



R2 Reglement van de oudercommissie

Begripsomschrijving

Kinderopvangorganisatie:	Stichting Kinderopvang Noardwest Fryslân.
Houder:	Stichting Kinderopvang Noardwest Fryslân.
Directie:	De door het bestuur benoemde functionaris bekleed met de hoogste dagelijkse leiding.
Kindercentrum:	Een voorziening gehuisvest in één gebouw, waar kinderopvang plaatsvindt anders dan gastouderopvang.
Locatiemanager:	De medewerker die belast is met de leiding van het Kindcentrum.
Beroepskracht:	Degene die werkzaam is bij een Kindcentrum en is belast met de verzorging en opvoeding van kinderen.
Ouder:	Een persoon die een huishouding voert waartoe het kind behoort op wie de kinderopvang betrekking heeft.
Oudercommissie:	De commissie, bedoeld als in artikel 58 van de Wet kinderopvang, functionerend in het verband van een Kindcentrum of gastouderbureau van de kinderopvangorganisatie, op een wijze zoals in dit reglement is beschreven.
Centrale oudercommissie:	De commissie, functionerend in het verband van de kinderopvangorganisatie, zoals beschreven in het reglement van de centrale oudercommissie.
Leden:	Leden van de oudercommissie.
Stamgroep:	Een vaste groep kinderen met een eigen ruimte.

1. Doelstelling

De oudercommissie stelt zich ten doel namens de ouders te participeren in het beleid van het Kindcentrum door een goede invulling te geven aan de adviesrechten om op deze wijze de kwaliteit van de opvang te waarborgen of te verbeteren.

2. Algemene procedures oudercommissie

- Een houder van een Kindcentrum stelt voor elk door hem geëxploiteerd Kindcentrum een oudercommissie in die tot taak heeft hem te adviseren over de aangelegenheden, genoemd in de Wet kinderopvang artikel 1.60 en artikel 2.17 (zie paragraaf 5 van dit reglement) (Wk art. 1.58 lid 1);
- Alleen voor startende oudercommissies:* Voorafgaand aan de oprichting worden alle ouders door de houder actief uitgenodigd zich kandidaat te stellen voor de oudercommissie. Kandidaatstelling kan schriftelijk of mondeling geschieden;
- De leden van de oudercommissie worden gekozen uit en door degenen wier kinderen in het Kindcentrum of door tussenkomst van het gastouderbureau worden opgevangen (Wk art. 1.58 lid 4);
- De oudercommissie bepaalt zelf haar werkwijze (Wk art 1.58 lid 6);
- De oudercommissie beslist bij meerderheid van stemmen (Wk art. 1.59 lid 5);
- Indien in de oudercommissie een of meerdere vacatures zijn, blijft de oudercommissie bevoegd te besluiten, mits de oudercommissie gevormd wordt door meer dan één lid;
- Bij aftreding van alle leden van de oudercommissie draagt de houder zorg voor de verkiezing van een nieuwe oudercommissie. (Wk art. 1.58 lid 1).

3. Samenstelling

1. Uitsluitend ouders, zoals omschreven in artikel 1 van dit reglement, kunnen lid zijn van de oudercommissie (Wk art 1.58 lid 4).
2. Maximaal één ouder per huishouden kan lid zijn van de oudercommissie.
3. Personeelsleden, leden van het Bestuur en de directie van de kinderopvangorganisatie kunnen geen lid zijn van de oudercommissie, ook niet indien zij ouder zijn van een kind dat het Kindcentrum bezoekt (Wk art 1.58 lid 5).
4. De oudercommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden. Wanneer het aantal beneden de vier daalt, zorgt de oudercommissie zo spoedig mogelijk voor aanvulling.
5. Een Kindcentrum kan zowel dagopvang, peuteropvang als buitenschoolse opvang aanbieden. Indien op één adres meerdere vormen van kinderopvang worden aangeboden, dan is het mogelijk één oudercommissie in te stellen. Bij de samenstelling wordt gestreefd naar een zo evenredig mogelijke vertegenwoordiging van alle stamgroepen en opvangvormen.

