

Algemene klachtenregeling

2025



Inhoud

Inleiding	2
1 Interne klachtenregeling	3
1.1 Interne klachtencommissie	3
1.2 Indienen klacht	4
1.3 Behandeling klacht	4
2 Evaluatie, vaststelling en wijziging intern klachtreglement	6
3 De externe klachtenregeling	7
3.1 Geschillencommissie Kinderopvang	7

Inleiding

Sport BSO De Sportanen heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de directie van De Sportanen, deze is te bereiken per email: info@desportanen.nl Een formele klacht dient schriftelijk ingediend te worden. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders ten alle tijden de weg vrij om van de externe klachtenregeling gebruik te maken.

Klacht: Schriftelijke uiting van ongenoegen.

Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

1 Interne klachtenregeling

- 1) Sport BSO De Sportanen schikt over een interne klachtencommissie. Ouders kunnen van deze regeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening, medewerk(st)ers of houders van Sport BSO De Sportanen, waarvoor door de ouder en de direct betrokken medewerker of directie (nog) geen oplossing is gevonden.
- 2) Sport BSO De Sportanen raadt ouders aan om de klacht eerst te bespreken met degene die het betreft. Misschien gaat het om een misverstand of kan het ongenoegen snel worden verholpen. De directie kan hierbij wel een belangrijke, bemiddelende rol spelen. Het streven is dat een klacht zoveel mogelijk in direct contact tot tevredenheid af te handelen.
- 3) Sport BSO De Sportanen vindt het belangrijk dat, in gesprekken die naar aanleiding van een klacht plaatsvinden, voortdurend geprobeerd wordt een oplossing voor het probleem te vinden. Het vertrouwen van betrokken partijen in elkaar dient te worden hersteld. Als uitgangspunt geldt dat het bespreken van een klacht op geen enkele wijze de positie van de ouder/verzorger én de dienstverlening aan de ouder/verzorger nadelig mag beïnvloeden.
- 4) Kan de klacht niet meer naar tevredenheid worden afgehandeld door een medewerker van De Sportanen of de directie, dan komt de klacht bij de interne klachtencommissie. Een klacht kan door de ouder/verzorger schriftelijk kenbaar worden gemaakt via het klachtenformulier welke u kunt downloaden op onze website www.desportanen.nl
- 5) De leden van de klachtencommissie mogen niet persoonlijk betrokken zijn bij het onderwerp of de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft. Als deze regel op één van de leden van toepassing is maakt dit lid gedurende de behandeling van deze klacht geen deel uit van de commissie.

1.1 Interne klachtencommissie

De interne klachtencommissie bestaat uit drie personen, te weten:

- de voorzitter van de ouderraad
- de secretaris van de ouderraad
- een door de ouderraad te benoemen derde lid, benoemd voor de periode van 1 jaar.

1.2 Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Op onze website, www.desportanen.nl, kunt u ons klachtenformulier downloaden en versturen naar de directie van De Sportanen via info@desportanen.nl of per post versturen naar: Schipholweg 103 2316 XC, Leiden. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

1.3 Behandeling klacht

- 1) De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 2) De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 3) De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4) Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 5) Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 6) De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 7) De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- 8) Nadat de klacht is ingediend worden eerst alle betrokken partijen gehoord. Nadat alle partijen gehoord zijn zal de klachtencommissie proberen een oplossing te vinden.
- 9) Klager en beklaagde mogen zich ten alle tijden laten bijstaan.
- 10) Mocht de klachtencommissie er niet uit komen of is de ouder/verzorger het niet eens met de beslissing dan kan de ouder/verzorger in beroep gaan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.
- 11) Jaarlijks zal er een anoniem klachtenrapport worden opgesteld over de gemelde klachten van dat jaar. Dit verslag wordt ook naar de inspecteur kinderopvang van de GGD gestuurd.
- 12) Registratie van klachten is van belang om eventuele structurele problemen te onderkennen en op te lossen. Alle klachten worden geregistreerd, welke gegevens bewaard en behandeld worden volgens het Privacyreglement van De Sportanen

13) Een ieder die betrokken is bij de behandeling van een klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan het hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

2 Evaluatie, vaststelling en wijziging intern klachtreglement

De klachtenregistratie wordt jaarlijks geëvalueerd met medewerkers ten behoeve van de verbetering van Sport BSO De Sportanen. Het verslag hiervan bespreekt de directie met de oudercommissie.

