



Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Kinderopvang SKR is voor de Kinderdagverblijven en Peuterspeelgroepen, de Buitenschoolse opvang en het Gastouderbureau aangesloten en geregistreerd bij de Geschillencommissie.

Wanneer maakt u gebruik van de Geschillencommissie?

U heeft een geschil met het Kinderdagverblijf, Peuterspeelgroep, Buitenschoolse opvang of Gastouderbureau en u komt er samen niet uit. Sinds 1 januari 2016 kunt u de hulp inroepen van 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 zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht;
- De Kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

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 bijvoorbeeld zijn bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende gevolgen kunnen hebben.

De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan. De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden een uitspraak doen.

Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden:

- Een voorzitter aangedragen door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC);
- Een lid voorgedragen door BOINK (belangenvereniging voor ouders);
- Een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang.

Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De commissie kan in beginsel alle geschillen behandelen die betrekking hebben op:

- De tot standkoming of de uitvoering van de overeenkomst met de Kinderopvangorganisatie;
- Gedragingen van (medewerkers) van de Kinderopvangorganisatie;
- Een besluit van de Kinderopvangorganisatie waarin de oudercommissie zich niet kan vinden.

Als u een geschil aan de Geschillencommissie wilt voorleggen moet u altijd eerst zelf proberen met de Kinderopvangorganisatie tot een oplossing te komen. In de (leverings)voorwaarden van de Kinderopvangorganisatie staan als regel termijnen genoemd waarbinnen u de klacht moet melden. Wordt de klacht niet opgelost, dan moet u binnen 12 maanden nadat u daarover met de Kinderopvangorganisatie contact heeft opgenomen, het geschil bij de Geschillencommissie kenbaar maken. Als u niet heeft geklaagd bij de Kinderopvangorganisatie of de klachttermijn heeft overschreden, kan de Geschillencommissie besluiten geen inhoudelijke uitspraak over uw klacht te doen.

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie niet?

De Geschillencommissie behandelt geen klachten tegen een gastouder.

Wat zijn de 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.