4. Totstandkoming en beëindiging van het lidmaatschap

- a) Indien er vacatures zijn in de oudercommissie dan roept de oudercommissie ouders op zich kandidaat te stellen, kandidaatstelling kan schriftelijk of mondeling geschieden;
- b) Indien het aantal kandidaten het aantal beschikbare zetels niet overtreft, worden alle kandidaten op de eerstvolgende vergadering van de oudercommissie benoemd;
- c) Indien zich meer kandidaten melden dan er zetels beschikbaar zijn, organiseert de oudercommissie een verkiezing;
- d) Benoeming geschiedt voor een periode van 2 jaar. Na het verstrijken is herbenoeming is het mogelijk om maximaal twee keer herkozen te worden, indien de betreffende persoon zich hiervoor kandidaat stelt;
- e) Het lidmaatschap van de oudercommissie eindigt bij periodiek aftreden, bij bedanken, bij gedwongen aftreden door de ouders/oudercommissie, bij overlijden en wanneer de ouder geen kind meer heeft dat gebruik maakt van kinderopvang op het Kindcentrum of gastouderbureau;
- f) Een oudercommissielid of de gehele oudercommissie treedt af wanneer tijdens een avond een meerderheid van de aanwezige ouders hun vertrouwen in (een of meerdere leden van) de oudercommissie opzegt. Een dergelijk besluit kan alleen genomen worden als het is opgevoerd op de van tevoren opgestelde agenda.

5. Adviesrecht

De houder van een Kindcentrum of van een gastouderbureau stelt de oudercommissie in ieder geval in de gelegenheid advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit dat de organisatie treft zoals beschreven in artikel 1.60 van de Wet kinderopvang, waaronder:

- a) de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan artikel 1.50, eerste lid, in het bijzonder het pedagogisch beleid dat wordt gevoerd, respectievelijk artikel 1.56, eerste lid;
- b) voedingsaangelegenheden van algemene aard en het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid;
- c) openingstijden;
- d) het aanbieden van voorschoolse educatie;
- e) de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten als bedoeld in artikel 1.57b, eerste lid;
- f) wijziging van de prijs van kinderopvang.

De oudercommissie is bevoegd de houder ook ongevraagd te adviseren over de onderwerpen in het eerste lid (Wk art. 1.60 lid 3).

6. Adviestraject oudercommissie

- a) Van een advies (als bedoeld in de Wet kinderopvang artikel 1.60 lid 1) kan de houder slechts afwijken indien hij schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies verzet (Wk art. 1.60 lid 2);
- b) De houder verstrekt tijdig en desgevraagd schriftelijk alle informatie die de oudercommissie voor de vervulling van haar taak redelijkerwijs nodig heeft (Wk art. 1.60 lid 5);
- c) In het “huishoudelijk reglement oudercommissie” worden termijnen vastgesteld waarbinnen de houder en de oudercommissie geacht zijn te reageren.

7. Machtiging centrale oudercommissie

- a) Een eventuele machtiging van de centrale oudercommissie door de oudercommissie wordt door de oudercommissie beschreven in het ‘huishoudelijk reglement oudercommissie’;
- b) In het ‘huishoudelijk reglement oudercommissie’ is vastgelegd wanneer de oudercommissie de machtiging van de centrale oudercommissie kan intrekken.

8. Geheimhouding oudercommissie

Afspraken over geheimhouding worden in het ‘huishoudelijk reglement oudercommissie’ vastgesteld.

9. Informeren oudercommissie

- a) Na vaststelling door de toezichthouder van het inspectierapport, bedoeld in artikel 1.63, eerste lid, bespreekt de houder van een Kindcentrum dit rapport met de oudercommissie.
- b) De houder van een Kindcentrum brengt de mogelijkheid om geschillen aan de Geschillencommissie Kinderopvang voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de oudercommissie. (Wk art. 1.57.c)

10. Facilitering oudercommissie

Afspraken over de facilitering van de oudercommissie worden in het ‘huishoudelijk reglement oudercommissie’ vastgesteld.

