



Informatiebrief Klachtenprocedure

Beste ouder(s) / verzorger(s),

Kinderdagverblijf Wilton's Hof werkt volgens de VAK-formule. De VAK-formule is gericht op het bieden van verantwoorde en professionele kinderopvang op de boerderij in een natuurlijke omgeving. Uw kind is op onze kinderopvang op de boerderij in goede handen. Toch kan het gebeuren dat u ergens ontevreden over bent of een klacht heeft.

Wij, kinderdagverblijf Wilton's Hof, vragen u, wanneer u ontevreden bent, het ons dit direct persoonlijk te laten weten. U kunt dit doen door één van onze pedagogisch medewerkers aan te spreken en aan te geven waarover u ontevreden bent. Wij kunnen en zullen dan samen met u proberen om uw ontevredenheid op te lossen.

Mocht het gebeuren dat wij uw ontevredenheid niet naar behoren oplossen dan heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Hiervoor hebben wij een procedure behandeling klachten vastgesteld. Deze procedure is goedgekeurd door de Ouder Commissie. Deze procedure is speciaal voor de ouder(s) / verzorger(s) van kinderen die bij ons op de kinderopvang zitten. We proberen dan samen met u tot een oplossing te komen.

Behandeling klacht.

U kunt uw klacht schriftelijk of elektronisch bij ons indienen. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. Wanneer wij schriftelijk een klacht ontvangen, dan zullen wij binnen twee weken na het ontvangen van de klacht een afspraak met u maken om uw klacht te bespreken. U kunt dan een mondelinge toelichting geven op uw klacht en eventuele oplossingen voor de kinderopvang aandragen. Betreft het de gedragingen van een medewerker dan wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

Wij zullen een kort verslag maken van deze bespreking van de klacht en conform onze kwaliteitsprocedure het formulier 'verbetering kinderopvang' invullen.

De klacht wordt binnen een termijn van zes weken afgehandeld. Er kunnen omstandigheden zijn dat dit langer duurt. Als dit het geval is brengen wij u hiervan op de hoogte.

U ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. Ook dit wordt op ons formulier vastgelegd.

Externe klachtenafhandeling.

Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van deze interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van de VAK: telefoonnummer en e-mailadres kunt u vinden op de VAK-site. Dit hoeft niet, u heeft ook de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. (zie bijlage)

Verder kunt u zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van u redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de ondernemer indient. Daarnaast, als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht ook worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Uw klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij kinderdagverblijf Wilton's Hof, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Een vriendelijke groet,

Lonneke Smulders
info@wiltonshof.nl, 0499-571401



Informatiebrief Klachtenprocedure

Bijlage:

HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE KINDEROPVANG?

1. Inleiding

U heeft een geschil met het kinderopvangcentrum. Samen komt u er niet uit. U kunt dan als regel de hulp inroepen van de Geschillencommissie Kinderopvang, wanneer de ondernemer tenminste lid is van de Brancheorganisatie Kinderopvang of is geregistreerd bij de Geschillencommissie.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Geschillencommissie werkt. Alle regels staan in een reglement, dat 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: € 52,50.

Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portiekosten 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 Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel de Consumentenbond en de Brancheorganisatie Kinderopvang een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben 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. De ondernemer moet zijn aangesloten bij de Brancheorganisatie Kinderopvang of bij de SGC voor de behandeling van geschillen zijn geregistreerd. De klachten moeten betrekking hebben op de kwaliteit van de kinderopvang.

Niet behandeld kunnen worden:

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

Evenmin kan de Commissie een geschil 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 ter zitting door de commissie is behandeld en een eindbeslissing is geweest.

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



Informatiebrief Klachtenprocedure

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 het geschil vervolgens binnen 12 maanden nadat u de klacht bij de ondernemer heeft ingediend bij de Commissie aanhangig maken.

Als u 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 zij van mening is dat het niet naleven van de termijn(en) u niet te verwijten is.

In de gevallen dat de Commissie geen inhoudelijke uitspraak kan doen, ontvangt u het klachtengeld - minus een bedrag van € 27,50 - 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.

Als het geschil door de Commissie kan worden behandeld, krijgt u een factuur voor het bedrag dat u nog niet aan de ondernemer heeft betaald. Dit bedrag dient u aan de Commissie over te maken. De Commissie neemt dit bedrag in bewaring (in 'depot') en zal bij de uitspraak bepalen aan wie het toekomt. Uiteraard moet u het deel van de rekening waarover u geen geschil heeft, wel aan de ondernemer betalen.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de ondernemer;
2. komt u er samen niet uit vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;
3. maak het klachtengeld over;
4. stort het eventueel nog openstaande bedrag van de rekening waarover u een geschil heeft, in depot bij de Geschillencommissie.

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.



Informatiebrief Klachtenprocedure

8. De onderneming in kinderopvang 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. Bent u in een bepaalde periode verhinderd en wilt u wel graag op de zitting komen, dan is het verstandig dat tijdig te melden. Mogelijk kan daarmee dan bij het bepalen van de zittingsdatum rekening worden gehouden. Indien u voor de zitting verhinderd bent, kunt u overwegen iemand te machtigen om namens u op te treden. De zittingen worden gehouden in Den Haag of Utrecht.

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 zitting duurt circa 30 minuten.

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;

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.

11. Geen hoger beroep

Tegen een uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk. Na de zitting is de discussie gesloten. Wel kan na de uitspraak, indien dat binnen 14 dagen wordt verzocht, een kennelijke fout in de tekst nog worden hersteld.

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen, tenzij u of uw wederpartij binnen twee maanden na de verzenddatum van de uitspraak via dagvaarding van de andere partij aan de rechter vraagt om na te gaan of de uitspraak naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voor zo'n procedure is het doorgaans wel noodzakelijk dat u een advocaat inschakelt.

12. Als de ondernemer de uitspraak niet nakomt?

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 een ondernemer die aangesloten is bij de Brancheorganisatie Kinderopvang weigeren de uitspraak na te komen, zonder de uitspraak binnen twee maanden 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 Brancheorganisatie Kinderopvang. De nakomingsgarantieregeling geldt niet indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van



Informatiebrief Klachtenprocedure

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 geweest.

De ondernemer die geen lid is van de Brancheorganisatie Kinderopvang maar zich wel voor de klachtenbehandeling bij de SGC heeft laten registreren, heeft eveneens een bepaalde garantie afgegeven, waardoor de nakoming van het bindend advies gewaarborgd is.