Klachtenregeling

’t Keaverke | november 2018

# Klachtenregeling

Uw kind is bij de medewerkers van kinderdagverblijf ‘t Keaverke in goede handen. Echter, een enkele keer kan er iets mis gaan in de opvang van uw kind of in de organisatie van de kinderdagopvang. Kinderopvang is mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Als u vindt dat wij tekort schieten of ons niet aan onze afspraken houden dan horen wij dat graag van u. Van uw kritiek kunnen wij namelijk leren. Daarom hebben wij een interne- en externe klachtenprocedure, die na elkaar maar ook los van elkaar kunnen worden gevolgd (u kunt ook de interne klachtenprocedure overslaan).

De kinderopvang kent een uitgebreide regeling op het gebied van klachten en geschillen. Deze komen voort uit de Wet Kinderopvang, de Algemene Voorwaarde Kinderopvang en de Wet Klachtrecht.

Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn, te lang uitstellen maakt het alleen maar moeilijker. Het eenvoudigst is het als u het bespreekt met diegene die het wellicht aangaat, bijvoorbeeld de groepsleiding. Als dit de onvrede niet wegneemt kunt u een afspraak maken met de klachten coördinator Shurnaiska Cremers-Ferrero. De klachten coördinator noteert de klacht op het interne klachtenformulier, zodat deze is geregistreerd. Misschien kan het gesprek de klacht meteen oplossen, bijvoorbeeld na het maken van afspraken, of is er wat meer onderzoek nodig naar aanleiding van uw klacht. Als uw klacht nog niet is opgelost dan krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht en de omschrijving hiervan. U krijgt 20 werkdagen na het indienen van uw klacht schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen. Als uw klacht wel wordt opgelost in het gesprek wordt dit en ook de eventueel gemaakte afspraken op het interne klachtenformulier geschreven en ontvangt u hiervan een kopie.

U kunt u klacht ook schriftelijk (of per email) indienen bij de directie. In dat geval krijgt u binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. U krijgt 20 werkdagen na het indienen van uw klacht een schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen.

De contact gegevens van de klachten coördinator van Kinderdagverblijf ‘t Keaverke zijn;

KDV ‘t Keaverke

t.a.v. S.E. Cremers-Ferrero

Kapelstraat 18

5824AJ Holthees

telefoon: 06-41103873

keaverke@outlook.com

Wanneer er geen oplossing voor uw klacht wordt gevonden, kunt u de klacht rechtstreeks indienen bij een externe, onafhankelijke Geschillencommissie:

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP DEN HAAG

070 310 5310

www.degeschillencommissie.nl

Bij het klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

* De Kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
* De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht;

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissie als de kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie publiceert de uitspraken op haar website.

# Interne klachtenregeling

Artikel 1 Begrippen

1.1 Klachtencoördinator Shurnaiska Cremers-Ferrero die krachtens opgedragen bevoegdheden eindverantwoordelijk is voor de behandeling van de klachten in de organisatie.

 1.2 Medewerker Kimberly Kretzer die onder verantwoordelijkheid van de kinderopvangorganisatie werkt.

 1.3 Klant Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderdagverblijf ‘t Keaverke, voor de opvang van zijn of haar kinderen.

 1.4 Klacht Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij dan wel zijn/haar kind, althans waarvoor hij/zij als verzorger verantwoordelijkheid heeft, is behandeld door de kinderdagverblijf ‘t Keaverke of door een medewerker van de kinderdagverblijf ‘t Keaverke. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderdagverblijf ‘t Keaverke. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van de organisaties die de opvang betreffen.

 1.5 Klager Een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot de aangesloten kinderdagverblijf ‘t Keaverke, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie Shurnaiska Cremer-Ferrero.

Artikel 2 Indiening van de klacht

 2.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan de klant.

 2.2 Een klacht wordt schriftelijk of mondeling ingediend bij het kinderdagverblijf bij de klachtencoördinator Shurnaiska Cremers-Ferrero.

 2.3 Wanneer een klant een afspraak wil maken voor het mondeling indienen van een klacht bij de klachtencoördinator, dan zal de klachtencoördinator Shurnaiska Cremers-Ferrero binnen 10 werkdagen een afspraak maken.

 2.4 Wanneer de klacht mondeling wordt ingediend dan noteert de klachtencoördinator Shurnaiska Cremers-Ferrero dit op het interne klacht formulier (verbeterformulier).

 2.5 Wordt tijdens het mondeling indienen, de klacht weggenomen, dan wordt dit op het interne formulier aangegeven. Ook worden hier de eventueel gemaakte afspraken op gezet. De klager ondertekent dit formulier en krijgt van de klachtencoördinator Shurnaiska Cremers-Ferrero een kopie mee. Hiermee is de klacht afgedaan. Wel blijft deze geregistreerd als interne klacht.

