

# Reglement Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang

Klachtenkamer  
Oudercommissie Kinderopvang

Ambtelijk secretariaat  
Postbus 398 | 3740 AJ | Baarn | t. 0900 040 00 34 | info@klachtkinderopvang.nl | www.klachtkinderopvang.nl  
K.v.K. Lelystad nr. 390.68281

## Artikel 1

1. Onder de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang, hierna te noemen de Klachtenkamer, wordt verstaan de Klachtenkamer die overeenkomstig het bepaalde in het Convenant zoals overeengekomen tussen BOINK enerzijds en de MO-groep en de Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang anderzijds klachten van de oudercommissie over de toepassing van artikel 60 van de Wet Kinderopvang behandelt.
2. Oudercommissie: de commissie als bedoeld in artikel 58 van de Wet kinderopvang;
3. Houder: degene die een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert (artikel 1 lid 1 sub j Wet kinderopvang)
4. Onder een klacht wordt verstaan een geschil tussen de oudercommissie en de houder over de toepassing van de aangelegenheden zoals geregeld in artikel 60 lid 1, 2 en 4 Wet kinderopvang.

Toelichting bij artikel 1 lid 2:

Indien de oudercommissie van een vestiging een of meer bevoegdheden als bedoeld in artikel 60 van de Wet kinderopvang heeft overgedragen aan een ander orgaan bijvoorbeeld een centrale cliëntenraad of oudercommissie is zij voor de overgedragen bevoegdheden (mandatering) niet gerechtigd een klacht in te dienen tegen het besluit van de houder. Het orgaan dat de bevoegdheid heeft uitgeoefend wordt beschouwd als de oudercommissie in de zin van dit reglement.

## Artikel 2

1. De Klachtenkamer bestaat uit drie leden.
2. De samenstelling van de Klachtenkamer is als volgt:
  - a. één lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de MO-groep en de Branchevereniging Kinderopvang gezamenlijk;
  - b. één lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de oudervereniging BOINK;
  - c. één lid en diens plaatsvervanger, tevens voorzitter respectievelijk plaatsvervangend voorzitter worden benoemd door de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang na overleg met onder a en b bedoelde partijen.
3. Alle leden van de Klachtenkamer zijn gehouden tot geheimhouding ten aanzien van alle, de partijen betreffende, gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. Deze geheimhoudingsplicht geldt voorts voor eenieder die bij de behandeling van de klacht is betrokken. Alleen de gegevens uit de openbare uitspraak mogen worden gedeeld met anderen. Een anonieme versie van de openbare uitspraak wordt binnen 6 weken na de uitspraak gepubliceerd.
4. Het secretariaat van de Klachtenkamer wordt gevoerd door de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang, Postbus 398, 3740 AJ Baarn.

## Artikel 3

Alle partijen betrokken bij een klacht zijn verplicht alle gevraagde medewerking aan de Klachtenkamer te verlenen met betrekking tot de afhandeling van de klacht.

## Artikel 4

1. De oudercommissie die zich met een klacht tot de Klachtenkamer heeft gewend wordt niet ontvankelijk verklaard, indien de klacht voordat deze is aangemeld bij de Klachtenkamer, bij de rechter aanhangig is gemaakt.
2. Wanneer tijdens de behandeling van een klacht door de Klachtenkamer, een van de partijen (of beide partijen) de klacht bij de rechter aanhangig maakt, ziet de Klachtenkamer af van verdere behandeling.