11. Wijziging van het reglement

Wijziging van het reglement behoeft instemming van de oudercommissie (Wk art. 1.59 lid 5).

Stichting Kinderopvang Noardwest Fryslân
Locatie Kindcentrum:

Handtekening voorzitter oudercommissie

Handtekening houder

Datum:

Datum:

Huishoudelijk reglement van de oudercommissie

Begripsomschrijving

Voor een begripsomschrijving wordt verwezen naar de omschrijving in het reglement van de oudercommissie.

A. Werkwijze oudercommissie

1. Samenstelling oudercommissie

- a) Maximaal één ouder per huishouden kan lid zijn van de oudercommissie;
- b) Bij de samenstelling wordt gestreefd naar een zo evenredig mogelijke vertegenwoordiging van ouders op het Kindcentrum;
- c) De oudercommissie bestaat in ieder geval uit een voorzitter en secretaris.

2. Taken en bevoegdheden van de oudercommissie

De oudercommissie

- a) vertegenwoordigt alle ouders van een Kindcentrum;
- b) is in staat om in het belang van het gehele Kindcentrum advies af te geven;
- c) fungeert als aanspreekpunt voor ouders;
- d) zorgt voor goede en heldere informatieverstrekking aan de ouders over de activiteiten van de oudercommissie;
- e) heeft de bevoegdheid leden van de centrale oudercommissie te kiezen;
- f) zorgt voor een goede communicatie met andere oudercommissies en de centrale oudercommissie van de kinderopvangorganisatie;
- g) heeft de bevoegdheid, samen met minimaal 25% van het aantal oudercommissies, een bijzondere vergadering bijeen te roepen om het functioneren van de centrale oudercommissie aan de orde te stellen;
- h) zorgt voor een verdeling van de taken onder de leden.

3. Vergadering

- a) De vergadering wordt minimaal vier keer per jaar bijeengeroepen door de secretaris;
- b) Indien twee leden een vergadering noodzakelijk achten, kunnen zij de secretaris opdracht geven om een extra vergadering bijeen te roepen;
- c) De secretaris maakt in overleg met de voorzitter voor iedere vergadering een agenda op;
- d) Ieder lid van de oudercommissie kan de secretaris verzoeken een onderwerp op de agenda te plaatsen;
- e) De secretaris brengt de agenda ter kennis van de leden van de oudercommissie, alsmede de houder en draagt er zorg voor dat de ouders van de agenda kennis kunnen nemen;
- f) Berichten van verhindering worden tijdig meegedeeld aan de secretaris;
- g) Van een vergadering wordt een schriftelijk verslag opgemaakt;
- h) Iedere ouder heeft, mits van tevoren aangemeld bij de voorzitter van de oudercommissie, als toehoorder toegang tot de vergaderingen. Hij kan inspreken na toestemming van de voorzitter.

4. Contacten met ouders

- a. De leden van de oudercommissie stellen nieuwe ouders op de hoogte van het bestaan van de oudercommissie;
- b. Een lijst met de namen van de leden, waarop vermeld de wijze waarop men met hen contact kan worden gezocht, wordt gecommuniceerd aan de ouders;
- c. Alle ouders worden door middel van een aankondiging minimaal 5 werkdagen vooraf op de hoogte gebracht van de vergadering van de oudercommissie;
- d. De door oudercommissie en houder goedgekeurde notulen zijn voor alle ouders op aanvraag verkrijgbaar en worden ter inzage beschikbaar gesteld;
- e. Minimaal één keer per jaar brengt de oudercommissie verslag uit over haar activiteiten;
- f. Na toestemming van ouders krijgt de oudercommissie de contactgegevens van de bestaande en nieuwe ouders.

Informatie vanuit de oudercommissie voor alle ouders wordt opgenomen in de Ouder Leesmap (en waar van toepassing tevens op het prikbord gehangen) op locatie.

