

Klachtenregeling stichting et Nabuut



1. Definitie

Stichting et Nabuut verzorgt de volgende activiteiten: Buitenschoolse Opvang et Nabuut, Brede School Workshops onder de naam et Buut Breed en Peuterspeelzaalactiviteiten onder de naam De Peutersoos. Als in deze tekst geschreven wordt over de Stichting et Nabuut, dan geldt deze tekst voor alle activiteiten die de Stichting et Nabuut organiseert.

2. Voorwoord

Overall gaan wel eens dingen mis of ontstaan er misverstanden. Dat kan ook gebeuren bij de activiteiten die de Stichting et Nabuut organiseert. Om klachten zo objectief mogelijk te beoordelen en zo goed mogelijk op te lossen is onderstaande klachtenregeling ontwikkeld.

3. Doel van de klachtenregeling

Het bieden van een traject waarin, op zo objectief mogelijke wijze, de behoorlijkheid van gedragingen van (een medewerker van) de naschoolse opvang et Nabuut waarover de klacht is ontvangen wordt beoordeeld, met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van individuele en groepen gebruikers.

Daarnaast biedt een klachtenregeling de Stichting et Nabuut mogelijkheden de kwaliteit van de totale organisatie te verbeteren.

4. Reikwijdte

De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle gebruikers van de Stichting et Nabuut, waaronder ouders, bedrijven en instellingen. De klachtenregeling kan eveneens worden gebruikt door ex-gebruikers, mits de klacht binnen een termijn van een half jaar na beëindiging van het gebruik is ingediend.

De klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen de Stichting et Nabuut en de gebruiker. Alle (ex-)gebruikers kunnen alleen dan een klacht indienen wanneer de gedragingen jegens henzelf of hun kind(eren) heeft plaatsgevonden. Indien de klager zijn formele klacht intrekt, blijft het bestuur van de stichting et Nabuut bevoegd een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven.

5. De procedure van de klacht

De klager dient de klacht schriftelijk in bij de houder van Stichting et Nabuut, Parkstraat 72, 1506 WE Zaandam of via de mail: voorzitter@etnabuut.nl. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. De houder van Stichting et Nabuut onderzoekt de klacht zorgvuldig en houdt de klager zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afgehandeld. Uiterlijk zes weken nadat de klacht is ingediend bij de houder, is de klacht afgehandeld. De klager ontvangt een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht met daarbij een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

6. Geschillencommissie

Stichting kinderopvang et Nabuut is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie. Mocht uw klacht uiteindelijk niet naar tevredenheid opgelost worden dan kunt u zich met uw klacht tot deze geschillencommissie wenden. U kunt zich ook rechtstreeks tot deze stichting wenden.



Het staat u echter ook vrij om direct contact op te nemen met de landelijke Klachtencommissie Kinderopvang.

Het klachtenreglement van de geschillencommissie is op de website van et Buut te downloaden.

De procedure, die bij de geschillencommissie gevolgd moet worden, is aan deze klachtenregeling toegevoegd.

7. Oordeel- en besluitvorming

Op basis van de bevindingen van het onderzoek en de lezingen van de betrokkenen geeft diegene die de klacht in behandeling heeft gehad een oordeel over de klacht.

Indien de Geschillencommissie betrokken is geweest, neemt de directie een beslissing over de afhandeling van de klacht naar aanleiding van het door de Geschillencommissie uitgebrachte advies.

Klager en aangeklaagde worden schriftelijk over het oordeel en de motivering ingelicht door diegene die de klacht in behandeling heeft gehad. Is er geen oordeel mogelijk, dan worden klager en aangeklaagde daarover schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd.

Het advies van de Geschillencommissie is zwaarwegend. Indien de directie dit advies niet of niet geheel overneemt, dan deelt zij dit gemotiveerd en schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde.

8. Termijnbepaling van alle stappen in de procedure

De behandeling van een schriftelijke klacht, gericht aan Stichting et Nabuut, t.a.v. de houder, Parkstraat 72, 1506 WE Zaandam, krijgt de klager binnen vijf werkdagen bevestiging van ontvangst. De aankondiging van de manier waarop de klacht behandeld wordt, vindt plaats binnen twee werkweken na ontvangst van de klacht.

Het oordeel en het besluit of het advies worden binnen een termijn van zes weken schriftelijk meegedeeld aan de klager en de aangeklaagde.

Als de geschillencommissie een klacht in behandeling neemt dan doet zij binnen vier weken uitspraak. Het aantekenen van bezwaar tegen de uitspraak van elke afhandeling moet binnen drie werkweken plaatsvinden. Is er geen bezwaar aangetekend dan wordt de in het advies vastgelegde maatregel binnen een termijn van twee weken uitgevoerd.

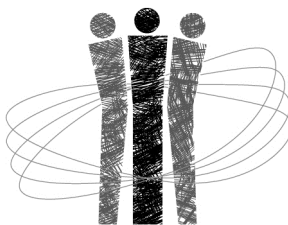
9. Het aantekenen van bezwaar tegen het onderzoek en/of het advies

Indien de klager of de aangeklaagde bezwaar heeft tegen de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht en/of het advies, moet hem gewezen worden op de mogelijkheid zich te wenden tot hem bij wetten toegekende instanties.

10. Jaarverslag klachten

Indien er een jaarverslag klachten vereist is omdat er in het betreffende jaar klachten zijn ingediend, over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar voor 1 juni een jaarverslag klachten wordt opgesteld. Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen uitgezonderd de houder zelf en het betreft geen adresgegevens. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website van Stichting et Nabuut.





de geschillencommissie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
F 070 - 365 88 14

HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE KINDEROPVANG EN PEUTERSPEELZAL- LEN?

1. Inleiding

U heeft een geschil met een kindercentrum of een gastouderbureau of een peuterspeelzaal. Samen komt u er niet uit. Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) 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. 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 procedure

De procedure bij de Geschillencommissie kent een aantal voordelen:

Eenvoudig:

U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. De ondernemer maakt naar aanleiding van dat vragenformulier vervolgens zijn standpunt kenbaar. Ten slotte kunt u uw klachten mondeling toelichten op een zitting van de Commissie. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig.

Goedkoop:

Het klachtengeld bedraagt: € 25,--.
Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portiekosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. De ondernemer moet

u het klachtengeld (deels) vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld. Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

Gegarandeerde nakoming van de uitspraak:
Zie punt 12 van deze brochure.

3. Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOinK en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang en de Sociaal Werk Nederland gezamenlijk. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Dat een lid wordt voorgedragen, 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 totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met de ondernemer, gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer en een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie 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 inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;

- Geschillen die al bij de rechter lopen of zijn behandeld;

klachten tegen een gastouder.

Evenmin kan de Commissie een geschil behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt, een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil ter zitting door de Commissie is behandeld en een eindbeslissing is geweest.

5. Altijd eerst zelf proberen, let daarbij op de termijnen

Als u het geschil aan de Commissie wilt voorleggen, moet u altijd - zo snel mogelijk - eerst zelf proberen met de ondernemer tot een oplossing te komen. In de (leverings)voorwaarden van de 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 in beginsel gehouden tijdens kantooruren op werkdagen van maandag tot en met vrijdag. Op uw aangeven kan worden bekeken of het mogelijk is om de zitting te laten plaatsvinden in de avonduren.

De zittingen van de Commissie vinden regionaal plaats.

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 ondermeer 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 ondermeer 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.