## Artikel 5

1. Een oudercommissie kan een klacht indienen bij de Klachtenkamer, indien zij van oordeel is dat zich een klacht voordoet als bedoeld in artikel 1 lid 4. De oudercommissie wordt in een klachtenprocedure in rechte vertegenwoordigd door de voorzitter.
2. Een klacht wordt aanhangig gemaakt door toezending van een met redenen omkleed verzoekschrift in tweevoud aan het secretariaat van de Klachtenkamer.
3. Een oudercommissie kan uitsluitend een klacht indienen op één van de volgende gronden:
  - a. de houder heeft nagelaten een advies te vragen aan de oudercommissie over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet kinderopvang
  - b. de houder heeft - indien deze afwijkt van een door de oudercommissie uitgebracht advies over een voorgenomen besluit als bedoeld in artikel 60 lid 1 van de Wet kinderopvang - nagelaten schriftelijk en voldoende gemotiveerd aan te geven dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies van de oudercommissie verzet
  - c. de houder heeft nagelaten de oudercommissie tijdig en - indien daarom door de oudercommissie werd verzocht - schriftelijk alle informatie te verstrekken die de oudercommissie voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft
4. De klacht dient te worden ingediend:
  - a. bij klachten als bedoeld in lid 3 sub a binnen 8 weken nadat de oudercommissie de houder schriftelijk in kennis heeft gesteld van haar vermoeden dat de houder uitvoering geeft aan een besluit waarover de houder de oudercommissie op grond van artikel 60 lid 1 van de Wet kinderopvang eerst om advies had moeten vragen. De schriftelijke kennisgeving als bedoeld in de vorige volzin dient onverwijld aan de houder te worden gedaan op het moment dat de oudercommissie het vermoeden van het geven van uitvoering constateert.
  - b. bij klachten als bedoeld in lid 3 sub b binnen 8 weken nadat de oudercommissie schriftelijk in kennis is gesteld van het besluit van de houder af te wijken van het advies van de oudercommissie; of - indien een schriftelijke kennisgeving van het afwijken van het advies uitblijft - uiterlijk binnen 8 weken na het uitbrengen van het advies door de oudercommissie.
  - c. bij klachten als bedoeld in lid 3 sub c binnen 8 weken na het schriftelijke verzoek van de oudercommissie aan de houder tot het verstrekken van informatie die de oudercommissie voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.

## Artikel 6

1. De oudercommissie die de klacht indient doet hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan de houder, onder bijvoeging van een afschrift van het verzoekschrift en eventueel de daarbij gevoegde bijlagen.
2. De Klachtenkamer stelt de houder binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van de klacht in de gelegenheid verweer in te dienen. De houder dient binnen vier weken na dagtekening van het daartoe strekkende verzoek een met redenen omkleed verweerschrift in tweevoud in bij het secretariaat van de Klachtenkamer. Een afschrift van het verweerschrift dient de houder gelijktijdig te versturen aan de oudercommissie die de klacht heeft ingediend.
3. De Klachtenkamer kan, indien dit voor de behandeling van de klacht wenselijk wordt geacht, partijen opdragen nadere stukken in te dienen binnen een door de Klachtenkamer te stellen termijn en eventueel op een door de Klachtenkamer voorgeschreven wijze.

## Artikel 7

1. De Klachtenkamer kan de behandeling van de klacht zowel schriftelijk als mondeling afdoen.
2. Uiterlijk voor aanvang van de mondelinge of schriftelijke behandeling dient door de Klachtenkamer te zijn ontvangen een schriftelijke verklaring waaruit blijkt of een partij de uitspraak van de Klachtenkamer bij wijze van bindend advies zal opvolgen. De in de vorige volzin bedoelde schriftelijke verklaring kan gezamenlijk door beide partijen worden gedaan, dan wel door elk der partijen afzonderlijk. Indien elk der partijen afzonderlijk heeft verklaard en deze afzonderlijke verklaringen niet eensluidend zijn, dan worden partijen geacht niets te zijn overeengekomen omtrent de mate waarin de uitspraak van de Klachtenkamer bindend zal zijn.
3. De conclusie omtrent het al dan niet tussen partijen overeengekomen van het bij wijze van bindend advies opvolgen van de uitspraak van de Klachtenkamer, kan door de Klachtenkamer bij aanvang van de schriftelijke of mondelinge behandeling aan de partijen kenbaar worden gemaakt. De in de vorige volzin bedoelde conclusie maakt in ieder geval deel uit van uitspraak van de Klachtenkamer.
4. Bij de behandeling van een klacht kunnen de oudercommissie en de houder zich doen bijstaan door een raadsman.

## Artikel 8

1. Indien de Klachtenkamer besluit tot de mondelinge behandeling van een klacht worden partijen tenminste 4 weken tevoren schriftelijk uitgenodigd.
2. De mondelinge behandeling is openbaar, tenzij de Klachtenkamer anders besluit.
3. Tijdens de mondelinge behandeling worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord.
4. Indien een partij getuigen en/of deskundigen wil doen horen, dient zij hiervan tenminste acht dagen voor de dag waarop de mondelinge behandeling plaatsvindt mededeling te doen aan zowel de Klachtenkamer als de andere partij, onder opgave van naam en beroep van de getuige en/of deskundige.

## Artikel 9

1. De beraadslagingen van de Klachtenkamer geschieden in een voltallige vergadering die niet openbaar is. De tijdens deze vergadering gedane mededelingen zijn geheim.
2. De Klachtenkamer neemt een beslissing bij meerderheid van stemmen. De stemming geschiedt mondeling, waarbij geen der leden zich van stemming mag onthouden.

