



> Retouradres Postbus 2730 3500 GS Utrecht

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
t.a.v. t.a.v. drs. M.P. Flier
Postbus 90801
2509 LV DEN HAAG

Onze referentie
4262139

Uw referentie
2014-0000031613

Bijlage(n)
4263841

Datum 17 maart 2014
Betreft uitvoeringstoets wetsvoorstel versterking positie ouders kinderopvang
en peuterspeelzalen, aangepaste versie van 25 februari 2014

Geachte heer Flier,

In de brief met bovengemeld kenmerk, d.d. 27 februari jl., heeft de minister van Sociale Zaken de Inspectie van het Onderwijs verzocht een uitvoeringstoets te doen op het wetsvoorstel 'Versterking positie ouders kinderopvang en peuterspeelzalen'.

Met deze brief, waarin hieronder enkele algemene opmerkingen zijn opgenomen en de bijgesloten bijlage met meer specifieke opmerkingen, kom ik tegemoet aan dit verzoek.

De Inspectie onderschrijft het belang van een versterking van de rol en positie van de ouders.

Een eenduidige klachtenregeling voor iedere ouder toegankelijk en daarmee goed toezichtbaar voor gemeenten, is een verbetering ten opzichte van de huidige situatie.

Het wegnemen van de situatie waarin de houder niet gesanctioneerd wordt als hij aantoonbaar zich heeft ingespannen tot het instellen van een oudercommissie door het invoeren van een kwantitatief criterium, voor een klein kindercentrum dan wel gastouderbureau, zorgt voor het beëindigen van een gedoogsituatie. Dit bevordert de duidelijkheid: gedoogsituaties moeten niet een lange levensduur kennen. Ook het gelijk trekken van de verplichtingen van de peuterspeelzalen met die van kinderopvang ten aanzien van het instellen van een oudercommissie, maakt de uitvoering van toezicht en handhaving voor de gemeenten beter werkbaar. In de bijlage stelt de Inspectie voor om de formulering van de alternatieve ouderraadpleging in de desbetreffende artikelen te verhelderen.

Locatie Utrecht

Datum

17 maart 2014

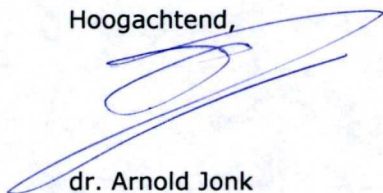
Onze referentie

4262139

Het invoeren van de verplichting tot het opnemen van de gemeentelijke handhaving besluiten in het LRKP acht de Inspectie positief. Als bijkomend voordeel ziet de Inspectie dat dit de gemeenten nog meer van de noodzaak zal doordringen het LRKP actueel en volledig te houden.

Daarmee wordt in alle gevallen duidelijk of er een besluit is genomen tot handhaving, -ook voor die gemeenten die niet met GIR-handhaven werken. Onderdeel van het toezicht van de Inspectie is de beginselverplichting van gemeenten tot handhaving en het beheren van het LRKP. Dit is onderdeel van het toezicht op de gemeenten door de Inspectie. De Inspectie geeft in overweging daaraan nog aandacht te besteden in de toelichting bij dit artikel.

Hoogachtend,



dr. Arnold Jonk
de hoofdinspecteur

WIJ WILLEM ALEXANDER,
 BIJ DE GRATIE GODS,
 KONING DER NEDERLANDEN,
 PRINS VAN ORANJE-NASSAU,
 ENZ. ENZ. ENZ.

Voorstel van wet [[]]

tot wijziging van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen in verband de aanpassing van het klachtrecht voor ouders, de wijziging van het adviesrecht van de oudercommissie en enkele andere technische aanpassingen (Wet versterking positie ouders kinderopvang en peuterspeelzalen)

Gewijzigde veldcode

Allen die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten:

Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat het wenselijk is de positie van ouders die gebruik maken van een kindercentrum, gastouderbureau of peuterspeelzaal voor de opvang van hun kind te versterken door de houders van kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzaalvoorzieningen te verplichten om zowel een interne- als een externe klachtenbehandelingsprocedure in te stellen en door het adviesrecht van de oudercommissie te wijzigen alsmede enkele andere aanpassingen aan te brengen;

Zo is het dat Wij, de Afdeling advisering van de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedvinden en verstaan bij deze:

ARTIKEL I WET KINDEROPVANG EN KWALITEITSEISEN PEUTERSPEELZALEN

De Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen wordt als volgt gewijzigd:

A

In artikel 1.1, eerste lid, wordt aan de alfabetische rangschikking toegevoegd:
geschillencommissie: de commissie, bedoeld in artikel 1.57c, eerste lid;.

B

De artikelen 1.57b en 1.57c komen te luiden:

Artikel 1.57b

1. De houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau treft ten behoeve van ouders een regeling voor de afhandeling van klachten over:

- a. een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een ouder of een kind, en
 - b. de overeenkomst tussen de houder en de ouder.
2. De regeling, bedoeld in het eerste lid, wordt door de houder van een kindercentrum of gastouderbureau schriftelijk vastgelegd en voorziet er in ieder geval in dat:
- a. de ouder zijn klacht schriftelijk bij hem indient;
 - b. hij de klacht zorgvuldig onderzoekt;
 - c. hij de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling van de klacht;
 - d. de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk zes weken na indiening bij hem, wordt afgehandeld;
 - e. hij de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt, en
 - f. er een concrete termijn wordt gesteld waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd.

3. De houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau brengt de regeling, bedoeld in het eerste lid, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van de ouders en handelt overeenkomstig deze regeling.

4. De houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar een verslag wordt opgesteld waarin ten minste wordt opgenomen:

Opmerking [VJ1]: "Voor hem werkzame personen", wordt hiermee dan tevens bedoeld de voorziening voor gastouderopvang? In het wetsvoorstel wordt slechts een enkele keer deze opvangsoort benoemd. Verdient het aanbeveling dat uit de Memorie van toelichting duidelijk blijkt dat een klacht over een VGO bij het GOB moet worden ingediend en deze VGO's ook onder 'voor de houder werkzame personen' moet worden gerekend?

- a. een beknopte beschrijving van de regeling, bedoeld in het eerste lid;
 - b. de wijze waarop hij die regeling onder de aandacht van de ouders heeft gebracht;
 - c. het aantal en aard van de door de hem behandelde klachten per locatie, en
 - d. de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen, bedoeld in het tweede lid, onderdelen e en f, per locatie.
5. Het verslag, bedoeld in het vierde lid, wordt in zodanige vorm opgesteld dat de oordelen niet tot natuurlijke personen herleidbaar zijn, tenzij het de houder betreft.
6. In het verslag, bedoeld in het vierde lid, worden niet opgenomen:
- a. het woonadres van een gastouder, voor zover op dat adres geen voorziening voor gastouderopvang is gevestigd, en
 - b. het woonadres van de houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau, wanneer die houder een natuurlijk persoon is en voor zover het kindercentrum of gastouderbureau niet op dit adres gevestigd is.
7. Bij regeling van Onze Minister wordt bepaald vanaf welk kalenderjaar het verslag, bedoeld in het vierde lid, wordt opgesteld.
8. De houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau zendt het verslag, bedoeld in het vierde lid, voor **1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarop het verslag betrekking heeft aan de toezichthouder, genoemd in artikel 1.61, eerste lid, en brengt het verslag gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van de ouders.**
9. In afwijking van het vierde lid behoeft geen verslag te worden opgesteld indien er in het betreffende kalenderjaar geen klachten bij de houder zijn ingediend.

Artikel 1.57c

1. De houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau is aangesloten bij een door de Minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie voor het behandelen van geschillen:
- a. tussen de houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau en een ouder over een onderwerp als bedoeld in artikel 1.57b, eerste lid;
 - b. tussen de houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau en de oudercommissie over de toepassing en uitvoering van artikel 1.60 door de houder.
2. De houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.
3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen **nadere regels worden gesteld met betrekking tot de voor de houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau en de ouder en de oudercommissie verbonden verplichtingen aan de geschillenbeslechting.**

C

In artikel 1.57d wordt "artikel 1.57b" vervangen door: de artikelen 1.57b en 1.57c.

D

Artikel 1.58 wordt als volgt gewijzigd:

- 1. In het eerste lid wordt na "stelt" ingevoegd: binnen zes maanden na aanvang van de exploitatie.
- 2. Onder vernummering van het tweede tot en met vierde lid tot vijfde tot en met zevende lid worden drie leden ingevoegd, luidende:
 - 2. De **verplichting tot het instellen van een oudercommissie, bedoeld in het eerste lid, geldt niet indien het:**
 - a. een klein kindercentrum betreft dat een bij algemene maatregel vast te stellen maximum aantal op te vangen kinderen niet te boven gaat, of
 - b. een klein gastouderbureau betreft dat een bij algemene maatregel van bestuur maximum aantal aangesloten gastouders niet te boven gaat.
 - 3. Onverminderd het tweede lid biedt de houder van het betreffende kleine kindercentrum respectievelijk het kleine gastouderbureau degenen van wie de kinderen in het kindercentrum of door tussenkomst van het gastouderbureau worden opgevangen de gelegenheid deel te nemen aan een oudercommissie.
 - 4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden **nadere regels gesteld ter uitvoering van het tweede lid.**

E

In artikel 1.59, eerste lid, wordt de zinsnede beginnend met "na de aanvraag" en eindigend met "vast" vervangen door: na aanvang van de exploitatie voor de oudercommissie een reglement vast, tenzij artikel 1.58, tweede lid, van toepassing is.

F

Artikel 1.60 wordt als volgt gewijzigd:

- 1. Het eerste lid wordt als volgt gewijzigd:

Opmerking [VJ2]: In art 1.57b lid 8 staat nu nog opgenomen dat de klachtencommissie bij een ernstige klacht direct een signaal naar de GGD gegeven kan worden. Nu de klachtbehandeling door de houder wordt afgewikkeld ligt die bepaling niet meer in de rede. Voor de toezichthouder kan het relevant zijn tijdig over deze info te beschikken en niet pas achteraf. Is er een mogelijkheid daarin te voorzien?

Opmerking [VJ3]: Zijn er ook verplichtingen voor de VGO als het een klacht bij het GOB betreft aangaande een VGO?

Opmerking [VJ4]: De IvHO meent dat de huidige situatie, die leidt tot gedogen/niet handhaven wanneer houder aantoonbaar voldoende inspanningen heeft geleverd tot instellen oudercommissie, niet helder is en niet wenselijk om te laten voortbestaan. Is de verwachting dat dit kwantitatieve criterium in de praktijk ertoe leidt dat de huidige situatie kan worden verlaten?

Opmerking [VJ5]: In de MvT par 1 sub e en par 3.2.3 is sprake van een *alternatieve ouderraadpleging*. IvHO merkt op dat uit de artt 1.58 resp 2.15 moeilijk valt op te maken dat voor de kleine houders sprake is van een verplichting tot een alternatieve ouder-raadpleging. De nadere regels, lid 4, lijken nu alleen van toepassing op uitwerking kwantitatief criterium. IvHO hecht aan dat helder is dat er sprake is van een alternatieve raadpleging en dat deze nader wordt ingevuld door nog te stellen regels, zodat de gemeenten eenvoudig kunnen toezien

a. Onderdeel a komt te luiden:

a. de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan artikel 1.50, eerste lid, in het bijzonder het pedagogisch beleid dat wordt gevoerd, respectievelijk artikel 1.56, eerste lid, in het bijzonder het beleid dat wordt gevoerd inzake het door de gastouder te voeren pedagogisch beleid.

b. In onderdeel d vervalt de zinsnede "spel- en ontwikkelingsactiviteiten ten behoeve van de kinderen, waaronder".

c. Onderdeel e komt te luiden:

e. de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten als bedoeld in artikel 1.57b, eerste lid.

d. Onderdeel f vervalt.