5. Stemprocedures

- a. Besluitvorming door de oudercommissie vindt plaats bij meerderheid van stemmen (Wk art 1.59 lid 4);
- b. Stemmingen geschieden mondeling. De voorzitter kan bepalen dat schriftelijk wordt gestemd;
- c. Een blanco stem of onthouding wordt geacht niet te zijn uitgebracht;
- d. Bij het staken van de stemmen beslist de voorzitter;
- e. Een lid van de oudercommissie kan een ander oudercommissielid schriftelijk machtigen voor hem of haar een stem uit te brengen. Een lid kan in een vergadering voor ten hoogste 2 leden als gemachtigde optreden;
- f. Over kwesties die het voortbestaan van de oudercommissie zelf of haar functioneren betreffen kan de vergadering alleen besluiten indien het op de agenda is opgevoerd.

Het gaat hierbij met name om:

- ontslag van één van de leden. In deze situatie is de vergadering niet openbaar;
- wijziging van het reglement van de oudercommissie;
- wijziging van het huishoudelijk reglement.

6. Centrale oudercommissie

- a. De centrale oudercommissie stelt zich ten doel te participeren in het algemene beleid van de kinderopvangorganisatie door een goede invulling te geven aan de door de verschillende oudercommissies gemachtigde onderwerpen om op deze wijze de kwaliteit van de opvang te waarborgen of te verbeteren.
- b. De oudercommissie geeft de centrale oudercommissie, onder voorbehoud van goed functioneren, een machtiging het adviesrecht over te nemen van de oudercommissie van het Kindcentrum met betrekking tot de volgende punten:
 1. de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan artikel 1.50, eerste lid, in het bijzonder het algemene pedagogisch beleid dat wordt gevoerd, respectievelijk artikel 1.56, eerste lid;
 2. algemene voedingsaangelegenheden van algemene aard en het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid;
 3. openingstijden;
 4. het algemeen aanbieden van voorschoolse educatie;
 5. de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten als bedoeld in artikel 1.57b, eerste lid;
 6. wijziging van de prijs van kinderopvang.

- c. Deze machtiging geldt voor 2 jaar (zittingsduur van de oudercommissie). Vóór het verstrijken van deze periode vindt een evaluatie plaats van het functioneren van de centrale oudercommissie, het reglement oudercommissie en de machtiging;
- d. Indien één of meerdere van bovenstaande punten voor een bepaald Kindcentrum afwijken van het algemene beleid van de kinderopvangorganisatie, dan behoudt de oudercommissie van het betreffende Kindcentrum het adviesrecht daarover.
- De oudercommissie bespreekt voor het eigen Kindcentrum altijd de volgende documenten en brengt hierover advies uit op Kindcentrumniveau:
- jaarlijks: Risico-inventarisaties Veiligheid en Gezondheid (met ingang van 1 januari 2018 het Veiligheid en Gezondheidbeleid i.p.v. RIE) alle dependances;
 - jaarlijks: inspectierapportage GGD Fryslân;
 - jaarlijks: pedagogische werkplan(nen);
 - jaarlijks: activiteitenplan (zoals vakanties, St.Maarten, sinterklaasviering, kerstviering);
- e. Met de centrale oudercommissie en eventueel alle andere oudercommissies kan vier keer per jaar een vergadering belegd worden waarbij de gemachtigde onderwerpen op de agenda staan;
- f. Bij besluiten die grote gevolgen hebben voor de kwaliteit van de opvang van de kinderen, kan de centrale oudercommissie een achterbanraadpleging houden onder alle oudercommissies van de kindercentra, alvorens een advies uit te brengen.
- g. Wanneer 25% van de oudercommissies aangeeft het vertrouwen in (één of meerdere leden van) de centrale oudercommissie te zijn verloren, kunnen zij het aftreden verzoeken in een buitengewone vergadering. De centrale oudercommissie (of één of meerdere leden) wordt uit haar functie ontheven bij meerderheid van stemmen als de meerderheid van het aantal oudercommissies aanwezig is;
- h. Wanneer de centrale oudercommissie uit haar functie is ontheven, gaat het gemachtigde adviesrecht tijdelijk terug naar de oudercommissie. Als er een nieuwe centrale oudercommissie is gevormd, wordt opnieuw gekeken naar het machtigen van adviesrechten;
- i. Wanneer de centrale oudercommissie volgens de lokale oudercommissie niet goed functioneert met betrekking tot een bepaald gemachtigd adviesrecht kan de oudercommissie de machtiging beargumenteerd eenzijdig intrekken.

