijlagen en is tevens te vinden op de website van de Geschillencommissie. Op deze website staat een uitgebreide beschrijving over de werkzaamheden van de Geschillencommissie en hun werkwijze. Tevens is het geanonimiseerde jaarverslag van de Geschillencommissie daar te lezen.

## **Klachtenregeling Kindertuin (d.d. juli 2024)**

De Kindertuin streeft ernaar eventuele klachten zo snel als mogelijk en zo laag mogelijk in de organisatie op te lossen. Gezien de platte structuur van de organisatie gaan wij er vanuit dat wanneer er sprake is van kritiek en/of gevoelens van onvrede, van ouders dan wel de Oudercommissie, dit in een vroeg stadium en in overleg met elkaar kan worden besproken.

Ook signalen die uiteindelijk niet als klacht worden ingediend gebruiken wij om te verbeteren en zullen in de teamvergaderingen besproken worden.

Er kan sprake zijn van een interne klacht, een klacht door de ouder aan het adres van onze organisatie. Een externe klacht betreft het wanneer de Geschillencommissie de klacht behandelt. Het klachtenloket Kinderopvang kan hierbij adviseren.

### **Het indienen van interne klacht werkt als volgt:**

U kunt een klacht indienen over een gedraging van een medewerker en de houder, onze werkwijze of de uitvoer van een regel die voort vloeit uit ons beleid. En uiteraard over de bedrijfsvoering en overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wij verwachten dat daags na de ontstane situatie contact wordt opgenomen en er de intentie bestaat in gesprek te gaan over de situatie waar onvrede mee is, om te kijken of er een oplossing voor te bedenken is.

Als niet daags na het voorval, waar een klacht over gaat, vragen wij binnen 6 weken de klacht kenbaar te maken. Wij kunnen kort na het voorval de klacht beter onderzoeken en vinden 6 weken een maximale termijn om klachten achteraf te kunnen onderzoeken.

Indienen van de klacht kan mondeling, per mail naar [info@kindertuin.nu](mailto:info@kindertuin.nu) of door indienen/afgeven van het klachtenformulier.

### **De behandeling van een interne klacht werkt als volgt:**

De klacht zal in ontvangst genomen worden en schriftelijk vastgelegd worden.

Wij zorgen er voor dat de klacht zorgvuldig wordt onderzocht. De manier van onderzoeken is afhankelijk van de inhoud van de klacht. We betrekken de betrokken personen en hebben als leidraad ons beleid.

Er kan sprake zijn van hoor en wederhoor om eventueel betrokken medewerker de kans te geven uit te leggen waarom is gekozen een bepaalde stap te ondernemen.

De houder bewaakt de voortgang van de behandeling van de klacht en zal zo spoedig mogelijk worden afgehandeld, dan toch tenminste binnen zes weken. Wanneer meer onderzoek vereist is, zal de klager op de hoogte worden gesteld en gemotiveerd krijgen welke zwaarwegende reden is voor uitstel.

De klacht en de bevindingen worden teruggekoppeld aan de klager en er wordt gemotiveerd welke maatregelen zijn te nemen de klacht op te lossen en in de toekomst te kunnen voorkomen.

Als de klager niet tevreden is met de terugkoppeling dan wel de afhandeling, dan kan de interne klacht worden voorgelegd aan externe partij, namelijk het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang.

**De behandeling van externe klachten:**

Wordt de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan een geschil worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

In de volgende gevallen kan ook direct een klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure te doorlopen, namelijk:

- 1) Als er niet tijdig, binnen de termijn van zes weken, een terugkoppeling op de klacht is geweest na het indienen er van.
- 2) Wanneer onze interne klachten procedure in alle redelijkheid niet onafhankelijk kan plaats vinden.

Voordat betrokkene naar de Geschillencommissie stapt, kan er altijd contact worden opgenomen met het Klachtenloket Kinderopvang, voor gratis informatie en advies en eventueel bemiddeling.

Wanneer er gekozen wordt een procedure te starten bij de Geschillencommissie, moet de klacht binnen 12 maanden worden ingediend.

De Geschillencommissie doet vervolgens een bindende uitspraak en controleert deze ook.