2. Onder vernummering van het vierde lid tot vijfde lid wordt een lid ingevoegd, luidende:

4. De houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau voert ten minste twee keer per jaar een overleg met de oudercommissie over het pedagogisch beleid, bedoeld in artikel 1.50, eerste lid, respectievelijk het beleid inzake het door de gastouder te voeren pedagogisch beleid, bedoeld in artikel 1.56, eerste lid, in verbinding met artikel 1.56b, eerste lid. Een overleg dat betrekking heeft op dit te voeren beleid in een kalenderjaar vindt uiterlijk in het daaraan voorafgaande kalenderjaar plaats en een overleg dat betrekking heeft op het ter zake gevoerde beleid in een kalenderjaar vindt uiterlijk in het daaropvolgende kalenderjaar plaats.

3. Na het vijfde lid (nieuw) wordt twee leden toegevoegd, luidende:

6. Na vaststelling door de toezichthouder van het inspectierapport, bedoeld in artikel 1.63, eerste lid, bespreekt de houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau dit rapport met de oudercommissie.

7. De houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de oudercommissie.

G

Artikel 1.60a vervalt.

H

In artikel 1.61, eerste lid, wordt "de bij of krachtens afdeling 3 van dit hoofdstuk gestelde regels" vervangen door: de bij of krachtens de artikelen 1.45 tot en met 1.59 gestelde regels.

I

Artikel 1.62 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het eerste lid wordt "het bepaalde bij of krachtens afdeling 3, paragrafen 2 en 3, van dit hoofdstuk" vervangen door:

de bij of krachtens de artikelen 1.45 tot en met 1.59 gestelde regels.

2. In het tweede tot en met vierde lid wordt "de bij of krachtens afdeling 3, paragrafen 2 en 3, van dit hoofdstuk gestelde regels" telkens vervangen door:

de bij of krachtens de artikelen 1.45 tot en met 1.59 gestelde regels.

J

In de artikelen 1.63, tweede lid, en 1.65, eerste lid, wordt "de bij of krachtens afdeling 3, paragrafen 2 en 3, van dit hoofdstuk gegeven voorschriften" vervangen door:

de bij of krachtens de artikelen 1.45 tot en met 1.59 gestelde regels.

K

Onder vernummering van paragraaf 2a tot 2b van afdeling 4 van hoofdstuk 1 wordt na artikel 1.66 een paragraaf ingevoegd, luidende:

Paragraaf 2a. Geschillen

Artikel 1.66a

1. De geschillencommissie verricht haar werkzaamheden op basis van een reglement dat ten minste waarborgt dat:

a. aan de geschillencommissie een geschil kan worden voorgelegd door een ouder:

1°. die na de indiening van een klacht bij de houder van een kindercentrum of een gastouderbureau niet tijdig een oordeel heeft ontvangen als bedoeld in artikel 1.57b, tweede lid, onderdeel e;

2°. die een klacht in tweede aanleg willen laten beoordelen;

3°. voor wie behandeling van een klacht overeenkomstig een schriftelijke regeling als bedoeld in artikel 1.57b, eerste lid, niet gewaarborgd is door het ontbreken van die regeling of doordat de regeling niet aan artikel 1.57b, tweede lid, voldoet, of

- 4°. van wie in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau indient;
- b. zij bevoegd is over een geschil door middel van een bindend advies een uitspraak te doen;
- c. zij uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak doet;
- d. zij in afwijking van onderdeel c op kortere termijn na voorlegging van het geschil uitspraak doet in gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, is aangewezen;
- e. zij de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen openbaar maakt, zodanig dat deze niet tot natuurlijke- of rechtspersonen herleidbaar zijn, en
- f. de geschillencommissie uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter bestaat, en deze leden niet werkzaam zijn voor of bij de houder op wie het geschil betrekking heeft noch anderszins in directe relatie tot de betreffende ouder of houder staan.
2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot geschillenbeslechting door de geschillencommissie en het reglement, bedoeld in het eerste lid.

Artikel 1.66b

1. Indien de oudercommissie een geschil met de houder over de toepassing en de uitvoering van artikel 1.60 door de houder aan de geschillencommissie voorlegt, toetst de geschillencommissie uitsluitend of de houder bij afweging van de betrokken belangen in redelijkheid heeft gehandeld.
2. Indien de geschillencommissie de oudercommissie in het gelijk stelt, kan zij in haar uitspraak tevens bepalen dat:
- a. de houder zijn besluit geheel of ten dele intrekt;
- b. een of meer gevolgen van dat besluit ongedaan worden gemaakt.

L

In artikel 1.72, eerste lid, wordt "bij of krachtens afdeling 3 van dit hoofdstuk" vervangen door: bij of krachtens de artikelen 1.45 tot en met 1.59.

M

Na artikel 1.80 wordt een paragraaf ingevoegd, luidende:

Paragraaf 3. Openbaarmaking handhaving

Artikel 1.81

1. Indien in het kader van het toezicht op de naleving van dit hoofdstuk een sanctie als bedoeld in hoofdstuk 5 van de Algemene wet bestuursrecht aan de houder van een kindercentrum, gastouderbureau of voorziening voor gastouderopvang wordt opgelegd, doet het college hiervan melding in het register kinderopvang zodra dit besluit onherroepelijk is teneinde een ieder inzicht te geven in de mate waarin de betreffende houder dit hoofdstuk naleeft.
2. Zodra een besluit als bedoeld in artikel 1.65, eerste en derde lid, artikel 1.66 of artikel 1.72, eerste lid, onherroepelijk is, doet het college hiervan melding in het register kinderopvang teneinde een ieder inzicht te geven in de mate waarin de betreffende houder dit hoofdstuk naleeft.
3. De melding, bedoeld in het eerste en tweede lid, is zodanig vormgegeven dat deze niet tot een natuurlijk persoon herleidbaar is, tenzij het de houder betreft. Onverminderd de eerste volzin worden in de melding niet opgenomen:
- a. het woonadres van de gastouder, voor zover op dat adres geen voorziening voor gastouderopvang is gevestigd, en
- b. het woonadres van de houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau, wanneer die houder een natuurlijk persoon is en voor zover het kindercentrum of gastouderbureau op een ander adres dan het woonadres gevestigd is.
4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden nadere regels worden gesteld ter uitvoering van dit artikel.

N

In artikel 2.1, eerste lid, wordt aan de alfabetische rangschikking toegevoegd: *geschillencommissie*: de commissie, bedoeld in artikel 2.13b, eerste lid;.

O

Artikel 2.13a komt te luiden:

Artikel 2.13a

1. De houder treft ten behoeve van ouders een regeling voor de afhandeling van klachten over:

Opmerking [VJ6]:

De IvhO is positief over het voorstel tot opnemen van getroffen sancties in het LRKP. De transparantie neemt daarmee toe voor de ouders maar ook het toezicht wordt vereenvoudigd. Er ontstaat tevens inzicht in handhavingsmaatregelen van gemeenten die geen gebruik maken van GIR.

Als bijkomend voordeel ziet IvhO dat dit de gemeenten nog meer van de noodzaak doordringt het LRKP actueel te houden.

IvhO heeft enkele vragen/opmerkingen:

• Worden er nadere regels gesteld mbt de termijn waarbinnen de gemeenten, na het onherroepelijk worden van het besluit, de maatregel in het LRKP moeten hebben opgenomen? Dit vereenvoudigt het toezicht.

• Ten aanzien van de statustoekenning van gemeenten in het kader van toezicht: IvhO neemt de wettelijke verplichtingen als uitgangspunt (dus incl de verplichting tot handhaven en registratie). Uit art 1.81 volgt nu een extra verplichting voor gemeenten, nml opnemen in LRKP van sancties. Dat is een overzichtelijke

verplichting voor de gemeenten en wij zullen daarop ook toezien. Het is een uitbreiding van het beheer van het LRKP. De IvhO geeft in overweging bij de toelichting van dit artikel op te nemen dat de inspectie (al dan niet in het kader van de statustoekenning) daarop toeziet. In par 4 Algemeen deel MvT is er wel op gelijke wijze aandacht voor de klachtenregeling.

- a. een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een ouder of een kind, en
 - b. de overeenkomst tussen de houder en de ouder.
2. De regeling, bedoeld in het eerste lid, wordt door de houder schriftelijk vastgelegd en voorziet er in ieder geval in dat:
- a. de ouder zijn klacht schriftelijk bij hem indient;
 - b. hij de klacht zorgvuldig onderzoekt;
 - c. hij de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling van de klacht;
 - d. de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk zes weken na indiening bij hem, wordt afgehandeld;
 - e. hij de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt, en
 - f. er een concrete termijn wordt gesteld waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd.
3. De houder brengt de regeling, bedoeld in het eerste lid, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van de ouders en handelt overeenkomstig deze regeling.
4. De houder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar een verslag wordt opgesteld waarin ten minste wordt opgenomen:
- a. een beknopte beschrijving van de regeling, bedoeld in het eerste lid;
 - b. de wijze waarop hij die regeling onder de aandacht van de ouders heeft gebracht;
 - c. het aantal en aard van de door de hem behandelde klachten per locatie, en
 - d. de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen, bedoeld in het tweede lid, onderdelen e en f, per locatie.
5. Het verslag, bedoeld in het vierde lid, wordt in zodanige vorm opgesteld dat de oordelen niet tot natuurlijke personen herleidbaar zijn, tenzij het de houder betreft.
6. In het verslag, bedoeld in het vierde lid, worden niet opgenomen het woonadres van de houder wanneer die houder een natuurlijk persoon is en voor zover de peuterspeelzaal niet op dit adres gevestigd is.
7. Bij regeling van Onze Minister wordt bepaald vanaf welk kalenderjaar het verslag, bedoeld in het vierde lid, wordt opgesteld.
8. De houder zendt het verslag voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarop het verslag, bedoeld in het vierde lid, betrekking heeft aan de toezichthouder, genoemd in artikel 2.19, eerste lid, en brengt het verslag gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van de ouders.
9. In afwijking van het vierde lid behoeft geen verslag te worden opgesteld indien er in het betreffende kalenderjaar geen klachten bij de houder zijn ingediend.

P

Na artikel 2.13a worden twee artikelen toegevoegd, luidende:

Artikel 2.13b

- 1. De houder is aangesloten bij een door de Minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie voor het behandelen van geschillen:
 - a. tussen de houder en een ouder over een onderwerp als bedoeld in artikel 2.13a, eerste lid;
 - b. tussen de houder en de oudercommissie over de toepassing en uitvoering van artikel 2.17 door de houder.
- 2. De houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.
- 3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot de voor de houder, de ouder en de oudercommissie verbonden verplichtingen aan de geschillenbeslechting.

Artikel 2.13c

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de artikelen 2.13a en 2.13b en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Q

Artikel 2.15 wordt als volgt gewijzigd:

- 1. In het eerste lid wordt "biedt voor elke door hem geëxploiteerde peuterspeelzaal aan degenen van wie de kinderen in de peuterspeelzaal worden opgevangen, de gelegenheid deel te nemen aan een oudercommissie" vervangen door:

stelt binnen zes maanden na aanvang van de exploitatie voor elke door hem geëxploiteerde peuterspeelzaal een oudercommissie in.

2. Onder vernummering van het tweede tot en met vierde lid tot vijfde tot en met zevende lid worden drie leden ingevoegd, luidende:

2. De verplichting tot het instellen van een oudercommissie, bedoeld in het eerste lid, geldt niet indien het een kleine peuterspeelzaal betreft dat een bij algemene maatregel vast te stellen maximum aantal op te vangen kinderen niet te boven gaat en de houder de ouders de mogelijkheid heeft geboden een oudercommissie in te stellen maar er hiervoor desondanks geen of onvoldoende ouders beschikbaar zijn.

3. Onverminderd het tweede lid biedt de houder degenen van wie de kinderen in de peuterspeelzaal worden opgevangen de gelegenheid deel te nemen aan een oudercommissie.

4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld ter uitvoering van het tweede lid.

R
In artikel 2.16, eerste lid, wordt de zinsnede beginnend met "na de aanvraag" en eindigend met "vast" vervangen door: na aanvang van de exploitatie voor de oudercommissie een reglement vast, tenzij artikel 2.15, tweede lid, van toepassing is.