Tevens evalueert de directie met de Oudercommissie het Klachtreglement en om zo te zien of het reglement aangepast dient te worden. Het klachtenreglement, wordt besproken met de oudercommissie op de eerst volgende vergadering in 2019.

3 De externe klachtenregeling

M.i.v. 1 januari 2016 is de Wet Kinderopvang gewijzigd. Het proces van klacht- en geschilbehandeling voor ouders en oudercommissies zal voor alle kinderopvang landelijk door 1 organisatie uitgevoerd worden "de Geschillencommissie Kinderopvang". De belangrijkste verandering is dat deze organisatie bindende uitspraken kan doen. Aan de Geschillencommissie is het "klachtenloket" Kinderopvang verbonden. Hier kan men voor informatie en advies terecht via telefoonnummer 070 310 53 71 op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur. Of een mail sturen naar registrant@degeschillencommissie.nl. De ouders/verzorgers van De Sportanen kunnen gebruik maken van de mogelijkheid de klacht in te dienen bij deze externe onafhankelijke klachtencommissie omdat Sport BSO De Sportanen zich heeft aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang".

De externe klachtenregeling is een onderdeel van dit klachtenreglement en op de internetsite van Sport BSO De Sportanen beschikbaar voor ouders, tevens hebben ouders de mogelijkheid om dit klachtenreglement op kantoor te vragen.

3.1 Geschillencommissie Kinderopvang

Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen. 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

Het Klachtenloket Kinderopvang

Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie kinderopvang, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang 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.

Procedure

De eerste stap is om het bedrijf te vertellen dat de ouder ontevreden bent. Heeft de ouder na geklaagd te hebben bij de ondernemer samen nog geen oplossing gevonden? Dan kan er contact opgenomen worden met de Geschillencommissie. Bekijk de procedure van De Geschillencommissie op www.degeschillencommissie.nl. De Geschillencommissie komt niet in actie als de ouder niet eerst een schriftelijke klacht heeft ingediend en de ondernemer vier weken de tijd heeft gegeven om op de klacht te reageren.

Digitale klacht

Reageert de kinderopvangondernemer niet of komen de twee partijen er niet uit, dan biedt de Geschillencommissie uitkomst. Ouders moeten openheid geven over de klacht en een digitaal formulier invullen waarin alles nog eens op een rij wordt gezet. Ook moeten ze de Geschillencommissie betalen om hun klacht in behandeling te laten nemen.

Behandeling van de klacht

Wanneer de Geschillencommissie de klacht kan behandelen, dan meldt deze aan de ondernemer dat er een klacht is ingediend. Diens reactie wordt met de klager gedeeld. Reageert de andere partij niet, dan gaat de Geschillencommissie toch verder met het behandelen van de klacht. Als het nodig is, onderzoekt een deskundige de klacht en stelt een rapport op. De klager hoeft niet extra te betalen voor dit deskundigenonderzoek. Tot op de zitting kan de tegenpartij een schikkingsvoorstel doen.

HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE KINDEROPVANG?

1. Inleiding

U heeft een geschil met een kindercentrum (waaronder peuteropvang) of een gastouderbureau. Samen komt u er niet uit. Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloketkinderopvang.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 toegestuurd.

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, Sociaal Werk Nederland en de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang (BMK) 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, 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 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 terugkrijgt. 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 avonden. 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 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.