



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 VERKORTE PROCEDURE BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE KINDEROPVANG?

1. Inleiding

Wanneer de ondernemer uw geplaatste kind (en/of uzelf) de toegang tot de locatie weigert omdat een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van hem verwacht mag worden en het kind niet op de gebruikelijke wijze opgevangen kan worden, dan 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 aan de Geschillencommissie Kinderopvang verzoeken om een uitspraak te doen in het ontstane geschil in een verkorte procedure (zie verder onder 4.).

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de verkorte procedure bij de Geschillencommissie werkt. Alle regels staan in een reglement, dat 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. Voorts 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 portokosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. Bepaalt de Commissie in haar uitspraak dat de ondernemer uw kind onterecht de toegang tot het kinder-

opvangcentrum heeft geweigerd, dan moet de ondernemer u het klachtengeld vergoeden.

Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

Bindende uitspraak:

Zie punt 11 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 door BOInK en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang, Sociaal Werk Nederland en 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 dit niet dat zij tot taak heeft het belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen.

4. Welke geschillen kunnen met spoed worden voorgelegd?

De Geschillencommissie Kinderopvang kent de mogelijkheid om een geschil over het weigeren van de toegang tot de locatie van u en/of uw kind bij voorrang te laten behandelen. Dat betekent dat de Commissie uitspraak in het geschil doet circa drie weken nadat het geschil is voorgelegd. Van die mogelijkheid kunt u in beginsel gebruik maken indien u aan de volgende voorwaarden voldoet.

Het geschil betreft het weigeren van de toegang tot de locatie van de ouder en/of van het geplaatste kind omdat:

1. een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van de ondernemer verwacht mag worden en

2. het kind niet op de gebruikelijke wijze opgevangen kan worden.

Bijvoorbeeld omdat:

- a. Het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is;
- b. Het kind of de ouder een risico of een bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen, na te zijn gewaarschuwd (tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van de ondernemer mag worden verwacht);
- c. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzaamt of belemmert,

Overleg op initiatief van de ondernemer om te zoeken naar een voor alle partijen acceptabele oplossing van de situatie heeft niet tot een oplossing geleid.

Uitsluitend wanneer van deze situatie sprake is kunt u gebruik maken van de verkorte procedure. Mocht dat niet het geval zijn, dan resteert u slechts de mogelijkheid van het aanspannen van een kort geding procedure bij de gewone rechter teneinde alsnog met spoed een uitspraak te verkrijgen. Daarvoor kunt u zich bijvoorbeeld wenden tot het Bureau voor Rechtshulp of rechtstreeks tot een advocaat.

Wanneer u geen gebruik wilt of kunt maken van de mogelijkheid om in het geschil een uitspraak te verkrijgen via een kort geding procedure bij de gewone rechter, dan kunt u het geschil uiteraard via de gewone procedure bij de Geschillencommissie Kinderopvang aanhangig maken. De gemiddelde behandelingsduur is dan echter aanzienlijk langer.

De Commissie kan een geschil niet 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. Let op de termijnen!

Wanneer u aan de in punt 4. genoemde voorwaarden heeft voldaan, dan kunt u de Geschillencommissie Kinderopvang vragen het geschil via een verkorte procedure te behandelen. Dat moet dan wel gebeuren binnen een week na de bevestiging van de weigering door de ondernemer van uw kind. Als u van plan bent het

geschil eventueel aan de Commissie voor te leggen moet u dus goed op deze termijn letten.

Heeft u deze termijn overschreden, maar beroept de ondernemer zich niet daarop, dan maakt de Geschillencommissie in beginsel geen punt van de overschreden termijn. Beroept de ondernemer zich er wel op, dan zal de Commissie in ieder geval bekijken of u van de overschrijding van de termijn in redelijkheid geen verwijt te maken valt. Dit kan onder meer het geval zijn indien de ondernemer heeft nagelaten u erop te wijzen dat u binnen een week het geschil aan de Commissie kon voorleggen.

Is de commissie van oordeel dat er geen verontschuldiging voor de te late indiening gelden, dan zal zij u in uw klacht niet onverklaard verklaren, dat wil zeggen de zaak niet behandelen. Het eventueel betaalde klachtengeld wordt dan niet aan u terugbetaald. In dat geval kunt u het geschil nog slechts via de gewone procedure bij de Geschillencommissie aanhangig maken, dan wel kunt u besluiten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen (zie ook punt 4 van deze brochure).

Een andere belangrijke termijn geldt voor de retournering van de vragenformulieren. Stuur u deze formulieren niet binnen een week na ontvangst retour, dan vervalt daarmee de mogelijkheid het geschil (verder) te behandelen (zie punt 6 van deze brochure).

6. Hoe moet een geschil worden ingediend?

Als u een geschil over de weigering van uw kind door de ondernemer aan de Commissie wilt voorleggen, moet u in een brief in het kort aangeven dat er een geschil is over een weigering, met vermelding van uw eigen naam en adres en de naam en het adres van de ondernemer. Voorts dient u uiteen te zetten dat u voldoet aan de voorwaarden om het geschil in een verkorte procedure door de Geschillencommissie te laten behandelen (zie punt 4 van deze brochure). Verder doet u er verstandig aan, zo mogelijk, schriftelijke bewijzen van uw stellingen mee te sturen.

U ontvangt vervolgens van de Geschillencommissie een vragenformulier. Het vragenformulier dient u binnen een week na ontvangst te retourneren. Let u er op dat u deze termijn in acht neemt! Vanwege het spoedeisende ka-

rakter van de verkorte procedure bepaalt het reglement namelijk dat bij overschrijding van deze termijn het geschil door de Commissie niet (verder) in behandeling wordt genomen. Tegelijk met het vragenformulier moet u ook de kopieën van de daarin gevraagde stukken toesturen.

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.

Vervolgens moet u het verschuldigde klachtengeld -eveneens binnen een week- voldoen, onder vermelding van "verkorte procedure".

7. Problemen bij het invullen van het vragenformulier?

Wij hebben het vragenformulier zodanig ingericht, dat wij hopen dat de invulling daarvan niet op problemen zal stuiten. Mocht dat toch het geval zijn, dan kunt u hierover telefonisch contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang (0900-1877) of het secretariaat van de Commissie.

8. En dan verder?

Als het door u ingevulde en ondertekende vragenformulier bij de Geschillencommissie binnen is, ontvangt zowel u als de ondernemer een oproep voor de mondelinge behandeling van het geschil op de eerstvolgende zitting van de Commissie.

De ondernemer ontvangt tegelijkertijd een afschrift van het door u ingevulde vragenformulier met kopieën van alle eventuele overige correspondentie en stukken met betrekking tot het geschil. De ondernemer heeft dan de gelegenheid om op de zitting van de Commissie te laten weten wat zijn standpunt is.

Mede vanwege het feit dat de ondernemer eerst ter zitting zijn verweer op het geheel kenbaar kan maken, doet u er verstandig aan persoonlijk ter zitting aanwezig te zijn. Temeer omdat de aanwezigheid ter zitting van partijen de Commissie de mogelijkheid biedt tot het stellen van nadere vragen en partijen tot het

geven van nader commentaar. Zowel het een als het ander kan verhelderend werken.

9. Hoe lang duurt het?

Voor het terugzenden van de ingevulde vragenformulieren en de betaling van het klachtengeld heeft u een week de tijd. Daarna is de zaak klaar voor de mondelinge behandeling door de Commissie. Deze zal ongeveer een week na ontvangst van het vragenformulier plaatsvinden. Na de zitting duurt het doorgaans een week voordat alles is afgerond en de uitspraak naar partijen kan worden gezonden. Doorgaans zal de hele procedure ongeveer drie weken in beslag nemen.

10. 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 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.

Let op! Bij een niet geregistreerde ondernemer, doet de Commissie een niet bindende uitspraak.

11. Als de ondernemer de uitspraak niet nakomt?

Een uitspraak van de Commissie tegen een geregistreerde ondernemer is bindend. Beide partijen moeten zich eraan 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 aan te sluiten. Die verplichting vloeit voort uit de wet en het toezicht houden op de verplichting vanuit de wet is een taak van de toezichthouder.