S
Artikel 2.17 wordt als volgt gewijzigd:

1. Het eerste lid wordt als volgt gewijzigd:

a. In onderdeel a wordt na "artikel 2.6, eerste lid" toegevoegd: , in het bijzonder het pedagogisch beleid dat wordt gevoerd.

b. In onderdeel d vervalt de zinsnede "spel- en ontwikkelingsactiviteiten ten behoeve van de kinderen, waaronder".

c. Onderdeel e komt te luiden:

e. de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten, bedoeld in artikel 2.13a, eerste lid.

d. Onderdeel f vervalt.

2. Onder vernummering van het vierde lid tot vijfde lid wordt een lid ingevoegd, luidende:

4. De houder voert ten minste twee keer per jaar een overleg met de oudercommissie over het pedagogisch beleid, bedoeld in artikel 2.6, eerste lid. Een overleg dat betrekking heeft op het te voeren pedagogisch beleid in een kalenderjaar vindt uiterlijk in het daaraan voorafgaande kalenderjaar plaats en een overleg dat betrekking heeft op het gevoerde pedagogisch beleid in het kalenderjaar vindt in het daaropvolgende kalenderjaar plaats.

3. Na het vijfde lid (nieuw) wordt twee leden toegevoegd, luidende:

6. Na vaststelling door de toezichthouder van het inspectierapport, bedoeld in artikel 2.21, eerste lid, bespreekt de houder dit rapport met de oudercommissie.

7. De houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de oudercommissie.

T
Artikel 2.18 vervalt.

U
In artikel 2.19, eerste lid, wordt "de bij of krachtens afdeling 2 van dit hoofdstuk gestelde regels" vervangen door: de bij of krachtens de artikelen 2.5 tot en met 2.16 gestelde regels.

V
Artikel 2.20 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het eerste lid wordt "het bepaalde bij of krachtens afdeling 2, paragrafen 2 en 3, van dit hoofdstuk" vervangen door:

de bij of krachtens de artikelen 2.5 tot en met 2.16 gestelde regels.

2. In het tweede en derde lid wordt "de bij of krachtens afdeling 2, paragrafen 2 en 3, van dit hoofdstuk gestelde regels" vervangen door:

de bij of krachtens de artikelen 2.5 tot en met 2.16 gestelde regels.

W
In de artikelen 2.21, tweede lid, en 2.23, eerste lid, wordt "de bij of krachtens afdeling 2, paragrafen 2 en 3, van dit hoofdstuk gegeven voorschriften" telkens vervangen door: de bij of krachtens de artikelen 2.5 tot en met 2.16 gestelde regels.

X
Na artikel 2.24 wordt een paragraaf ingevoegd, luidende:

Opmerking [VJ7]: Is hier sprake van een dubbeling met lid 3, zie gearceerde gedeelte, er staat toch al dat de houder de ouders in de gelegenheid heeft gesteld?

Paragraaf 2a. Geschillen

Artikel 2.24a

1. De geschillencommissie verricht haar werkzaamheden op basis van een reglement dat ten minste waarborgt dat:

a. aan de geschillencommissie een geschil kan worden voorgelegd door een ouder:

1°. die na de indiening van een klacht bij de houder niet tijdig een oordeel heeft ontvangen als bedoeld in artikel 2.13a, tweede lid, onderdeel e;

2°. die een klacht in tweede aanleg willen laten beoordelen;

3°. voor wie behandeling van een klacht overeenkomstig een schriftelijke regeling als bedoeld in artikel 2.13a, eerste lid, niet gewaarborgd is door het ontbreken van die regeling of doordat de regeling niet aan artikel 2.13a, tweede lid, voldoet, of

4°. van wie in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient;

b. zij bevoegd is over een geschil door middel van een bindend advies een uitspraak te doen;

c. zij uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak doet;

d. zij in afwijking van onderdeel c op kortere termijn na voorlegging van het geschil uitspraak doet in gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, is aangewezen, en

e. zij de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen openbaar maakt, zodanig dat deze niet tot natuurlijke- of rechtspersonen herleidbaar zijn, en

f. de geschillencommissie uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter bestaat, en deze leden niet werkzaam zijn voor of bij de houder op wie het geschil betrekking heeft noch anderszins in directe relatie tot de betreffende ouder of houder staan.

2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot geschillenbeslechting door de geschillencommissie en het reglement, bedoeld in het eerste lid.

Artikel 2.24b

1. Indien de oudercommissie een geschil met de houder over de toepassing en de uitvoering van artikel 2.17 door de houder aan de geschillencommissie voorlegt, toetst de geschillencommissie uitsluitend of de houder bij afweging van de betrokken belangen in redelijkheid heeft gehandeld.

2. Indien de geschillencommissie de oudercommissie in het gelijk stelt, kan zij in haar uitspraak tevens bepalen dat:

a. de houder zijn besluit geheel of ten dele intrekt;

b. een of meer gevolgen van dat besluit ongedaan worden gemaakt.

3. Indien de houder gebruik maakt van de in artikel 2.15, tweede lid, **geboden alternatieve** vorm van ouderbetrokkenheid kan bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden bepaald, dat deze vorm voor de toepassing van het eerste en tweede lid en artikel 2.13b gelijk wordt gesteld met een oudercommissie. Hieraan kunnen voorwaarden worden verbonden.

Opmerking [V38]: Zie eerdere opmerking VJ 5 bij art 1.58, waaruit blijkt dat er sprake is van een verplichting tot **alternatieve** raadpleging?

Y

In artikel 2.28, eerste lid, wordt "bij of krachtens afdeling 2 van dit hoofdstuk" vervangen door: bij of krachtens de artikelen 2.5 tot en met 2.16.

Z

Na artikel 2.28 wordt een artikel toegevoegd, luidende:

Artikel 2.28a

1. Indien in het kader van het toezicht op de naleving van dit hoofdstuk een sanctie als bedoeld in hoofdstuk 5 van de Algemene wet bestuursrecht aan de houder van een peuterspeelzaal wordt opgelegd, doet het college hiervan melding in het register peuterspeelzaalwerk zodra dit besluit onherroepelijk is teneinde een ieder inzicht te geven in de mate waarin de houder dit hoofdstuk naleeft.

2. Zodra een besluit als bedoeld in artikel 2.23, eerste en derde lid, artikel 2.24 of artikel 2.28, eerste lid, onherroepelijk is, doet het college hiervan melding in het register peuterspeelzaalwerk teneinde een ieder inzicht te geven in de mate waarin de houder dit hoofdstuk naleeft.

3. De melding, bedoeld in het eerste en tweede lid, is zodanig vormgegeven dat deze niet tot een natuurlijk persoon herleidbaar is, tenzij het de houder betreft. Onverminderd de eerste volzin wordt het woonadres van de houder, wanneer die houder een natuurlijk persoon is en de peuterspeelzaal op een ander adres dan zijn woonadres gevestigd is.

4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden nadere regels worden gesteld ter uitvoering van dit artikel.

ARTIKEL II WET MEDEZEGGENSCHAP CLIËNTEN ZORGINSTELLINGEN

Aan artikel 1 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen wordt een vierde lid toegevoegd, luidende:
4. In afwijking van het eerste lid, onderdeel b, onder 2°, sub b, is deze wet niet van toepassing op door een gemeente op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning gefinancierde peuterspeelzalen.

ARTIKEL III OVERGANGSRECHT WET KINDEROPVANG EN KWALITEITSEISEN PEUTERSPEELZALEN

1. Artikel 1.57b zoals dat luidde voor inwerkingtreding van deze wet, blijft van toepassing op de behandeling van klachten die voor het tijdstip van inwerkingtreding van artikel I, onderdeel B, van deze wet zijn ingediend bij een klachtencommissie als bedoeld in artikel 1.57b, tweede lid.
2. Artikel 2.13a zoals dat luidde voor inwerkingtreding van deze wet, blijft van toepassing op de behandeling van klachten die voor het tijdstip van inwerkingtreding van artikel I, onderdeel X, van deze wet zijn ingediend bij een klachtencommissie als bedoeld in artikel 2.13a, tweede lid.

ARTIKEL IV INWERKINGTREDING

Deze wet treedt in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip, dat voor de verschillende onderdelen verschillend kan worden vastgesteld.

ARTIKEL V CITEERTITEL

Deze wet wordt aangehaald als: Wet versterking positie ouders kinderopvang en peuterspeelzalen.

Lasten en bevelen dat deze in het Staatsblad zal worden geplaatst en dat alle ministeries, autoriteiten, colleges en ambtenaren die zulks aangaat, aan de nauwkeurige uitvoering de hand zullen houden.

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

L.F. Asscher

MEMORIE VAN TOELICHTING

Algemeen deel

1. Inleiding en inhoud van het wetsvoorstel

De houder van een kindercentrum, gastouderbureau of peuterspeelzaal moet ouders de zekerheid kunnen bieden dat de kinderen bij hem op de juiste plaats zijn. Goede communicatie tussen de ouders en die houder is daarbij van essentieel belang. In de praktijk kan het voorkomen dat deze communicatie niet soepel loopt, is verstoord of dat ouders met klachten geen of onvoldoende gehoor vinden bij de houder. Met het onderhavige wetsvoorstel dat strekt tot wijziging van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen (hierna: Wko) krijgen ouders enkele instrumenten aangereikt om te waarborgen dat zij, meer dan nu het geval is, worden gehoord.

De rol van ouders bij kwaliteit is eveneens een belangrijk aspect van dit wetsvoorstel. Immers ouders willen voor hun kind de beste en meest veilige omgeving. Maar ook houders zijn gebaat bij kwalitatief goede opvang. Het stelt hen in staat zich te onderscheiden. Door ouders een rol te geven bij de kwaliteit van de opvang wordt de houder bovendien meer uitgedaagd met een kritische blik naar zijn eigen handelen te kijken. Dit wetsvoorstel biedt maatregelen om dit mogelijk te maken.

Met de maatregelen in dit wetsvoorstel wordt aangesloten bij het regeerakkoord Rutte II¹ en bij de motie van de leden Kraneveldt-van der Veen en Koşer Kaya om de positie van ouders te versterken.² De Tweede Kamer heeft deze motie aangenomen tijdens het debat over de wijziging van Wko in verband met de herziening van het stelsel van gastouderopvang in juni 2009.³ Aanleiding voor deze motie was dat de Kamerleden Kraneveldt-van der Veen en Koşer Kaya van mening waren dat de positie van ouders in de kinderopvang moet worden versterkt omdat er soms sprake is ongewenste praktijken waar ouders weinig tegen kunnen doen.

Tevens anticipeert dit wetsvoorstel op een voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten). Het voorstel voor de richtlijn behelst een regeling die lidstaten verplicht het mogelijk te maken dat alle ondernemingen in alle sectoren in de consumentenmarkt zich aan kunnen sluiten bij een instantie (de ADR instelling) die op buitengerechterlijke wijze consumentengeschillen beslecht c.q. oplost. Meer concreet houdt dit één ADR-instelling per sector of enkele sectoren in. In het wetsvoorstel wordt hierop al geanticipeerd door één geschillencommissie voor de sectoren kinderopvang en peuterspeelzaalwerk aan te wijzen.

Met ingang van **PM** is de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (hierna: Wkcz), die ook van toepassing was op het klachtrecht in de kinderopvang, ingetrokken. De bepalingen in de Wkcz zijn per dezelfde datum (**Stb. PM**) vervangen door de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz), waarbij het klachtrecht met betrekking tot kinderopvang en peuterspeelzalen is overgeheveld naar de Wko. Inhoudelijk is het klachtrecht door die overheveling niet gewijzigd. Inmiddels is er echter aanleiding om het klachtenrecht ook inhoudelijk op enkele punten aan te passen om op die wijze de positie van ouders te versterken. Het wetsvoorstel voorziet hier in.