Het Klachtenloket Kinderopvang kan bereikt worden op telefoonnummer 0900-1877 of zie voor meer informatie de website <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>

De Geschillencommissie kan bereikt worden op telefoonnummer 070-3105310 of zie voor meer informatie de website <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

## **Oudercommissie Kindertuin**

De Kindertuin acht een goede samenwerking met haar Oudercommissie van groot belang. In samenwerking met de Oudercommissie wordt geprobeerd de dienstverlening van de Kindertuin steeds te blijven optimaliseren. De voelsprietten die de Oudercommissie heeft, worden ingebracht tijdens de vergaderingen. Hier is ruimte om op laagdrempelige en in open sfeer alle relevante zaken te bespreken. Tot op heden verloopt de samenwerking in goede harmonie. Eventuele meningsverschillen kunnen in goed overleg worden besproken.

Wij realiseren ons dat er zich situaties kunnen voordoen waarin de communicatie en informatie (tijdelijk) niet lopen zoals afgesproken en/of verwacht. In dergelijke situatie kan de Oudercommissie zich beraden bij de Geschillencommissie.

De Oudercommissie van de Kindertuin heeft bij voorkeur vijf leden, echter belangrijker is dat alle groepen vertegenwoordigd zijn: het kinderdagverblijf, de naschoolse opvang in Westzaan en Assendelft. Er is voldoende animo vanuit de oudergeleding om toe te treden tot de Oudercommissie wanneer er een plekje vrij komt.

Onderwerpen die in 2023 onder andere zijn besproken met de Oudercommissie in de vier bijeenkomsten zijn uiteenlopend, hieronder in willekeurige volgorde:

- Nieuwbouw plannen achter de Kindertuin
- Wachtlijstbeheer; loslaten wachtlijst en vraag maandag in Assendelft
- Maatregelen Sedumdak i.v.m. hittereductie
- Organiseren van een ouderavond over seksualiteit
- Luizenbeleid
- Fietsen met kinderen vanuit school

## **Ontvangen klachten in 2023**

In de periode 1 januari tot en met 31 december 2023 heeft de Geschillencommissie geen klachten ontvangen van ouders of de Oudercommissie betreffende Kindertuin Westzaan. Zie in de bijlagen de brief van de Geschillencommissie d.d.

In de periode 1 januari tot en met 31 december 2023 zijn er door werknemers van de Kindertuin geen klachten ontvangen van ouders of verzorgers van bezoekende kinderen.

In de periode 1 januari tot en met 31 december 2023 zijn er door de houder/directie van de Kindertuin geen klachten ontvangen van ouders of verzorgers van bezoekende kinderen dan wel de Oudercommissie.

In 2023 is er geen gebruik gemaakt van het klachtenformulier van de Kindertuin.

## **Conclusie**

In 2023 zijn geen interne of externe klachten ontvangen over het beleid bij de Kindertuin, de medewerkers of andere zaken. De Kindertuin is gemotiveerd om op een gezellige en huiselijke manier goede opvang te blijven verzorgen het komende jaar aan alle kinderen wiens zorg aan ons is toevertrouwd.

# Bijlage 1. Brief Geschillencommissie d.d.25-04-2024



Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
T 070 - 310 53 10  
I [degeschillencommissie.nl](https://degeschillencommissie.nl)

Beste [info@kindertuin.nu](mailto:info@kindertuin.nu),

Van harte gefeliciteerd! In 2023 was u geschilvrij. Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2023 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

U kunt de geschilvrijbrief over 2023 ook terugvinden op uw Portaal Kinderopvang in de nieuwe correspondentie module. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

## Contactpersonen

In het Portaal Kinderopvang treft de functie *Mijn contactpersonen* aan onder *Mijn Aansluiting*. Hier kunt u zelf de contactpersonen binnen uw organisatie beheren om bijvoorbeeld de nieuwe certificaten over 2023 te downloaden. Houd deze contactpersonen alstublieft actueel.

## Geschilvrij certificaten 2023

Naast de brief krijgt u over 2023 ook een geschilvrij certificaat op naam voor elke geschilvrije vestiging. Dit certificaat treft u aan in het Portaal Kinderopvang, samen met de certificaten over voorgaande jaren.

