



Oktober 2016

De Geschillencommissie

De Krentebloesem is sinds januari 2016 verplicht te hebben aangemeld bij de geschillencommissie. **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 en Peuterspeelzalen?

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, 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.

Kosten

De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen bedragen: **€ 25,00**.

Dit is het bedrag dat De Geschillencommissie rekent voor het behandelen van uw klacht. Dit geld krijgt u echter terug wanneer uw klacht gegrond wordt verklaard. Als De

Geschillencommissie u in het gelijk stelt, wordt de ondernemer verplicht om u dit bedrag terug te betalen. In dat geval zijn er voor u geen kosten aan de procedure verbonden.

Procedure

De eerste stap is om het bedrijf te vertellen dat u ontevreden bent. Heeft u na geklaagd te hebben bij de ondernemer samen nog geen oplossing gevonden? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie. Bekijk de [procedure van De Geschillencommissie](#).

Voorwaarde

Voorwaarde om een klacht in te kunnen dienen is dat de ondernemer is aangesloten bij De Geschillencommissie. Check of uw ondernemer is aangesloten in de [adressengids](#).

Meer informatie

- De brochure '[Hoe werkt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?](#)'. Hierin vindt u ook informatie over de kosten van het behandelen van uw klacht.
- De brochure over de [verkorte procedure](#) bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.
- Het [reglement](#) van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Uw klacht indienen

Digitaal: klik op **Klacht indienen**. Een digitale klacht kunnen wij sneller behandelen.

Per post: download het [Vragenformulier](#) en stuur het naar de Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Deze informatie komt van de website van de Geschillencommissie. De Krentebloesem is uiteraard aangesloten bij deze commissie.

Op de website, van de Krentebloesem, vind u ook een brochure over de Geschillencommissie.