De belangrijkste wijzigingen die in dit wetsvoorstel zijn verwerkt zijn:

a. Klachtenprocedure

Er wordt een eenduidige, laagdrempelige klachtenprocedure voor ouders voorgesteld. Mochten ouders er met de houders van kindercentra, gastouderbureaus of peuterspeelzalen door middel van de klachtenprocedure niet uitkomen, dan kunnen zij zich met klachten wenden tot een geschillencommissie voor een bindende uitspraak.

b. Bevoegdheden oudercommissie

Het adviesrecht van de oudercommissie ten aanzien van de pedagogische kwaliteit wordt versterkt. Ook wordt voorgesteld niet alleen de ouder maar ook de oudercommissie voortaan de mogelijkheid te bieden een geschil met de houder van een kindercentrum, gastouderbureau of peuterspeelzaal aan een geschillencommissie voor te leggen. Daarentegen komt het adviesrecht op de wijziging van de prijs van kinderopvang te vervallen.

¹ Kamerstukken II 2012/13, 33 410, nr. 15.

² Kamerstukken II 2008/09, 31 874, nr. 30.

³ Stb. 2009, 345.

c. Doorspreken inspectierapport

De houder van een kindercentrum, gastouderbureau en peuterspeelzaal wordt verplicht het definitieve inspectierapport met de oudercommissie te bespreken. Hiermee wordt aangesloten bij de motie van de Kamerleden Heerma, Yücel en Van Weyenberg⁴ waarin gevraagd is voorstellen te ontwikkelen om de betrokkenheid van ouders bij de GGD-onderzoeken in de kinderopvang te vergroten.

d. Harmonisatie regels peuterspeelzalen

Op dit moment heeft de houder van een peuterspeelzaal niet de verplichting een oudercommissie in te stellen. In het regeerakkoord Rutte II is de afspraak gemaakt om in de huidige kabinetsperiode de kinderopvang, de peuterspeelzalen, het onderwijs en de voor- en vroegschoolse educatie meer op elkaar af te stemmen. Over de inzet van het kabinet op dit punt is de Kamer geïnformeerd.⁵ Gelet op de beoogde harmonisatie van de regelgeving inzake peuterspeelzalen en de kinderopvang, ligt het voor de hand de verplichting tot het instellen van een oudercommissie ook voor de houder van een peuterspeelzaal te laten gelden. Die verplichte instelling maakt onderdeel uit van dit wetsvoorstel.

e. Alternatieve vorm van ouderraadpleging

De verplichting voor de houder van een kindercentrum, gastouderbureau en peuterspeelzaal om een oudercommissie in te stellen wordt afhankelijk gemaakt van de omvang. Indien de omvang zodanig beperkt is dat de houder geen verplichting heeft een oudercommissie in te stellen, zal de houder een alternatieve vorm van ouderraadpleging moeten organiseren. Deze nieuwe voorziening voor kleine kinderopvangcentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen ontslaat de houder overigens niet van de plicht om ouders altijd gelegenheid te bieden om een oudercommissie in te stellen.

Opmerking [VJ9]: Zie eerdere VJ 5 en VJ8 opmerkingen, lijkt onvoldoende aanknopingspunten voor opgenomen in 2.15 en 1.58

f. Betrokkenheid van ouders bij toezicht en handhaving

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft toegezegd te bezien hoe ouders meer betrokken kunnen worden bij toezicht en handhaving.⁶ De betrokkenheid van ouders bij het stelsel van toezicht en handhaving wordt op twee manieren vergroot. Enerzijds worden houders verplicht het definitieve inspectierapport met de oudercommissie te bespreken. Anderzijds worden de aan de houder opgelegde maatregelen en sancties door middel van een melding opgenomen in het register kinderopvang respectievelijk het register peuterspeelzaalwerk

2. Klachtenbehandeling en geschillenbeslechting

2.1. Huidige situatie

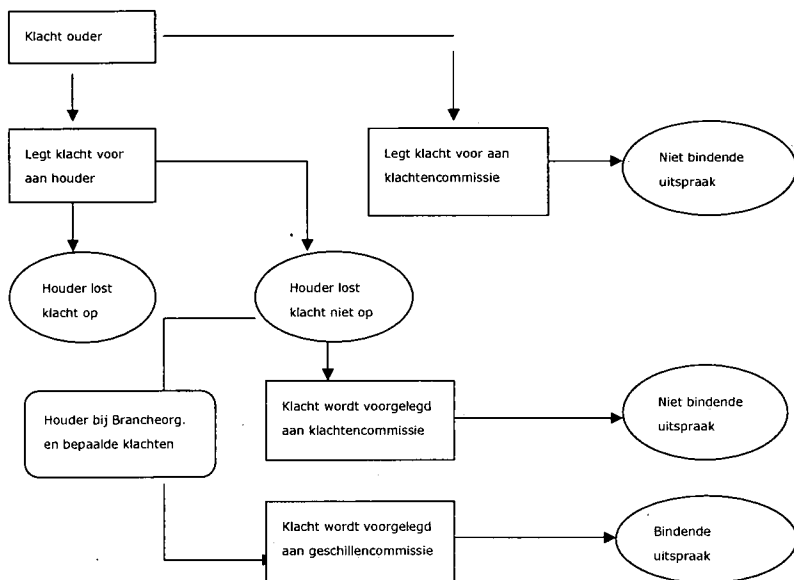
De huidige wijze van klachtenbehandeling en geschillenbeslechting kan voor ouders ingewikkeld en frustrerend zijn. Ingewikkeld omdat ouders te maken hebben met verschillende loketten voor verschillende type klachten. Ook heeft niet iedere ouder dezelfde mogelijkheden. Soms frustrerend omdat een houder van een kindercentrum, gastouderbureau of peuterspeelzaal niet gebonden is aan uitspraken van een klachtencommissie.

⁴ Kamerstukken II 2012/13, 31 322, nr. 197.

⁵ Kamerstukken II 2013/14, 31 322, nr. 227.

⁶ Kamerstukken II 2012/13, 31 322, nr. 197.

Schematisch ziet het huidige klachtrecht er als volgt uit:



Op grond van de huidige wet moet elke houder van een kindercentrum, gastouderbureau of peuterspeelzaal aangesloten zijn bij een onafhankelijke klachtencommissie. Dit kan een regionale klachtencommissie zijn of een onafhankelijke klachtencommissie die de houder zelf (onder bepaalde voorwaarden) heeft ingesteld. Ouders kunnen ervoor kiezen hun klacht eerst aan de houder voor te leggen en in tweede instantie aan een klachtencommissie, maar zij kunnen hun klacht ook direct bij een klachtencommissie indienen. De klachtencommissie doet een niet-bindende uitspraak.

Alleen ouders met een kindplaats bij een houder van een kindercentrum die is aangesloten bij de Brancheorganisatie Kinderopvang hebben de mogelijkheid hun klacht over bepaalde onderwerpen voor te leggen aan de (landelijke) Geschillencommissie Kinderopvang van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken.⁷ Het betreft geschillen over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomsten tussen ouders en houders. Ouders zijn dan wel verplicht de klacht eerst aan de houder voor te leggen. De Geschillencommissie Kinderopvang doet bindende uitspraken over de voorgelegde geschillen.

De Geschillencommissie Kinderopvang is niet toegankelijk voor ouders die een geschil hebben met een houder van een kindercentrum die *niet* is aangesloten bij de Brancheorganisatie Kinderopvang. Ook is de Geschillencommissie Kinderopvang niet toegankelijk voor ouders met een kindplaats bij gastouderopvang of peuterspeelzaal.

2.2. Nieuwe situatie

2.2.1 Algemeen

Dit wetsvoorstel beoogt een eensluitend klachtrecht voor iedere ouder, ongeacht of een ouder een kindplaats heeft bij een houder van een kindercentrum die is aangesloten bij de Brancheorganisatie Kinderopvang en ongeacht de inhoud van de klacht. Dat betekent dat iedere ouder de mogelijkheid krijgt om naar de geschillencommissie te stappen. Ook ouders wier kinderen naar de gastouderopvang of de peuterspeelzaal gaan krijgen op grond van het wetsvoorstel de mogelijkheid de geschillencommissie in te schakelen (zie de artikelen 1.57c en 2.13b).

⁷ De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken bestaat sinds 1970 en is de organisatie in Nederland voor het beoordelen van consumentklachten. De Stichting heeft op dit moment 53 geschillencommissies die klachten over verschillende onderwerpen behandelen.

Daarnaast beoogt het wetsvoorstel het aantal "loketten" terug te brengen: één loket voor alle soorten klachten bij de houder en één loket voor alle typen geschillen bij de geschillencommissie.

Voor alle duidelijkheid: in dit wetsvoorstel wordt een conflict bij behandeling in de interne fase aangeduid als *behandeling van een klacht* en in de externe fase aangeduid als *beslechting van een geschil*.

2.2.2 Klachtenregeling (intern)

Het wetsvoorstel voorziet erin dat ouders een klacht eerst bij de houder indienen. Hiertoe dient de houder vooraf een klachtenregeling te treffen (zie de artikelen 1.57b, eerste lid, en 2.13a, eerste lid). Deze klachtenregeling dient zodanig te zijn ingericht dat ouders in staat worden gesteld op eenvoudige wijze een klacht bij de houder in te dienen. In dat kader hebben de Brancheorganisatie Kinderopvang, BOiNK en de MOgroep aangegeven ter zake een modelregeling voor de houders op te zullen stellen.

Door te verplichten dat een klacht eerst bij de houder wordt ingediend, wordt beoogd een klacht zoveel mogelijk daar op te lossen waar deze is ontstaan. De behandeling van de klacht kan voor de houder bovendien nuttige signalen opleveren voor kwaliteitsverbetering. De houder blijft in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor een adequate klachtenbehandeling.

De klachtenbehandeling moet zorgvuldig zijn. De ouder moet door de houder van het kindercentrum, het gastouderbureau of de peuterspeelzaal van de voortgang van de behandeling van de klacht op de hoogte worden gehouden. Het is ook van groot belang dat de ouder zo snel mogelijk weet wat de reactie van de houder is op zijn klacht. Daarom bepaalt dit wetsvoorstel dat een klacht, nadat de ouder deze schriftelijk heeft ingediend, zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen zes weken wordt afgehandeld (artikelen 1.57b, tweede lid, onderdeel d, en 2.13a, tweede lid, onderdeel d).

De houder geeft een schriftelijk oordeel op de klacht en deelt de ouder mede welke eventuele maatregelen worden genomen alsmede de termijn waarbinnen dat vervolgens gebeurt (artikel 1.57b, tweede lid, onderdelen e en f, en artikel 2.13a, tweede lid, onderdelen e en f). Indien de houder de klacht niet tijdig, dus niet binnen de termijn van zes weken afhandelt, of de klacht niet naar tevredenheid heeft afgehandeld, kunnen ouders de geschillencommissie inschakelen (zie paragraaf 2.2.3).

Om te komen tot meer transparantie beoogt dit wetsvoorstel tevens dat de houder door middel van een jaarlijks verslag ook per locatie inzicht verschaft over de aard van de klachten en de strekking van het oordeel van de houder en de eventueel getroffen maatregelen (artikel 1.57b, vierde lid, en artikel 2.13a, vierde lid). Doordat de houder in een jaarverslag de klachten per locatie inzichtelijk maakt, krijgt niet alleen de ouder, maar ook de toezichthouder bij vestigingen met meerdere locaties een beeld van wat er per locatie speelt. De toezichthouder wordt hierdoor in staat gesteld deze informatie bij een onderzoek te betrekken.

Overigens, indien een houder in een (kalender)jaar geen klachten heeft ontvangen en behandeld, hoeft de houder geen klachtenverslag op te stellen (artikel 1.57b, negende lid, en artikel 2.13a, negende lid). Hiermee worden onnodige administratieve handelingen voorkomen.

Door het verslag van een gastouderbureau worden klachten herleidbaar tot een concrete houder van een gastoudervoorziening, dat wil zeggen tot een individuele gastouder. Op die wijze wordt tegemoet gekomen aan het bezwaar van de Brancheorganisatie Kinderopvang, BOiNK en de MOgroep die vinden dat onder het huidige regime sprake is van ongelijkheid tussen houders van met name kleine kindercentra ten opzichte van gastouders. Een jaarverslag van een klein kindercentrum kan eenvoudig worden herleid tot die locatie en de betreffende houder, terwijl uit de huidige jaarverslagen van gastouderbureaus veelal niet te herleiden is op welke locatie de klacht of klachten betrekking hebben en welke gastouder het concreet betreft, omdat de verplichting om een uitsplitsing te maken naar locatie nu niet bestaat.