7. Wijziging van het huishoudelijk reglement

Tenminste één maal in de twee jaar wordt het huishoudelijk reglement door de oudercommissie herzien en opnieuw vastgesteld.

Datum en plaats,

namens de oudercommissie,

B. Afspraken tussen oudercommissie en kinderopvangorganisatie

1. Samenstelling van de oudercommissie

- a) Zie artikel 3a van het “reglement oudercommissie” welke personen uitgesloten zijn door de houder en de oudercommissie van lidmaatschap van de oudercommissie.
- b) De houder en de oudercommissie kunnen een adviescomité instellen. Deze kan de oudercommissie waar nodig van advies voorzien en heeft geen stemrecht. Het adviescomité bestaat nooit uit meer personen dan het aantal leden dat de oudercommissie telt. Een adviescomité kan bijvoorbeeld bestaan uit leden met zeer specifieke kennis, zoals pedagogische kennis.

2. Communicatie tussen houder en oudercommissie

- a) De houder kan de praktische uitvoering van de uit de wet of dit reglement voortvloeiende zaken overdragen aan een of meerdere personen die in de onderneming van de houder werkzaam zijn, zoals locatiemanager/adjuncthoofd van de locaties en stafmedewerkers¹;
- b) De houder die van de bevoegdheid in lid a gebruikmaakt, doet daarvan – onder vermelding van de namen en contactgegevens van de gemandateerde persoon of personen – schriftelijk melding aan de oudercommissie.
- c) De houder en de oudercommissie maken in gezamenlijke afstemming jaarlijks een jaarplanning;
- d) Ten minste vier vergaderingen vinden plaats in (gedeeltelijke) aanwezigheid van de houder of zoveel vaker als onderling overeengekomen is;
- e) Zowel de houder als de oudercommissie kan een verzoek indienen om een gezamenlijke vergadering te plannen. Dit gebeurt in overleg buiten de reguliere vergaderingen om;
- f) De oudercommissie kan op verzoek van de houder een inbreng op ouderavonden en themabijeenkomsten leveren.

3. Adviestraject

- a) De houder vraagt de oudercommissie schriftelijk om advies en geeft daarbij tijdig en desgevraagd schriftelijk alle informatie die de oudercommissie redelijkerwijs voor de vervulling van haar taak nodig heeft (Wk art 1.60). Pas vanaf het moment dat aan deze voorwaarde is voldaan gaat de adviestermijn in²;
- b) De houder en de centrale oudercommissie maken na iedere adviesaanvraag, voordat de adviestermijn ingaat, schriftelijk afspraken over welke informatie voldoende is voor de oudercommissie om een advies te kunnen geven;
- c) De adviestermijn voor de oudercommissie bedraagt zes weken, met dien verstande dat het advies kan worden meegenomen bij het te nemen besluit door de centrale oudercommissie;
- d) Houder en minimaal twee leden van de oudercommissie, waaronder de voorzitter, kunnen in geval van dringende adviesaanvragen schriftelijk een kortere maximale adviestermijn afspreken;
- e) Houder en de oudercommissie kunnen voor bepaalde adviesaanvragen een langere adviestermijn schriftelijk afspreken (bijvoorbeeld in de zomerperiode);
- f) Tenminste één maal per jaar krijgt de oudercommissie schriftelijk de algemene gegevens over het beleid dat op het Kindcentrum het afgelopen jaar gevoerd is en in het komende jaar gevoerd zal worden, inzake de in de Wk genoemde adviesrechten, met uitzondering van de onderwerpen waarvan het adviesrecht is gemachtigd aan de centrale oudercommissie;

¹ De houder mandateert de (gedeeltelijke) aanwezigheid van de houder bij vier vergaderingen per jaar aan de locatiemanager/adjuncthoofd van deze locatie.

