



Goedteplak

Versie 2017-11

## EXTERNE KLACHTENREGELING

---

### **Externe Klachtenregeling Gastouderbureau Goedteplak**

M.i.v. januari 2016 is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang (*Geschillencommissie*). Deze registratie/aansluiting staat ook vermeld in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (*LRKP*).

Bij Gastouderbureau Goedteplak worden ouders op de hoogte gebracht van de interne en externe klachtenregeling d.m.v. de informatiefolder, de website en als onderwerp van gesprek tijdens het koppelingsgesprek.

In geval van klachten, stelt Goedteplak jaarlijks een klachtenverslag op over het voorgaande jaar met daarin onder meer een korte beschrijving van het aantal en de aard van de schriftelijke klachten en van het aantal en de aard van de geschillen die zijn behandeld door de Geschillencommissie. Het klachtenverslag wordt voor 1 juni naar de toezichthouder en de oudercommissie gestuurd.

M.i.v. 2017 geldt wettelijk: mochten er geen schriftelijke klachten geweest zijn, dan hoeft er ook geen klachtenverslag opgesteld te worden. Een Gastouderbureau ontvangt van de Geschillencommissie een klachtenvrijbrief als bewijs dat er geen officiële klachten ingediend en behandeld zijn door de Geschillencommissie. Deze klachtenvrijbrief deelt Gastouderbureau Goedteplak met gastouders, oudercommissie en ouders.

### **EXTERNE klachtenregeling**

Gastouderbureau Goedteplak is aangesloten en geregistreerd bij de **Geschillencommissie Kinderopvang**.

Als de interne klachtenprocedure doorlopen is en ouders of de oudercommissie zijn niet tevreden, dan kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

Bij het **Klachtenloket Kinderopvang** dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang, 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 als:

- Gastouderbureau Goedteplak niet binnen vier weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De ouders en Gastouderbureau Goedteplak het niet binnen vier weken onderling eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.
- Gastouderbureau Goedteplak geen adequate klachtenregeling heeft.

### **Het Klachtenloket Kinderopvang**

*Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang (<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>) 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.*



Goedteplak

Versie 2017-11

### **Kosten**

*De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen bedragen: € **25,00**.*

*Dit is het bedrag dat De Geschillencommissie rekent voor het behandelen van uw klacht. Dit geld krijgt u echter terug wanneer uw klacht gegrond wordt verklaard. Als De Geschillencommissie u in het gelijk stelt, wordt de ondernemer verplicht om u dit bedrag terug te betalen. In dat geval zijn er voor u geen kosten aan de procedure verbonden.*

Er is een **uitzondering** op het bovenstaande.

**Ouders** mogen meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie 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.

**Oudercommissies** kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissie als de aangesloten kinderopvangorganisatie. Meer informatie kunt u vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en op [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

### **Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang?**

*De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:*

- *Uitvoering van de overeenkomst*
- *Verandering van de overeenkomst*
- *Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan*
- *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*

*Klik voor meer informatie over de procedure bij een klacht op onderstaande links;*

[www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure/](http://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure/)  
[www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders)

*(aan hierboven vermelde informatie in de externe klachtenregeling kan richting Gastouderbureau Goedteplak geen rechten worden verbonden; wij verwijzen u voor de meest actuele informatie naar de website van de Geschillencommissie Kinderopvang).*