2.2.3 Geschillenbeslechting (extern)

In sommige gevallen zullen ouders, na behandeling van de klacht door de houder, de behoefte hebben de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke derde. Daarom wordt in het wetsvoorstel voorgesteld ouders de mogelijkheid te geven een bindende uitspraak te vragen van een geschillencommissie. Meer concreet gaat het om een door de Minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie. Geschillencommissies worden erkend op grond van de Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997. In casu is de Geschillencommissie Kinderopvang van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken te Den Haag als zodanig voor de sector kinderopvang erkend. Ook het peuterspeelzaalwerk zal onderdeel van het werkveld van deze geschillencommissie gaan worden.

De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor zowel de houder als de ouder. Beide partijen dienen zich aan de uitspraak te houden.

Om *iedere* ouder de mogelijkheid te geven een uitspraak aan de geschillencommissie te vragen, worden houders op basis van dit wetsvoorstel verplicht zich aan te sluiten bij de geschillencommissie (artikelen 1.57c, eerste lid, en 2.13b, eerste lid). Dit doen zij door zich te laten registreren; hiertoe sluiten zij een overeenkomst met de geschillencommissie. De mogelijkheid voor ouders om naar de geschillencommissie te gaan zou naar verwachting een extra prikkel voor de houder moeten zijn om de klachtenbehandeling in eigen huis zo zorgvuldig mogelijk te laten plaatsvinden.

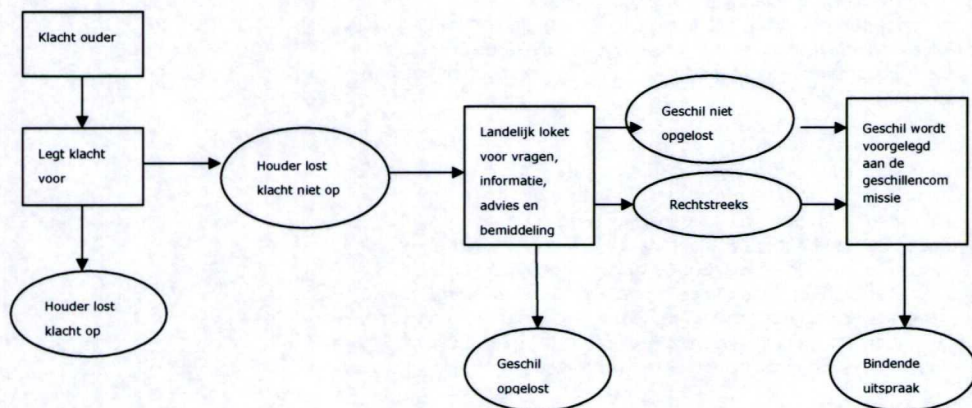
Op uitdrukkelijk verzoek van de Brancheorganisatie Kinderopvang, BOinK en de MOgroep wordt voorgesteld, om voordat een geschil door de geschillencommissie wordt behandeld, ouders de mogelijkheid te bieden om door inschakeling van een onafhankelijke derde te bezien of de klacht alsnog kan worden opgelost, voordat het geschil door de geschillencommissie wordt beoordeeld. Daartoe zal bij de geschillencommissie een loket voor geschillen worden ingericht dat feitelijk als "voorportaal" van de geschillencommissie fungeert. *Alle* geschillen komen bij dit loket binnen. Afhankelijk van de aard van het geschil en van de wens van de ouders wordt geprobeerd het geschil eerst op te lossen met behulp van bemiddeling en advies of informatie. Naar verwachting kunnen daardoor in deze fase al veel geschillen worden opgelost. Indien bemiddeling, informatie of advies niet tot een bevredigende oplossing voor de ouders leidt, wordt het geschil doorgeleid naar de geschillencommissie. Mochten ouders dit expliciet aangeven, dan kan het geschil ook meteen worden doorgeleid naar de geschillencommissie.

Zowel de hierboven beschreven wijze van geschillenbeslechting als de aard van de te behandelen geschillen wijkt af van de huidige geschillenbeslechting door de Geschillencommissie Kinderopvang. Zo zullen in de voorgestelde nieuwe geschillenbeslechting niet alleen geschillen met betrekking tot overeenkomsten, maar ook geschillen over gedragingen aan de geschillencommissie kunnen worden voorgelegd. Ook nieuw is dat ouders die gebruik maken van kinderopvang via gastouderbureaus en gastouders of ouders die gebruik maken van peuterspeelzalen zich tot de geschillencommissie kunnen wenden. Om ervoor te zorgen dat de inrichting van deze nieuwe opzet onder meer qua werkwijze, deskundigheid, toegankelijkheid en financiering goed op de wensen van houders en ouders aansluit, wordt deze opzet in nauwe samenwerking met de Brancheorganisatie Kinderopvang, BOinK, de MOgroep en de landelijke klachtencommissies (Stichting Klachtencommissie Kinderopvang, de Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang en de Provinciale Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang) uitgewerkt.

Er zijn ook situaties denkbaar waarin het wenselijk is dat ouders zich rechtstreeks tot de geschillencommissie kunnen wenden zonder de klacht eerst aan de houder te hoeven voorleggen. De situaties waarin dit mogelijk is zijn in het wetsvoorstel geformuleerd (artikelen 1.66a, eerste lid, onderdeel a, sub 3° en 4°, en 2.24a, eerste lid, onderdeel a, sub 3° en 4°). Dit is onder meer aan de orde als de houder, ondanks de verplichting hiertoe, geen klachtenregeling heeft.

2.2.4 Schematisch overzicht

Schematisch komt in de nieuwe situatie de klachtenbehandeling en geschillenbeslechting er als volgt uit te zien:



Opmerking [VJ10]: Mist hier een rechtstreekse lijn, in de genoemde uitzonderingsgevallen in art 1.66a / 2.24a lid 1 optie 4, waarin de ouders zich rechtstreeks tot de geschillencommissie kunnen wenden?

2.2.5 Burgerlijke rechter

Dit wetsvoorstel voorziet in een laagdrempelige voorziening voor klacht- en geschilbeslechting. Echter, dit laat onverlet dat niemand de toegang tot de rechter kan worden ontzegd. Ouders en houders hebben altijd het recht naar de burgerlijke rechter te stappen.

De voorgestelde aansluitverplichting bij de geschillencommissie, bedoeld in de artikel 1.57c, eerste lid, en 2.13b, eerste lid, heeft uitsluitend betrekking op de houder en niet op de ouder. De ouder behoudt de mogelijkheid om voor de beslechting van een geschil direct naar de burgerlijke rechter te stappen.

Maakt de ouder naar keuze gebruik van de mogelijkheid het geschil aan de geschillencommissie voor te leggen dan is ook daarmee de gang naar de rechter niet afgesloten. Op de voet van art 7:904 BW hebben beide partijen de mogelijkheid om de door de geschillencommissie gewezen uitspraak in de vorm van een bindend advies op de wijze van totstandkoming en inhoud te laten beoordelen door de rechter. Hiervoor is in het reglement van de geschillencommissie een termijn van een maand opgenomen teneinde partijen na deze termijn zekerheid te geven dat de uitspraak van de geschillencommissie definitief en niet meer aantastbaar is. De rechter zal een tijdig ingesteld beroep overigens slechts honoreren, indien de uitspraak van de geschillencommissie in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegevens omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

De uitspraak van de geschillencommissie moet worden beschouwd als een vaststellingsovereenkomst. Hiermee ontstaat een doeltreffend systeem van geschilbeslechting met mogelijkheid van toetsing van de uitspraak door de rechter als waarborg voor de kwaliteit daarvan.

Als de houder het niet eens is met de uitspraak van de geschillencommissie, kan ook hij besluiten om alsnog naar de rechter te stappen. Ook dan geldt dat indien hij het geschil binnen die de genoemde termijn van een maand bij de burgerlijke rechter aanhangig maakt, deze bevoegd is het geschil (marginaal) te beoordelen.

Indien geen van de partijen het geschil bij de rechter aanhangig maakt, dan verkrijgt de uitspraak van de geschillencommissie na een maand een onaantastbaar karakter. Het is de verwachting dat van de mogelijkheid naar de rechter te stappen slechts minimaal gebruik zal worden gemaakt juist omdat de geschillenregeling al met voldoende waarborgen is omkleed.

3. Oudercommissies

3.1 Huidige situatie

3.1.1 Klachtenregeling

Sinds 27 februari 2008 respectievelijk 1 augustus 2010 zijn de artikelen 1.60a en 2.18 Wko van kracht. Deze artikelen verplichten de houder van een kindercentrum, een gastouderbureau of van een niet-gesubsidieerde peuterspeelzaal een regeling te treffen voor de behandeling van klachten van de oudercommissie over het door hem gevoerde beleid. Deze verplichting voor houders heeft ertoe geleid dat naast de klachtencommissies voor ouders klachtencommissies voor oudercommissies zijn ingesteld. Klachtencommissies voor oudercommissies doen niet-bindende uitspraken over klachten inzake onderwerpen waarover de oudercommissie adviesrecht heeft op grond van de artikelen 1.60 en 2.17 Wko. Deze klachtencommissies zijn toegankelijk voor oudercommissies van kindercentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus.

3.1.2 Adviesrecht oudercommissie

De oudercommissie heeft het adviesrecht over een breed pallet van onderwerpen. Onderdeel van dit pallet is het adviesrecht op prijs. De prijs echter raakt aan het consumentenrecht en niet aan het kind. Het adviesrecht op kwaliteit daarentegen raakt wel aan het belang van het kind. Immers de invloed van kwaliteit op de ontwikkeling van het kind is groot. Niet alleen het kind maar ook ouders en houders zijn gebaat bij een goede kwaliteit van de opvang. Toch laat de praktijk zien dat de discussies veelal over de prijs gaan. De discussies over de prijs zijn meestal vruchteloos omdat de houder verantwoordelijk is en blijft voor zijn bedrijfsvoering en dus voor prijs van de kinderopvang. Hierdoor kan de verhouding tussen de ouders en de houder onbedoeld verstoord raken waardoor constructief overleg over de kwaliteit moeizamer verloopt. Dit mogelijke gevolg is ongewenst. Daarom wordt voorgesteld het adviesrecht op de prijs te laten vervallen en dat inzake de kwaliteit (het pedagogisch beleid) juist aanzienlijk te versterken.

3.1.3 Ontbreken oudercommissie

Het onderzoek van Bureau Bartels "Ernst van door GGD geconstateerde gebreken bij kinderopvangcentra, gastouderbureaus en gastouders", d.d. 22 december 2012 (Kamerstukken II 2011/12, 33 275, nr. 1, blz. 21), laat

zien dat het ontbreken van een oudercommissie bij kindercentra en gastouderbureaus de meest voorkomende overtreding is. Het ontbreken van een oudercommissie leidt tot een aantekening van de GGD en in het uiterste geval wordt er op gehandhaafd, bijvoorbeeld door het opleggen van een boete. In die situaties waarin de houder van een klein kindercentrum, gastouderbureau of peuterspeelzaal aantoonbaar aandacht heeft besteed aan het werven van oudercommissieleden wordt het opleggen van maatregelen en sancties door de branche als onredelijk ervaren.

3.2 *Nieuwe situatie*

3.2.1 *Externe geschillenbeslechting*

Om de positie van de oudercommissie te versterken en daarmee de positie van de ouders wordt in dit wetsvoorstel voorgesteld de oudercommissie van een kindercentrum, gastouderbureau of peuterspeelzaal de mogelijkheid te geven een geschil voor te leggen aan de geschillencommissie, in casu de Geschillencommissie Kinderopvang. De geschillencommissie beoordeelt of de betreffende houder bij afweging van de betrokken belangen in redelijkheid tot een besluit heeft kunnen komen. Mocht de geschillencommissie het beroep van de oudercommissie gegrond verklaren, dan kan zij de houder verplichten zijn besluit geheel of ten dele in te trekken en één of meer gevolgen van het besluit ongedaan te maken (zie de voorgestelde artikelen 1.66b, tweede lid, en 2.24b, tweede lid).

Voorgesteld wordt de oudercommissie de mogelijkheid te bieden het geschil direct aan de geschillencommissie voor te leggen, dat wil zeggen zonder dat eerst een klacht bij de houder wordt ingediend. Voor de oudercommissie wordt een interne klachtenregeling onnodig geacht omdat het aannemelijk is dat in het reguliere overleg dat de oudercommissie heeft met de houder al is gesproken over de klacht c.q. onvrede van de oudercommissie. Voordat een geschil door de geschillencommissie wordt behandeld, zal de oudercommissie de mogelijkheid worden geboden om door inschakeling van een onafhankelijke derde te bezien of de klacht alsnog kan worden opgelost. Daartoe zal bij de geschillencommissie een loket worden ingericht dat feitelijk als "voorportaal" van de geschillencommissie fungeert en dat gelijk is aan het voorportaal dat bij geschillen tussen ouders en houders wordt ingeschakeld (zie paragraaf 2.2.3). *Alle* geschillen komen namelijk bij dit loket binnen. Afhankelijk van de aard van het geschil en van de wens van de oudercommissie wordt geprobeerd het geschil eerst op te lossen met behulp van bemiddeling en advies of informatie. Naar verwachting kunnen daardoor in deze fase al veel geschillen worden opgelost. Indien bemiddeling, informatie of advies niet tot een bevredigende oplossing voor de oudercommissie leidt, wordt het geschil doorgeleid naar de geschillencommissie. Mocht de oudercommissie dit expliciet aangeven, dan kan het geschil ook meteen worden doorgeleid.

Beoordeling van klachten van oudercommissies is nieuw voor de huidige Geschillencommissie Kinderopvang. Daarom zal ook dit aspect worden betrokken bij de inrichting van de nieuwe opzet van klachtenbehandeling en geschillenbeslechting. Deze opzet dient onder meer qua werkwijze, deskundigheid, toegankelijkheid en financiering goed op de wensen van houders en ouders aan te sluiten. Daarom wordt deze opzet in nauwe samenwerking met de Brancheorganisatie Kinderopvang, BOinK, de MOgroep en de landelijke klachtencommissies (Stichting Klachtencommissie Kinderopvang, de Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang en de Provinciale Klachtencommissie Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang) uitgewerkt (zie ook paragraaf 2.2.3).

De aansluitverplichting bij de geschillencommissie, bedoeld in het voorgestelde artikel 1.57c, eerste lid, en 2.13b, eerste lid, heeft uitsluitend betrekking op de houder en niet op de oudercommissie of op de ouder. De oudercommissie behoudt (evenals de ouder) altijd de mogelijkheid om direct naar de burgerlijke rechter te stappen voor de beslechting van een geschil in plaats van zich eerst tot de geschillencommissie te moeten wenden.

Hetgeen in paragraaf 2.2.5 is opgemerkt ten aanzien van de mogelijkheid van de ouder en de houder om zich tot de burgerlijke rechter te wenden, geldt op dezelfde wijze voor de oudercommissie en de houder.

3.2.2 *Versterking ouderbetrokkenheid bij kwaliteit*

In verband met de ongewenste effecten van het adviesrecht over prijswijziging (zie paragraaf 3.1) hebben de Brancheorganisatie Kinderopvang, BOinK en de MOgroep voorgesteld het adviesrecht bij prijswijziging te laten vervallen. Dit voorstel is overgenomen in het onderhavige wetsvoorstel (artikelen 1.60, eerste lid, en 2.17, eerste lid). Hier staat een versterking van het adviesrecht op kwaliteit tegenover (artikelen 1.60, eerste en vierde lid, en 2.17, eerste en vierde lid). Voornoemde partijen hebben voorgesteld deze versterking vorm te geven door de advisering over het pedagogisch beleidsplan een cyclisch karakter te geven. Het cyclische karakter garandeert dat de pedagogische kwaliteit ten minste twee keer per jaar geagendeerd wordt. De houder wordt namelijk verplicht voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar de oudercommissie om advies te vragen over de invulling van het pedagogisch beleid voor dat nieuwe jaar. Na afloop van dat kalenderjaar is de houder verplicht de uitvoering van het pedagogisch beleid met de oudercommissie te evalueren. Oudercommissies worden hierdoor in staat gesteld

over de kwaliteit van de opvang het gesprek met de houder aan te gaan. De verwachting is dat de focus van de oudercommissie als gevolg hiervan nadrukkelijker op de kwaliteit komt te liggen.

De motie van de Kamerleden Heerma, Yücel en Van Weyenberg⁸ stelt dat de betrokkenheid van ouders bij kwaliteit van groot belang is en dat dus ook de betrokkenheid van ouders bij onderzoeken van groot belang is. Gemeenten schakelen de GGD in om onderzoek bij houders van kindercentra, gastouderbureaus, gastouders en peuterspeelzalen uit te voeren. Tijdens deze onderzoeken wordt beoordeeld of zij aan de gestelde kwaliteitseisen voldoen. Aan de hand van de resultaten van het onderzoek adviseert de GGD gemeenten om al dan niet tot handhaving over te gaan. Door de houder te verplichten het definitieve inspectierapport met de oudercommissie te bespreken (artikelen 1.60, zesde lid, en 2.17, zesde lid), wordt de oudercommissie betrokken bij het oordeel van de GGD over de kwaliteit en het eventuele handhavingsadvies aan de gemeente. Dit stelt de oudercommissie in staat om de wijze waarop de houder actie onderneemt naar aanleiding van een eventueel geconstateerde tekortkoming of naar aanleiding van een eventueel handhavingsadvies, te volgen. Bij haar onderzoek neemt de GGD ook signalen mee van ouders. Op deze wijze worden ouders ook betrokken bij het onderzoek.

Door oudercommissies - net als de ouders - via het register kinderopvang respectievelijk het register peuterspeelzaalwerk tevens inzicht te geven in genomen maatregelen en sancties richting de houder wordt de betrokkenheid van de oudercommissies ter zake nog verder versterkt (artikelen 1.81 en 2.28a). Het stelt de oudercommissie immers in staat om hierover in gesprek te gaan met de betreffende houder. Ook op die wijze kan een verbetering van de kwaliteit binnen kindercentra, gastouderbureaus, voorzieningen voor gastouderopvang en peuterspeelzalen worden gerealiseerd.

3.2.3 Alternatieve vorm van ouderraadpleging

De houder is afhankelijk van de bereidheid van ouders om zitting te nemen in de oudercommissie. In het geval van kleine kindercentra, gastouderbureaus of peuterspeelzalen is het vaak moeilijk om een oudercommissie in te stellen. Daarom wordt voorgesteld om de verplichting tot het instellen van een oudercommissie afhankelijk te maken van de omvang van het kindercentrum, het gastouderbureau of de peuterspeelzaal. Indien de houder van een klein kindercentrum, een klein gastouderbureau of een kleine peuterspeelzaal gebruik maakt van de geboden mogelijkheid geen oudercommissie in te stellen, zal hij een alternatieve vorm van ouderraadpleging moeten organiseren. Ter zake zullen nog nadere regels worden gesteld. Wel behoudt de houder de plicht om ouders de mogelijkheid te bieden een oudercommissie te formeren (artikelen 1.58, tweede lid en 2.15, tweede lid). De voorwaarden voor de alternatieve vorm van ouderraadpleging worden bij algemene maatregel van bestuur (AMVB) nader uitgewerkt. De AMVB wordt in nauwe samenwerking met de Branchevereniging Kinderopvang, BOiNK en de MOgroep opgesteld.

4. Toezicht en handhaving

Gemeenten zijn op basis van de Wko verantwoordelijk voor het toezicht op en de handhaving van de kwaliteit van de kinderopvang. De GGD is verantwoordelijk voor de uitvoering van het toezicht op de kwaliteit van de kinderopvang en het peuterspeelzaalwerk. Vanaf 2012 werkt de GGD met risicoprofielen die worden opgesteld volgens het landelijk risicomodel. Het idee achter het werken met een risicoprofiel is dat minder wordt geïnspecteerd daar waar dat kan en meer geïnspecteerd daar waar dat nodig is.

Voorliggend wetsvoorstel leidt tot een eenduidige klachten- en geschillenregeling en geeft ouders toegang tot een voorportaal waar zij terecht kunnen met vragen, voor advies en bemiddeling. Ook kan via dit loket een geschil voor een bindende uitspraak worden voorgelegd aan de geschillencommissie. Voor een goed functionerend klachtrecht is het noodzakelijk dat de houder voldoet aan de in dit wetsvoorstel opgenomen verplichting om een regeling voor de afhandeling van klachten in te stellen, volgens deze regeling handelt en zich aansluit bij de geschillencommissie. In die situaties dat een klacht naar het oordeel van een ouder niet goed is behandeld, heeft de ouder de mogelijkheid een geschil aan de geschillencommissie voor te leggen. Ook oudercommissies hebben de mogelijkheid een geschil voor te leggen aan de geschillencommissie.

Aangezien dit wetsvoorstel voorziet in een eenduidige klachten- en geschillenregeling wordt het toezicht hierop vereenvoudigd.

5. Regeldruk

⁸ Kamerstukken II 2012/13, Kamerstuk 31 322, nr. 197

De administratieve lasten (het voldoen aan informatieverplichtingen voortvloeiend uit wet- en regelgeving van de overheid) en de inhoudelijke nalevingskosten (de kosten voor het kunnen voldoen aan de inhoudelijke verplichtingen zoals vastgelegd in wet- en regelgeving) vormen gezamenlijk de kosten die samenhangen met regeldruk. Het kabinet streeft er naar de regeldruk voor burgers, bedrijven en professionals terug te dringen.

5.1 Toezichtlasten

Onder de administratieve lasten worden ook de toezichtlasten verstaan die bedrijven ervaren. In het onderhavige wetsvoorstel zijn maatregelen opgenomen die moeten leiden tot een sterkere positie van ouders. Zo moeten houders een (interne) klachtenregeling hebben en aangesloten zijn bij de geschillencommissie. Door deze aansluiting hebben ouders en oudercommissies altijd de mogelijkheid met een geschil naar de geschillencommissie te gaan voor een bindende uitspraak. Doordat de in het wetsvoorstel gekozen opzet goede aanknopingspunten biedt voor de inrichting van het risicogestuurde toezicht (zie hoofdstuk 4 van het algemeen deel van deze memorie van toelichting) kan, bij houders met een laag risicoprofiel, de intensiteit van het toezicht door de overheid worden verminderd. Op termijn kan dit leiden tot minder administratieve (toezicht) lasten.

5.2 Nalevingskosten

5.2.1. Algemeen

Er zijn circa 4600 houders die binnen de reikwijdte van dit wetsvoorstel vallen. Dit zijn ongeveer 3200 houders van kindercentra 700 houders van gastouderbureaus en 700 houders van peuterspeelzalen.

Opmerking [VJ11]: is het hier nog relevant om het aantal VGO's te benoemen omdat de klachten bij GOB over deze houders kan gaan?

Alle houders zijn wettelijk verplicht een klachtenregeling op te stellen die erin voorziet dat klachten bij de houder kunnen worden ingediend. Houders zijn nu ook al verplicht een klachtenregeling op te stellen. Deze regeling zullen zij echter eenmalig moeten aanpassen aan de nieuwe eisen uit dit wetsvoorstel. Om de lasten op dit punt voor houders zo laag mogelijk te houden, stellen de Brancheorganisatie Kinderopvang en BOinK een modelreglement beschikbaar.

In de huidige situatie zullen ouders doorgaans, alvorens een klacht in te dienen bij de klachtencommissie, een klacht eerst aan de houder voorleggen. In de nieuwe situatie echter worden ouders verplicht, uitzonderings-situaties daargelaten, een klacht eerst aan de houder voor te leggen. Het gevolg hiervan zal een geringe lastenverzwaring voor de houder zijn.

Houders zijn nu verplicht een jaarlijks klachtenverslag op te stellen. Met dit wetsvoorstel worden houders verplicht de klachten per locatie inzichtelijk te maken. Daar de houder al verplicht was alle klachten op te nemen in een klachtenverslag en slechts hoeft aan te geven op welke locatie zich de klacht heeft voor gedaan, is het aannemelijk dat dit de houder weinig extra inspanning zal kosten.

De verplichting om een klachtenverslag op te stellen als de houder geen klachten heeft ontvangen, komt bovendien te vervallen. Dit zal voor het merendeel van de houders tot een aanzienlijke lastenverlichting leiden.

Dit wetsvoorstel verplicht alle houders zich aan te sluiten bij de geschillencommissie. Deze verplichte aansluiting is een eenmalige extra belasting voor de houder. Als gevolg van de verplichte aansluiting zullen houders eveneens een jaarlijkse fee aan de geschillencommissie moeten betalen. Die hoogte hiervan zal naar verwachting vergelijkbaar zijn met de hoogte van de verschuldigde fee aan de huidige klachtencommissies. In onderstaande tabel zijn deze kosten daarom buiten beschouwing gelaten.

In de huidige situatie zijn houders verplicht een oudercommissie in te stellen. Met dit wetsvoorstel wordt voorgesteld om de verplichting van een oudercommissie te relateren aan een kwantitatief criterium. Dit zal worden uitgewerkt in een AMvB. Dit kwantitatieve criterium biedt houders, mits hieraan voldaan wordt, de gelegenheid ouderbetrokkenheid op een andere manier te borgen. De extra belasting die dit houders kost is minimaal. De Brancheorganisatie Kinderopvang en BOinK willen hiervoor een handreiking aan houders doen.

In het wetsvoorstel is opgenomen dat het adviesrecht op prijs komt te vervallen. Dit leidt tot een lastenverlichting voor houders. Daar staat tegenover de in het wetsvoorstel opgenomen verplichting voor de houder om het inspectierapport met de oudercommissie te bespreken en de verplichting om tenminste twee keer per jaar met de oudercommissie overleg te voeren over het pedagogische beleid. Daar deze onderwerpen in het reguliere overleg met de oudercommissie aan de orde kunnen komen, zal de belasting voor de houder minimaal zijn.

5.2.2. Inschatting nalevingskosten

De totale toename van de nalevingskosten van dit wetsvoorstel bedraagt incidenteel circa € 250.000. Structureel zullen de nalevingskosten circa € 65.000 per jaar dalen.

In onderstaand schema zijn de incidentele én structurele kosten weergegeven.

<i>Artikel</i>	<i>Onderwerp</i>	<i>Inschatting incidentele nalevingskosten</i>
1.57b	Aanpassing van het reglement	€ 138.000
1.57c	Aansluiten bij erkende geschillencommissie	€ 69.000
1.57b	Ouders informeren over klachtenregeling	€ 46.000
Totaal		€ 253.000
		<i>Inschatting structurele nalevingskosten</i>
1.57b	Behandeling van ingediende klachten	€ 11.000
1.57b	Klachten per locatie inzichtelijk maken	€ 4.000
1.57b	Geen klachtenverslag bij 0 klachten	- € 110.000
1.57c, F	Overleg met de OC over het pedagogisch beleid	€ 61.000
1.57c, F	Overleg met OC over inspectierapport	€ 31.000
1.57c, F	Adviesrecht op prijs vervalt	- € 61.000
Totaal		- € 65.000

6. Financiële paragraaf

De invoering van dit wetsvoorstel brengt kosten met zich mee voor de Geschillencommissie Kinderopvang. Zij gaat een landelijk loket inrichten als 'voorportaal' naar een bindende uitspraak. Bij dit loket kunnen ouders, oudercommissies en houders advies en informatie inwinnen, bemiddeling vragen en via het loket zo nodig om een bindend advies van de geschillencommissie verzoeken. De inrichting van dit centrale loket dient goed aan te sluiten op de wensen van ouders, oudercommissies en houders. Het loket moet herkenbaar te zijn voor de genoemde doelgroepen en de toegang moet laagdrempelig zijn. Voor de inrichting van het nieuwe loket waren voor 2013 en zijn voor 2014 incidentele kosten die worden gedekt door de begroting van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Deze kosten hebben onder meer betrekking op het inrichten van het nieuwe loket, het opzetten van een professionele website en investeringen in de infrastructuur.

De implementatiekosten worden in totaal geraamd op circa € 400.000. De structurele kosten voor de Geschillencommissie Kinderopvang en het landelijk loket dat daarvan deel uitmaakt worden gedekt door de bijdrage van de houders. Deze bijdrage hangt samen met de aansluitingsplicht voor de houder.

7. Ontvangen adviezen

Het onderhavige wetsvoorstel is tot stand gekomen in nauwe samenwerking en afstemming met de Brancheorganisatie Kinderopvang, de Belangenvereniging van ouders in de kinderopvang (BOiNK) en de Maatschappelijke Ondernemers Groep (MOgroep).

PM

8. Evaluatie

Ingevolge artikel 3.12 Wko vindt iedere drie jaar een evaluatie van de Wko plaats. Hierin zal ook het onderhavige wetsvoorstel worden betrokken, nadat het in werking is getreden. Over de uitkomsten van de evaluatie zullen de beide Kamers worden geïnformeerd.

ARTIKELSGEWIJS

ARTIKEL I WET KINDEROPVANG EN KWALITEITSEISEN PEUTERSPEELZALEN

Onderdeel A (Artikel 1.1)

Voorgesteld wordt aan artikel 1.1 Wko een begripsomschrijving toe te voegen: "geschillencommissie". Hierbij wordt verwezen naar artikel 1.57c, eerste lid, Wko. Meer concreet gaat het om de Geschillencommissie Kinderopvang van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken te Den Haag. Zie verder paragraaf 2.2.3 van het algemeen deel van deze memorie van toelichting.

Onderdeel B (Artikel 1.57b)

Artikel 1.57b, eerste lid

De huidige tekst van artikel 1.57b Wko is ingevoerd met ingang van **PM (datum iwtr Wkkgz)**. Zie ter zake tevens hoofdstuk 1 van het algemeen deel van deze memorie van toelichting. De bestaande tekst bevat bepalingen over de klachtencommissie die nog ontleend zijn aan de tekst van artikel 2, tweede tot en met zesde en negende lid, Wkcz, zoals deze luidde tot de inwerkingtreding van de Wkkgz. In het onderhavige wetsvoorstel wordt voorgesteld met name die bepalingen te wijzigen.

Artikel 1.57b, eerste lid, Wko bepaalt al dat de houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau een regeling moet treffen met betrekking tot de wijze waarop hij omgaat met klachten van ouders. De klachtgronden betreffen ondermeer gedragingen van de houder of van personen die voor de houder werken, jegens de ouder of het kind (zie artikel 1.57b, eerste lid, onderdeel a). Bij gedragingen gaat het om enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit of het nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor de ouder of het kind dat gebruik maakt van het kindercentrum of de gastouderopvang. De tekst van dit onderdeel lijkt inhoudelijk op de formulering in het huidige eerste en vierde lid van artikel 1.57b Wko.

In het eerste lid, onderdeel b, is een nieuwe klachtgrond geformuleerd. Een klacht kan ook betrekking hebben op de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst tussen de houder en de ouder. Het begrip overeenkomst dient hier breed te worden opgevat. Het kan hierbij gaan om schriftelijk vastgelegde afspraken, maar ook bijvoorbeeld om mondelinge toezeggingen van een houder. De Geschillencommissie Kinderopvang houdt zich nu al bezig met de geschillenbeslechting inzake totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst.

De in het huidige artikel 1.57b, vierde lid, Wko opgenomen mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een klachtencommissie kan vervallen nu in het voorgestelde artikel 1.57b, eerste lid, wordt voorzien in de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de houder en artikel 1.57c de mogelijkheid biedt een geschil voor te leggen aan de geschillencommissie.

Artikel 1.57b, tweede lid

Voorgesteld wordt in artikel 1.57b, tweede lid, een aantal criteria vast te leggen waaraan de klachtenregeling moet voldoen om te waarborgen dat de klachten van ouders door de houder zorgvuldig zullen worden behandeld.

Allereerst dient de regeling schriftelijk te worden vastgelegd (onderdeel a). Die eis geldt nu ook al op grond van artikel 1.57b, eerste lid, Wko. De eis dat de regeling schriftelijk moet zijn betekent niet dat het informeren van de ouders hierover ook schriftelijk moet gebeuren of dat de regeling vooraf ter inzage moet worden gelegd. Deze eis is met name van belang om duidelijkheid te hebben over de inhoud van de klacht en om de tijdige afhandeling te kunnen bewaken (zie onderdeel d). Deze eis sluit aan bij het huidige artikel 1.57b, vierde lid, Wko.

In onderdeel b is bepaald dat de klachtenregeling moet voorzien in een zorgvuldig onderzoek van klachten (vergelijk artikel 16, eerste lid, Wkkgz). Dit biedt ruimte voor een klachtenregeling waarin in de procedurele behandeling onderscheid wordt gemaakt tussen ernstige en minder ernstige klachten of tussen spoedeisende en minder spoedeisende klachten. In elk geval zal de regeling moeten waarborgen dat de klacht wordt behandeld met inachtneming van de eisen die, gelet op de aard van de relatie, mogen worden gesteld aan een houder die met een klacht van een ouder wordt geconfronteerd.

Ook onderdeel c bevat een zorgvuldigheidsnorm (vergelijk artikel 16, derde lid, Wkkgz). Deze norm strekt ertoe dat degene die heeft geklaagd op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht. Daarbij kan ook een prognose worden gegeven over de termijn van afhandeling. Een dergelijke verplichting kan voorkomen dat er onduidelijkheid ontstaat bij de klager over de wijze waarop met de klacht wordt omgegaan. Het is van groot belang dat ouders snel weten wat de reactie van de houder is op hun klachten. Om die reden bepaalt onderdeel d dat klachten zo spoedig mogelijk – maar in ieder geval – binnen zes weken worden afgehandeld. Deze termijn gaat in na het indienen van een schriftelijke klacht. Een ontvangstbevestiging kan helpen om misverstanden over de termijn te voorkomen. Als de klager van mening is dat een klacht niet tijdig is behandeld, staat voor hem de weg naar de geschillencommissie open (zie het voorgestelde artikel 1.57c, eerste lid, onderdeel a).

De houder dient ten slotte een schriftelijk oordeel te geven naar aanleiding van de klacht. Onderdeel e verwoordt dit belangrijke aspect van de klachtenregeling. Dat oordeel kan bestaan uit een gegrond verklaring of een ongegrond verklaring van de klacht, maar ook bijvoorbeeld uit de mededeling dat de ouder zich met zijn klacht tot een nader en concreet benoemde andere instantie moet wenden.

De houder dient de ouder tevens te informeren over de maatregelen die naar aanleiding van de klacht worden genomen evenals de termijn waarbinnen dat gebeurt (onderdeel f). De laatstgenoemde bepaling lijkt inhoudelijk op het huidige artikel 1.57b, vijfde lid, Wko. Op basis van de nu voorgestelde bepaling wordt niet alleen gemeld welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht zullen worden genomen, maar ook welke beslissingen door de houder zijn genomen en binnen welke termijn de hiervoor genoemde maatregelen zullen zijn gerealiseerd. Inhoudelijk sluit de tekst van de onderdelen d, e en f goeddeels aan op de tekst van artikel 17, eerste lid, Wkkgz.

Ten aanzien de nu nog in artikel 1.57b, tweede lid, Wko opgenomen onderdelen e (over de mogelijkheid van de klager om schriftelijk of mondeling een toelichting te geven) respectievelijk f (over de bijstand bij behandeling van klachten) kan worden opgemerkt dat deze onderdelen kunnen vervallen omdat de Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997 daar in artikel 4, tweede lid, onderdeel e, in voorziet.