In het portaal zijn bij ons geregistreerde houders van opvangvoorziening(en) gegroepeerd per contactpersoon (op basis van het mailadres). Gebruikt u verschillende mailadressen voor verschillende opvangvoorzieningen? Dan krijgt u op elk mailadres apart een bericht. Controleer daarom ook de andere mailadressen waarop u bij ons een houder van opvangvoorziening(en) heeft geregistreerd.

## Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via 070-3105371 of stuur een bericht naar [registrant@degeschillencommissie.nl](mailto:registrant@degeschillencommissie.nl).

We zijn trots dat onze samenwerking aan kwaliteit van de kinderopvang heeft geleid tot een mooi resultaat.

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie



# Bijlage 2. Reglement Geschillencommissie d.d. 01-01-2018

## REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE KINDEROPVANG

per 1 januari 2018

### Begripsomschrijving

Artikel 1.	In dit reglement wordt verstaan onder:
<i>stichting</i>	: de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken;
<i>commissie</i>	: de Geschillencommissie Kinderopvang, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;
<i>ondernemer</i>	: houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau of van een peuterspeelzaal;
<i>consument</i>	: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
<i>oudercommissie</i>	: advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer of anderszins;
<i>wet</i>	: Wet Kinderopvang (voorheen Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen);
<i>voorwaarden</i>	: de algemene voorwaarden van de ondernemer.

### 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 BOinK en de Consumentenbond gezamenlijk en door Brancheorganisatie Kinderopvang, Sociaal Werk Nederland en de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang (BMK) gezamenlijk 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. Aan de commissie kan een (plaatsvervangend) secretaris worden toegevoegd, die eveneens de hoedanigheid van meester in de rechten heeft. 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 BOinK en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang, Sociaal Werk Nederland en de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang gezamenlijk.
- Artikel 3.
1. 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, alsmede op gedragingen van de ondernemer of van voor de ondernemer of door zijn tussenkomst werkzame personen jegens een ouder of een kind, dat gebruik maakt van de diensten van de ondernemer.
  2. De commissie heeft tevens tot taak geschillen tussen oudercommissie en ondernemer te beslechten, voor zover deze betrekking hebben op een door de ondernemer voorgenomen of genomen besluit over een of meerdere onderwerpen als bedoeld in artikel 1.60 eerste lid van de wet, alsmede tussen partijen overeengekomen afspraken aanvullend op voornoemd wettelijk kader.

**Bevoegdheid**

- Artikel 4. 1. De commissie is bevoegd een geschil tussen consument/oudercommissie en een ondernemer te behandelen, ongeacht of de ondernemer is geregistreerd. Bij een geregistreerde ondernemer, zal de commissie een bindende uitspraak doen en bij een niet geregistreerde ondernemer doet zij een niet bindende uitspraak. Ook kan de commissie een schikking tussen partijen bevorderen.

**Ontvankelijkheid**

- Artikel 5. De commissie verklaart de consument/oudercommissie in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:
- indien en voor zover het geschil betrekking heeft op dood, lichamelijk letsel of ziekte, tenzij dit aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid van de ondernemer, in dat geval is de consument wel ontvankelijk inzake de gevolgen met uitzondering van letselschade.
  - indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
  - indien het een geschil betreft waarover de consument/oudercommissie of met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder c 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/oudercommissie in zijn klacht niet ontvankelijk:
- indien hij zijn klacht niet eerst bij de ondernemer heeft ingediend;
  - indien hij zijn geschil vervolgens niet binnen 12 maanden, na de datum waarop hij de klacht bij de ondernemer indiende, bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
  - indien de ondernemer aan de consument/oudercommissie een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de consument/oudercommissie 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 en b, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a en b, onder de gegeven omstandigheden naar het oordeel van de commissie in redelijkheid niet kan worden verlangd van de consument/oudercommissie.

**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/oudercommissie in te vullen vragenformulier.
- 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. Indien de consument/oudercommissie niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2 en 8, wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
- Artikel 10. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien

aan de ondernemer surseance 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 door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen. Wanneer een van deze situaties zich voordoet, worden partijen geacht de commissie daarover te informeren.

Artikel 11. 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 het artikel 7 lid 2, waarna het geschil verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.

Artikel 12. 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. Bij die gelegenheid kan tevens - mits betrekking hebbende op het onbetaalde deel van de dienst en/of zaak waarover het geschil gaat - een tegenvordering worden ingesteld.  
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/oudercommissie toegezonden. Ingeval van een tegenvordering stelt de Commissie de betrokken partij gedurende één maand in staat daarop schriftelijk te reageren. De Commissie kan deze termijn bekorten of verlengen.