De houder mandateert de kwaliteitsmanager om de berichtgeving in opdracht van de centrale oudercommissie naar de oudercommissies uit te voeren.

² De houder mandateert de kwaliteitsmanager om adviesaanvragen vanuit de organisatie en in opdracht van de centrale oudercommissie in te dienen aan oudercommissies en bij alternatieve ouderraadpleging.

- g) De houder mag alleen afwijken van een advies van de oudercommissie indien hij schriftelijk en gemotiveerd kan aangeven dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies van de oudercommissie verzet (Wk art 1.60 lid 2);
- h) De houder geeft maximaal zes weken na het verkrijgen van het advies van de oudercommissie schriftelijk aan of het advies van de oudercommissie al dan niet gevolgd wordt;
- i) Indien binnen de adviestermijn geen advies aan de houder wordt gegeven en de houder heeft wel aan al zijn verplichtingen voldaan, wordt de oudercommissie verondersteld positief te adviseren;
- j) De oudercommissie informeert de ouders over de uitkomst van het adviestraject.

4. Facilitering oudercommissie

- a) De houder faciliteert de oudercommissie via:
 - het op de hoogte stellen van alle ouders van het bestaan en de functie van de oudercommissie middels intakegesprek en ouderbrochure;
 - het lidmaatschap van een belangenvereniging;
 - het beschikbaar stellen van vergaderruimte;
 - het beschikbaar stellen van kantoorartikelen en kopieerfaciliteiten en de mogelijkheid om informatie te verzenden en ontvangen voor de oudercommissie;
 - de mogelijkheid om (na akkoord van ouders) te communiceren met de individuele ouders van het Kindcentrum;
- b) Op verzoek van de oudercommissie kan de houder (financiële) middelen beschikbaar stellen voor:
 - het (mede) organiseren van één ouderavond per jaar

5. Geheimhouding

- a) Op de leden van de oudercommissie rust, inzake van hetgeen hen uit hoofde van hun lidmaatschap ter kennis is gekomen, in beginsel geen geheimhoudingsplicht;
- b) Een geheimhoudingsplicht bestaat wel in de hieronder beschreven situaties:
 - Informatie en stukken kunnen alleen aangeduid worden als vertrouwelijk, wanneer het gegevens van privépersonen betreft (Wet bescherming persoonsgegevens) of wanneer het gegevens betreft die het economisch belang van de kinderopvangorganisatie kunnen schaden³;
 - Ook de oudercommissie kan verzoeken om geheimhouding van informatie of inlichtingen die schriftelijk of anderszins ter kennis van de houder worden gebracht;
- c) Verzoeken tot geheimhouding dienen te worden gemotiveerd;
- d) Waar mogelijk geeft de houder of de oudercommissie aan welke tijdsduur aan de geheimhouding verbonden is.

³ Zoals bijvoorbeeld in geval van een adviestraject rondom een prijswijziging.

6. Geschillen

- a) De Geschillencommissie Kinderopvang (zie bijlagen) is aangewezen voor het behandelen van geschillen tussen de houder van een Kindcentrum en de oudercommissie over een door die houder voorgenomen of genomen besluit over een of meer onderwerpen van artikel 1.60
- b) Geschillen tussen een oudercommissielid en de houder aangaande het uitvoeren van regulier oudercommissiewerk⁴ kunnen in geen geval leiden tot het opzeggen van de kindplaats van die ouder door de houder;
- c) De houder of de oudercommissie kan verzoeken om een lid van de oudercommissie voor een bepaalde termijn uit te sluiten van de werkzaamheden van de oudercommissie⁵. Een dergelijk verzoek kan alleen worden gedaan wanneer het betreffende lid het overleg met de houder⁶, dan wel de werkzaamheden van de oudercommissie, ernstig belemmert⁷.

Datum en plaats,

Datum en plaats,

Namens STICHTING KINDEROPVANG NOARDWEST FRYSLÂN
namens de oudercommissie,

⁴ Onder regulier oudercommissiewerk kan worden verstaan de, in het reglement opgenomen, activiteiten van de oudercommissie.

⁵ Het verzoek kan ingediend worden bij de geschilleninstantie (indien van toepassing) of anderszins de rechter.

⁶ De overige leden van de oudercommissie of ouders kunnen het aftreden van een oudercommissielid verzoeken wanneer het aangegeven deel (zie modelreglement artikel 4 lid f) van de ouders aangeeft het vertrouwen te zijn verloren. De houder kan in gesprek gaan met het betreffende lid en hem/haar verzoeken om af te treden. Daarna heeft de houder de mogelijkheid om bij de overige leden van de oudercommissie en ouders alle of bepaalde werkzaamheden van het lid van de oudercommissie ter discussie te stellen.

⁷ Ernstige belemmering houdt in dat de doelen van de oudercommissie, zoals het creëren van een werkbare situatie die recht doet aan de belangen van alle ouders, niet worden nagestreefd.



de geschillencommissie

Postbus 60600
2009 LP Den Haag
bezoekadres
Bordowijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
F 070 - 365 99 14

HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE KINDEROPVANG EN PEUTERSPEELZA- LEN?

1. Inleiding

U heeft een geschil met een kindercentrum of een gastouderbureau of een peuterspeelzaal. Samen komt u er niet uit. U kunt dan de hulp inroepen van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Ook als oudercommissie kunt u bij ons terecht.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Geschillencommissie werkt. Alle regels staan in een reglement, dat u kunt raadplegen op onze website of u op aanvraag gratis wordt toege-stuurd.

2. Een eenvoudige en goedkope proce- dure

De procedure bij de Geschillencommissie kent een aantal voordelen:

Eenvoudig:

U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. De onderne-mer maakt naar aanleiding van dat vra-genformulier 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: € 25,-.

Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct ver-band houden met de procedure, zoals portokosten en reiskosten voor het bijwo-nen van de zitting. De ondernemer moet u het klachtengeld (deels) vergoeden in-dien 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 Geschillencom- missie?

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOiNK en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang en de MOgroep gezamenlijk. Alle leden worden door het bestuur van de Stich-ting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Dat een lid wordt voorgedra-gen, betekent niet dat hij of zij tot taak heeft 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 tot-standkoming of de uitvoering van de overeën-komst met de ondernemer, gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer en een besluit van de ondernemer waarin de ouder-commissie zich niet kan vinden. Denk bij dit laatste aan bijvoorbeeld een prijswijziging, de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan de organisatie, voedingsaangelegenheden van algemene aard of beleid.

Niet behandeld kunnen worden:

- Geschillen betreffende de niet-betaling van een factuur indien daaraan geen in-houdelijke klacht ten grondslag ligt;
- Geschillen die al bij de rechter lopen of zijn behandeld;

klachten tegen een gastouder.

Evenmin kan de Commissie een geschil behan-delen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surséance van betaling is ver-leend, deze in staat van faillissement is ge-raakt, een schuldsaneringsregeling van kracht

de geschillencommissie radi heeft de geschillencommissie van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Bedrijf en Bedrijf: www.degeschillencommissie.nl

is geworden of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil ter zitting door de Commissie is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.

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 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 binnen 12 maanden nadat u daarover met de ondernemer contact heeft opgenomen, het geschil bij de Commissie aanhangig maken.

Als u niet heeft geklaagd bij de ondernemer of 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 dit onder de gegeven omstandigheden naar het oordeel van de Commissie in redelijkheid niet van u kan worden verlangd. Denkt u daarbij aan bijvoorbeeld de situatie dat er sprake is van intimidatie. In dat geval hoeft u niet te klagen bij de ondernemer.