## Artikel 10

1. De Klachtenkamer doet binnen vier weken na de beraadslagingen schriftelijk en met redenen omkleed uitspraak. De Klachtenkamer doet in ieder geval uiterlijk binnen vier maanden na de indiening van de klacht uitspraak.
2. De uitspraak wordt direct en gelijktijdig aan partijen toegezonden.
3. De houder deelt - indien deze in de uitspraak geheel of gedeeltelijk in het ongelijk is gesteld - de Klachtenkamer binnen vier weken na de uitspraak mee of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke. Van de mededeling aan de Klachtenkamer wordt gelijktijdig een afschrift gezonden aan de oudercommissie.

## Artikel 11

1. Dit reglement wordt geacht in werking te zijn getreden per 15 december 2006.
2. Klachten waarvan de klachttermijn als bedoeld in artikel 5 lid 4 is aangevangen tussen 15 december 2006 en 1 juli 2007 zullen - ondanks de in dat artikellid genoemde klachttermijnen - in behandeling worden genomen als de klacht met inachtneming van alle overige bepalingen uit dit reglement is ingediend vóór 1 september 2007.
3. Ten aanzien van klachten die vallen onder de overgangsregeling als bedoeld in het vorige lid geldt voorts het volgende:
  - a. voor zover uit dit klachtenreglement volgt dat een klacht alleen kan voortvloeien uit een schriftelijke kennisgeving van of aan de houder, kan het ontbreken van een dergelijke schriftelijke kennisgeving niet aan de oudercommissie worden tegengeworpen indien de oudercommissie voldoende aannemelijk maakt dat zij - met overeenkomstige toepassing van de bepalingen uit dit reglement - op andere wijze haar zienswijze aan de houder bekend heeft gemaakt.
  - b. aan het begrip 'onverwijld' in artikel 5 lid 4 sub a door de Klachtenkamer binnen de grenzen van de redelijkheid en billijkheid een ruimere interpretatie mag geven dan zij normaliter zou doen.

### Toelichting bij lid 2 en 3:

De klachttermijn wordt op grond van artikel 5 lid 4 altijd gemarkeerd door een schriftelijk document van de oudercommissie of de houder. Als de datum van het schriftelijk document is gelegen vóór 15 december 2006, valt de aanvang van de klachttermijn niet binnen de bijzondere regeling van artikel 5 lid 4 en zal de klacht niet ontvankelijk worden verklaard. Als de datum van het schriftelijk document is gelegen na 30 juni 2007 gelden de reguliere klachttermijnen zoals beschreven in artikel 5 lid 4.

Artikel 11 lid 2 verlengt de klachttermijn voor klachten die onder de bijzondere regeling van dat artikel 11 lid 2 vallen tot en met 31 augustus 2007.

Artikel 11 lid 3 voorziet in de situatie waarin een oudercommissie wel aan de houder heeft laten weten het niet met het handelen of nalaten van de houder eens te zijn, maar dit niet schriftelijk heeft gedaan. In het kader van de overgangsregeling kan een oudercommissie - ondanks het ontbreken van een schriftelijke kennisgeving van hetzij de houder, hetzij de oudercommissie - toch een klacht indienen als zij aannemelijk weet te maken dat zij de houder op andere wijze in kennis heeft gesteld. Indien dit reglement aan een schriftelijke kennisgeving bepaalde voorwaarden stelt, dan gelden deze voorwaarden mutatis mutandis ook voor de kennisgeving die op andere wijze is gedaan. Een mondelinge kennisgeving over een klacht als bedoeld in artikel 5 lid 3 sub a zal dus ook onverwijld moeten zijn gegeven nadat de oudercommissie van de uitvoering zonder het vragen van advies is gebleken. De Klachtenkamer heeft de bevoegdheid om het begrip 'onverwijld' voor klachten die vallen onder de overgangsregeling ruimer te interpreteren dan zij anders zou hebben gedaan. Die ruimere interpretatie wordt begrensd door de grenzen van redelijkheid en billijkheid. Zo zal een termijn van twee maanden tussen de mondelinge of schriftelijke kennisgeving en het ontstaan van het vermoeden van de oudercommissie dat de houder in strijd met artikel 60 lid 1 van de Wet kinderopvang handelt, in ieder geval niet meer als onverwijld kunnen worden bestempeld.

## Artikel 12

1. Dit reglement kan uitsluitend worden gewijzigd met de instemming van de drie partijen die bij het Convenant Kwaliteit zijn betrokken
2. Op klachten ingediend voor de inwerkingtreding van enig gewijzigd reglement blijft het reglement van toepassing zoals dat gold op het moment van indiening van de klacht.

Aldus overeengekomen en vastgesteld op 30 juni 2007

# Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang

