

Geschillencommissie

Vanaf 1 januari 2016 zijn alle licentiehouders van kinderopvangcentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus volgens de Wet kinderopvang verplicht zich te registreren bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waaraan tevens Het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is.

Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen.

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

Uitvoering van de overeenkomst

Verandering van de overeenkomst

Opzegging van de overeenkomst

Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan

Kwaliteit van de opvang

Kosten van de opvang

Opvangtijden

Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer

Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen niet?

De commissie behandelt geen klachten tegen een gastouder, maar alleen tegen een gastouderbureau. Het gastouderbureau heeft een klachtenregeling en moet daarin ook een regeling opnemen over de afhandeling van klachten over een gedraging van de gastouder jegens een ouder of een kind. Gedraagt een gastouder zich dus niet zoals het hoort, dan kunt u bij het gastouderbureau klagen. Bij een onbevredigende oplossing kunt u terecht bij het Klachtenloket of bij de Geschillencommissie. Alleen ouders kunnen een klacht van geschil indienen.

Het Klachtenloket Kinderopvang

Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang 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.

Voor de procedure en contactgegevens van de Geschillencommissie kunt u terecht op www.degeschillencommissie.nl.

Klachtenregeling

Kinderopvang is mensenwerk. En waar mensen werken, kan iets mis gaan. De kinderopvang vormt op deze regel geen uitzondering. Dit kan leiden tot ontevredenheid en uiteindelijk soms in klachten. Dan is het goed te weten dat gastouderbureau Tante Muis een klachtenprocedure hanteert. GOB Tante Muis is daarnaast aangesloten bij De Geschillencommissie. Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen.

Klachtenprocedure Tante Muis

Stap 1:

De ouder dient de klacht schriftelijk in bij het gastouderbureau.

Stap 2:

Het gastouderbureau onderzoekt de klacht zorgvuldig.

Stap 3:

Het gastouderbureau houdt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling.

Stap 4:

Het gastouderbureau handelt de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk af. Het gastouderbureau handelt de klacht uiterlijk zes weken na indiening af.

Stap 5:

De ouder ontvangt een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht met daarin een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

(art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Bij vragen over het indienen van klachten kunt u terecht bij GOB Tante Muis of bij De Geschillencommissie. GOB Tante Muis beschikt over de klachtenprocedure van De Geschillencommissie. Ook kunt u de klachtenprocedure vinden op de website van De Geschillencommissie, www.degeschillencommissie.nl.