Artikel 13. 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 14. 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 15. 1. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden.  
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:

- de namen van de leden van de commissie;
- de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
- de dagtekening van het bindend advies;
- de motivering van de gegeven beslissing.

- Artikel 16.
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 in een geschil met een consument 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 partij-ontbinding bevestigen; alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
  3. 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 geschillencommissie de oudercommissie in het gelijk stelt, kan zij in haar uitspraak bepalen dat:
    - a. de ondernemer zijn besluit geheel of ten dele intrekt;
    - b. een of meer gevolgen van dat besluit ongedaan worden gemaakt.
- Artikel 17.
- 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 18.
- 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 19.
1. a. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument/oudercommissie en de klacht van de consument/oudercommissie door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de ondernemer aan de consument/oudercommissie het door deze ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.  
b. In afwijking van het bepaalde onder a wordt het klachtengeld door de ondernemer niet vergoed, indien de commissie de klacht van de consument/oudercommissie gegrond acht en haar beslissing overeenstemt met de oplossing die door de ondernemer aan de consument/oudercommissie werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de consument/oudercommissie niet werd geaccepteerd.
  2. Het bepaalde in het eerste lid onder a is eveneens van toepassing, indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument/oudercommissie en de klacht van de consument/oudercommissie 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/oudercommissie door de commissie ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de consument/oudercommissie aan de ondernemer het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
  4. Bij een tussen partijen getroffen schikking na verzending van de oproep om mondeling te worden gehoord, behoeft het door de ene partij betaalde klachtengeld door de andere partij aan deze niet te worden vergoed.

- Artikel 20. Behoudens het bepaalde in artikel 19 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 21.
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 gedaan verzoek een kennelijke fout in het bindend advies herstellen, dan wel - indien de gegevens genoemd in artikel 15 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 22. 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 23.
1. Elk van de leden van de commissie, die met de behandeling van het geschil belast zijn, kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld.
  2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar dient het verzoek vervolgens uiterlijk binnen een week na zitting schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend. De behandeling van het geschil zal worden aangehouden totdat op het verzoek door de wrakingscommissie is beslist.
  3. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan de wrakingscommissie van de stichting. De wrakingskamer neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in behandeling. De procedure voor de behandeling van een wrakingsverzoek is vastgelegd in het reglement van de wrakingscommissie van de stichting.
  4. 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.
  5. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.
  6. Zodra partijen op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingscommissie, zal de behandeling van het geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

**Verkorte Procedure**

- Artikel 24.**
1. Wanneer de ondernemer een geplaatst kind en/of de ouder de toegang tot de locatie weigert voor de duur van de periode dat een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van de ondernemer verwacht mag worden en het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, kan de consument, indien hij het niet eens is met de geweigerde toegang en het overleg met de ondernemer niet tot een oplossing heeft geleid, 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 25.**
- 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, 12, 13 lid 2, laatste volzin.
- Artikel 26.**
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 27.**
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. Bij overschrijding van deze termijn vervalt het recht op het voeren van een 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 28.
1. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen een maand 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. Indien het bindend advies van de commissie niet binnen een maand na verzending ervan door de ondernemer is nagekomen en niet ter toetsing aan de gewone rechter is voorgelegd, kan op verzoek van de consument/oudercommissie de nakomingsgarantieregeling van het Garantiefonds Kinderopvang in werking treden.
- Artikel 29.
- In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.



## Klachtenformulier

Datum:

Naam:	
Naam kind(eren):	
Datum klacht:	
Adres en telefoonnummer:	
Mailadres:	

Omschrijving van uw klacht? <small>Gebruik indien nodig achterzijde.</small>	
Kunt u de plaats/groep, datum & tijd specificeren?	
Hoe is de situatie ontstaan?	
Wat is de naam van de medewerker als de klacht over gedraging van deze medewerker gaat?	
Wie was/waren er bij de situatie betrokken?	
Welke stappen heeft u ondernomen om tot een oplossing te komen?	

Procedure:

Zie klachtenregeling
----------------------

Handtekening ouder:

Gezien door pedagogisch medewerker: