



Kinderopvang en Peuterspeelzalen

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

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen niet?

De commissie behandelt geen klachten tegen een gastouder, maar alleen tegen een gastouderbureau.

Het gastouderbureau heeft een klachtenregeling en moet daarin ook een regeling opnemen over de afhandeling van klachten over een gedraging van de gastouder jegens een ouder of een kind. Gedraagt een gastouder zich dus niet zoals het hoort, dan kunt u bij het gastouderbureau klagen. Bij een onbevredigende oplossing kunt u terecht bij het Klachtenloket of bij de Geschillencommissie. Alleen ouders kunnen een klacht of geschil indienen.

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

Voorwaarden om een klacht in te kunnen dienen is dat de ondernemer is aangesloten bij De Geschillencommissie. Zie op:

<https://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/adressen-ondernemers/#zoeken>

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:

Contactgegevens De Geschillencommissie:

Postbus 90600
2509 LP DEN HAAG
T 070 310 5310

I Algemeen: www.degeschillencommissie.nl

I Commissie: [Geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen](#)