In de gevallen dat de Commissie geen inhoudelijke uitspraak kan doen, kunt u het geschil 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.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de ondernemer;
2. maak - desgewenst - gebruik van het Klachtenloket Kinderopvang. Bij het Klachtenloket Kinderopvang kan de ouder of oudercommissie proberen de klacht eerst op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation.
(www.klachtenloket-kinderopvang.nl)
3. komt u er samen niet uit vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;
4. maak het klachtengeld over;

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.

8. De ondernemer 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 tijdens kantooruren op werkdagen van maandag tot en met vrijdag in Den Haag of Utrecht. Op uw aangeven kan worden bekeken of het mogelijk is om de zitting op een andere locatie te laten plaatsvinden of in de avonduren.

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 zittingsduur varieert van een half uur tot een uur, afhankelijk van de inhoud van de zaak.

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;

In een geschil met een oudercommissie beoordeelt de Commissie of de ondernemer bij afweging van de betrokken belangen in redelijkheid tot het besluit heeft kunnen komen. Indien de Commissie de oudercommissie in het gelijk stelt, kan zij in haar uitspraak onder meer bepalen dat:

- de ondernemer zijn besluit geheel of ten dele intrekt;
- een of meer gevolgen van dat besluit ongedaan worden gemaakt.

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 reken- of schrijffout in de tekst nog worden hersteld.

De uitspraak van de Geschillencommissie tegen een voor behandeling van geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerde ondernemer is bindend voor beide partijen, tenzij u of uw wederpartij binnen een maand 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.

De Commissie kan ook klachten behandelen van een niet voor behandeling van geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerde ondernemer. In dat geval doet zij een niet bindende uitspraak. Op onze website kunt u nagaan of een ondernemer bij de Commissie geregistreerd is.

12. Als de ondernemer de uitspraak niet nakomt?

Beide partijen moeten zich aan de uitspraak houden. In verreweg de meeste gevallen worden beslissingen van de Commissie zonder meer opgevolgd.

Een bindend advies geeft geen executoriale titel. Nakoming daarvan kan dus niet eenvoudig worden afgedwongen.

Volgt de ondernemer de uitspraak niet op, dan zult u via de gewone rechter een vonnis moeten halen om nakoming van de uitspraak af te

kunnen dwingen. De rechter controleert dan uitsluitend of partijen gehouden kunnen worden aan nakoming van de uitspraak.

Ook een niet bindende uitspraak wordt door de ondernemer vaak gevolgd. Er bestaat echter een risico dat de ondernemer een niet bindende uitspraak naast zich neerlegt.

De Commissie kan een ondernemer niet verplichten om zich te registreren bij de Geschillencommissie. Die verplichting vloeit voort uit de wet en het toezicht houden op de verplichting vanuit de wet is een taak van de toezichthouder.

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE KINDEROPVANG EN PEUTERSPEELZALEN

per 1 januari 2016

Begripsomschrijving

Artikel 1.	In dit reglement wordt verstaan onder:
stichting	: de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken;
commissie	: de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, 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 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 en de MOgroep 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 en de MOgroep gezamenlijk.
- Artikel 3.
1. De commissie heeft tot taak geschillen tussen consument en ondernemer te beslechten, voorzover 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.

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:
- 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 de ondernemer, in dat geval is de consument wel ontvankelijk inzake de gevolgen met uitzondering van letselschade;
 - indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
 - indien het een geschil betreft waarover de consument/oudercommissie of met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder b de ondernemer 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 de ondernemer - gedaan bij eerste gelegenheid - de consument/oudercommissie in zijn klacht niet ontvankelijk:
- indien hij zijn klacht niet eerst bij de ondernemer heeft ingediend en de consument/oudercommissie zijn klacht vervolgens niet binnen 12 maanden bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
 - indien de ondernemer 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. De ondernemer 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, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a, 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 of de consument surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt, een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden of de ondernemer 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.
- Artikel 11. Wordt het geschil door de ondernemer 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 de ondernemer 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, ondermeer 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.

- 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 de ondernemer 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. de ondernemer 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 de ondernemer 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.

- 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.

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 de ondernemer 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 de ondernemer 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.

Slotbepalingen

- Artikel 28. 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.
- Artikel 29. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.