 2.6 De klacht kan ook schriftelijk (of per email) bij de klachtcoördinator Shurnaiska Cremers-Ferrero worden ingediend.

 2.7 De klager is ten allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

 Artikel 3 Behandeling van de klacht

 3.1 Wanneer de klacht tijdens het mondeling indienen niet opgelost wordt dan ontvangt de klager na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst en omschrijving van de klacht van de klachtencoördinator Shurnaiska Cremers-Ferrero .

 3.2 Wanneer de klacht schriftelijk is ingediend, krijgt de klager na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht van de klachtencoördinator Shurnaiska Cremers-Ferrero.

 3.3 Indien de klacht het handelen, doen of nalaten van een medewerker betreft, zendt de klachtencoördinator Shurnaiska Cremers-Ferrero een afschrift van de klacht aan de betrokken medewerker en stelt deze in de gelegenheid binnen 10 werkdagen na verzending een schriftelijk verweer aan de klachtencoördinator Shurnaiska Cremers-Ferrero toe te zenden.

 Artikel 4 Beslissing klachtencoördinator

 4.1 De klachtencoördinator Shurnaiska Cremers-Ferrero neemt binnen 20 werkdagen nadat de klacht is ingediend een beslissing over de gegrondheid van de klacht. De klachtencoördinator Shurnaiska Cremers-Ferrero stelt de klager en de eventueel betrokken medewerker, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezelt van te nemen of reeds genomen maatregelen.

Artikel 5 Bekendmaking klachtenregeling

 5.1 Kinderdagverblijf ‘t Keaverke brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de ouders, pleegouders of stiefouders van de kinderen die van de kinderdagopvang van Kinderdagverblijf ‘t Keaverke gebruik maken.

 Artikel 6 Slotbepalingen

 6.1 In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de klachtencoördinator Shurnaiska Cremers-Ferrero naar redelijkheid en billijkheid.

# REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE KINDEROPVANG per 1 januari 2018

 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** : houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau of van een peuterspeelzaal;

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

 **oudercommissie** :advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer of anderszins;

 **wet** : Wet Kinderopvang (voorheen Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen);

 **voorwaarden** : 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, voor zover 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.

## Reglement Geschillencommissie Kinderopvang - 2 -

**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:

1. 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 Shurnaiska Cremers-Ferrero, in dat geval is de consument wel ontvankelijk inzake de gevolgen met uitzondering van letselschade.
2. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
3. indien het een geschil betreft waarover de consument/oudercommissie of met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder c Shurnaiska Cremers-Ferrero 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 Shurnaiska Cremers-Ferrero

 - gedaan bij eerste gelegenheid

 - de consument/oudercommissie in zijn klacht niet ontvankelijk:

a. indien hij zijn klacht niet eerst bij Shurnaiska Cremers-Ferrero heeft ingediend;

b. indien hij zijn geschil vervolgens niet binnen 12 maanden, na de datum waarop hij de klacht bij Shurnaiska Cremers-Ferrero indiende, bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;

 c. indien Shurnaiska Cremers-Ferrero 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. Shurnaiska Cremers-Ferrero 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.

#  Reglement Geschillencommissie Kinderopvang - 3 -

Artikel 11.

Wordt het geschil door Shurnaiska Cremers-Ferrero 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 Shurnaiska Cremers-Ferrero 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, Shurnaiska Cremers-Ferrero 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:

 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.

# Reglement Geschillencommissie Kinderopvang - 4 -

 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 Shurnaiska Cremers-Ferrero 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. Shurnaiska Cremers-Ferrero 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 Shurnaiska Cremers-Ferrero 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.

# Reglement Geschillencommissie Kinderopvang - 5 -

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.

#

# Reglement Geschillencommissie Kinderopvang - 6 -

**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 Shurnaiska Cremers-Ferrero 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 Shurnaiska Cremers-Ferrero 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.

# Reglement Geschillencommissie Kinderopvang - 7 -

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 Shurnaiska Cremers-Ferrero 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

Uw naam: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Straat: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Postcode: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Woonplaats: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Telefoonnummer: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Wat is uw klacht?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Wat is de oorzaak van/aanleiding voor uw klacht?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Met wie heeft u de klacht besproken en met welk resultaat?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Heeft u een suggestie voor de oplossing van de klacht?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Stuurt u bijlagen mee die betrekking hebben op uw klacht? ja/nee Zo ja, kunt die hieronder toelichten?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Aanvullende opmerkingen:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Datum:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Handtekening: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

In te vullen door Kinderdagverblijf ‘t Keaverke

Datum ontvangst:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Bevestiging ontvangst naar klachtmelder op :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (datum)

 Streefdatum afhandeling:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Datum klacht afgehandeld:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

U kunt dit formulier sturen naar:

Kinderdagverblijf ’t Keaverke

 T.a.v. de Klachtencoördinator Shurnaiska Cremers-Ferrero

Kapelstraat 18

5824AJ HOLTHEES