Artikel 1.57b, derde lid

Wil het klachtensysteem goed werken, dan is het van belang dat de ouders weten dat er een klachtenregeling is waar zij gebruik van kunnen maken. Daarom wordt in het derde lid voorgesteld dat de houder de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de ouders brengt. Dat kan bijvoorbeeld geschieden door in daarvoor geschikte ruimten of media daarvan kennis te geven, door deze informatie op een website op te nemen of door ouders bij het sluiten van de overeenkomst op de klachtenregeling te wijzen. De inhoud van dit derde lid lijkt inhoudelijk op de laatste zin van het huidige eerste lid van artikel 1.57b Wko met dien verstande dat de informatieplicht in het voorgestelde derde lid óók geldt voor wijzigingen in de klachtenregeling (vergelijk artikel 13, vierde lid, Wkkgz).

Artikel 1.57b, vierde lid

In het vierde lid wordt voorgesteld de houder jaarlijks een verslag te (laten) opstellen over aantal en aard van de klachten en de wijze waarop hij de klachten van de ouders heeft afgehandeld. De tekst van dit vierde lid, onderdelen a en b, komen overeen met de inhoud van het huidige artikel 1.57b, zesde lid, onderdelen a en b, Wko. Voorgesteld wordt om de inhoud van het huidige artikel 1.57b, zesde lid, onderdelen e en f, Wko op te nemen in het nieuwe vierde lid, onderdelen c en d, zij het dat het nu gaat om behandeling van klachten door de houder en niet door de klachtencommissie. Bovendien moet op basis van het wetsvoorstel ook het aantal en de aard van de klachten *per locatie* vermeld worden alsmede de strekking van de oordelen en de aard van de maatregelen *per locatie*. Uit het jaarverslag dient opgemaakt te kunnen worden welke klachten over welke locaties gaan. De herleidbaarheid tot locaties leidt met name bij grotere houders en ten aanzien van gastouders tot meer transparantie voor de ouders (zie ook paragraaf 2.2.2).

Artikel 1.57b, vijfde en zesde lid

Uit een oogpunt van bescherming van de persoonlijke levenssfeer dient de informatie in het verslag echter niet tot natuurlijke personen, zoals medewerkers van een kindercentrum of gastouderbureau, herleidbaar te zijn (vijfde lid vergelijk ook artikel 22, derde lid, Wkkgz). Dit ligt anders voor informatie over de houder. Die informatie mag in beginsel wel te herleiden zijn tot een natuurlijke persoon. In navolging van artikel 9 van het Besluit registers kinderopvang en peuterspeelzaalwerk is hier wel een restrictie aan verbonden: in het verslag worden geen woonadressen van gastouders opgenomen indien op dat adres geen voorziening voor gastouderopvang is gevestigd. Ook het woonadres van de houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau maakt geen deel uit van het verslag wanneer die houder een natuurlijk persoon is (zesde lid) en het kindercentrum of gastouderbureau niet op hetzelfde adres als die houder gevestigd is. Op deze wijze wordt qua inhoud van het verslag aangesloten op de informatie die via het register kinderopvang openbaar is.

Artikel 1.57b, zevende lid

Ten behoeve van de duidelijkheid is vastgelegd dat bij ministeriële regeling wordt bepaald wanneer het eerste verslagjaar is. De verplichting om een jaarverslag te maken over de klachtenregeling geldt nu ook al, maar duidelijk moet zijn wanneer de eerste keer een verslag moet worden gemaakt volgens de nieuwe opzet.

Artikel 1.57b, achtste lid

De in het achtste lid opgenomen verplichting van de houder om het verslag vóór 1 juni naar de toezichthouder, in casu de GGD, te zenden komt overeen met de nu in artikel 1.57b, zevende lid, Wko opgenomen verplichting. Nieuw is de voorgestelde verplichting om het verslag tevens op passende wijze onder de aandacht van de ouders te brengen, bijvoorbeeld via de website.

Artikel 1.57b, negende lid

Er behoeft geen verslag meer te worden opgesteld als er bij de houder geen klachten zijn ingediend. Dit levert ten opzichte van de huidige situatie een forse lastenbesparing op bij een aanzienlijk aantal houders.

Artikel 1.57c

Dit nieuwe artikel ziet op de behandeling van klachten door één onafhankelijke geschillencommissie in plaats van door verschillende klachtencommissies. Zie voor een uitgebreide toelichting tevens paragraaf 2.2.3 van het algemeen deel van deze memorie van toelichting.

Artikel 1.57c, eerste lid

In het voorgestelde eerste lid is de verplichting voor de houder van een kindercentrum en van een gastouderbureau opgenomen om zich aan te sluiten bij de geschillencommissie. De geschillencommissie heeft tot taak geschillen tussen de houder en de ouder te beslechten over gedragingen van de houder of medewerkers of in het kader van de uitvoering van de overeenkomst. Ook behandelt de geschillencommissie geschillen tussen de houder en de oudercommissie in het kader van de toepassing en uitvoering van artikel 1.60 Wko. Van de aansluiting zal tevens melding worden gedaan in het register kinderopvang. Hiertoe zal het Besluit registers kinderopvang en peuterspeelzaalwerk nog worden aangevuld.

In het voorgestelde eerste lid is tevens bepaald dat de geschillencommissie moet zijn erkend door de Minister van Veiligheid en Justitie op grond van de Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997 (hierna: erkenningsregeling). De Geschillencommissie Kinderopvang van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken is op grond van die regeling als zodanig erkend.⁹ In de regeling staan eisen inzake de aansluiting en samenstelling van de commissie en de schriftelijke vastlegging van de procedure bij behandeling van zaken (zie de artikelen 3 en 4 van de erkenningsregeling). Deze voorwaarden zijn gesteld om een zorgvuldige behandeling van geschillen te waarborgen.

Artikel 1.57c, tweede lid

In het voorgestelde tweede lid is neergelegd dat de houder de mogelijkheid om geschillen voor te leggen aan de geschillencommissie op passende wijze onder de aandacht van de ouders brengt. Deze verplichting is gelijk aan die welke voor de houder inzake de klachtenbehandeling geldt (zie artikel 1.57b, derde lid).

Artikel 1.57c, derde lid

Het derde lid biedt de mogelijkheid bij of krachtens AMvB nadere regels te stellen aan de voor de houders van een kindercentrum of gastouderbureau en de ouder te stellen verplichtingen in het kader van de geschillenbeslechting. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan het voldoen van een bijdrage door degene die het geschil aanhangig maakt.

Onderdeel C (Artikel 1.57d)

Dit artikel inzake de omgang met vertrouwelijke gegevens blijft inhoudelijk ongewijzigd. Het artikel behoeft uitsluitend aanpassing door opname van het nieuwe artikel 1.57c in het wetsvoorstel. Deze tekst komt inhoudelijk overeen met artikel 23 Wkkgz.

Onderdelen D en E (Artikelen 1.58 en 1.59)

Voorgesteld wordt om aan de verplichting van de houder van een kindercentrum en van een gastouderbureau om een oudercommissie in te stellen een termijn te verbinden van zes maanden. Op grond van de huidige tekst van artikel 1.58, eerste lid, Wko geldt ter zake geen termijn opgenomen. De zes maanden vangen aan op het moment dat de houder een kindercentrum of gastouderbureau in exploitatie heeft genomen (zie het voorgestelde artikel 1.58, eerste lid).

In het voorgestelde artikel 1.58, tweede lid, is een uitzondering geformuleerd op de in het eerste lid van dat artikel neergelegde verplichting van de houder om binnen zes maanden na aanvang van de exploitatie een oudercommissie in te stellen. Deze uitzondering is van toepassing bij kleine kindercentra en gastouderbureaus. Een en ander wordt uitgewerkt bij of krachtens AMvB (artikel 1.58, derde lid, Wko). Zie ook paragraaf 3.1.3 en 3.2.3 van het algemeen deel van deze memorie van toelichting.

De termijn van zes maanden na aanvang van de exploitatie geldt in gelijke zin voor het opstellen van het reglement ten behoeve van de oudercommissie. Dit is slechts anders indien de houder van een klein

⁹ Besluit van 28 juni 2006, kenmerk 5404181/06/DTR (Stcrt. 2006, nr. 126)

kindercentrum of gastouderbureau gebruik maakt van de alternatieve vorm van ouderraadpleging, bedoeld in het artikel 1.58, tweede lid. Hiertoe strekt de voorgestelde wijzigingen van artikel 1.59, eerste lid.

Onderdeel F (Artikel 1.60)

In het huidige artikel 1.60 Wko is het adviesrecht van de oudercommissie opgenomen. Met dit wetsvoorstel worden enkele wijzigingen aangebracht in de onderwerpen waarover de oudercommissie advies uitbrengt aan de houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau. Voor de wijziging van het eerste lid, onderdeel a, en het nieuwe vierde lid wordt verwezen naar paragraaf 3.2.2 van het algemeen deel van deze memorie van toelichting.

De voorgestelde wijziging van het eerste lid, onderdeel d, Wko is opgenomen omdat het beleid met betrekking tot spel- en ontwikkelingsactiviteiten onderdeel uitmaakt van het pedagogisch beleid hetgeen nu expliciet is vastgelegd in het voorgestelde eerste lid, onderdeel a.

De voorgestelde wijziging van het eerste lid, onderdeel e, Wko houdt verband met de gewijzigde opzet van de klachtenregeling. Het is niet meer noodzakelijk om personen aan te wijzen die belast worden met de behandeling van klachten omdat de geschillencommissie daarvoor wordt aangewezen. Om die reden is dit dan ook geen onderwerp meer waarover de oudercommissie behoeft te adviseren.

Het laten vervallen van het eerste lid, onderdeel f (adviesrecht prijs), is toegelicht in de paragrafen 3.1.2 en 3.2.2 van het algemeen deel van deze memorie van toelichting.

Het voorgestelde nieuwe vierde lid inzake overleg met ouders over het pedagogische beleid en het nieuwe zesde lid, dat beoogt de betrokkenheid van ouders bij de kwaliteit te vergroten, zijn toegelicht in paragraaf 3.2.2 van het algemeen deel van deze memorie van toelichting.

Het voorgestelde zevende lid van dit artikel strekt er toe de houder van een kindercentrum of gastouderbureau te verplichten de oudercommissie op de hoogte te brengen van het feit dat zij bij een geschil met de houder de mogelijkheid heeft naar de geschillencommissie te stappen. Deze bepaling is vergelijkbaar met het voorgestelde artikel 1.57c, tweede lid.

Voor een toelichting op het voorgestelde achtste lid wordt verwezen naar paragraaf 3.2.3 van het algemeen deel van deze memorie van toelichting.

Onderdeel G (Artikel 1.60a)

Voorgesteld wordt artikel 1.60a Wko te laten vervallen. Dit artikel verplicht de houder van een kindercentrum en van een gastouderbureau om een klachtenregeling te treffen voor een oudercommissie. Zie verder paragraaf 3.2.1 van het algemeen deel van deze memorie van toelichting.

Onderdeel H tot en met J en L (Artikelen 1.61, 1.62, 1.63, 1.65 en 1.72)

Om te voorkomen dat zowel de geschillencommissie als de toezichthouder zich zouden kunnen buigen over de juiste toepassing en uitvoering van artikel 1.60 Wko inzake het adviesrecht van de oudercommissie, dient dit artikel expliciet uitgezonderd te worden van de bepalingen waarop de toezichthouder toeziet. Hiertoe zijn de artikelen 1.61, eerste lid, 1.62, eerste tot en met vierde lid, 1.63, tweede lid, 1.65, eerste lid, en 1.72, eerste lid, Wko aangepast.

Onderdeel K (Artikelen 1.66a en 1.66b)

Artikel 1.66a, eerste lid

De in het huidige artikel 1.57b, tweede en derde lid, Wko opgenomen procedurele verplichtingen inzake een klachtenregeling en het opstellen van een reglement door de klachtencommissie kunnen vervallen. Ingevolge artikel 4, tweede lid, van de erkenningsregeling zijn eisen aan de procedure van de behandeling van geschillen door de geschillencommissie gesteld. Aanvullend hierop bevat het voorgestelde artikel 1.66a, eerste lid, nog enige extra eisen. De geschillencommissie dient een reglement op te stellen. Onderdeel a heeft betrekking op de directe toegang van ouders tot de geschillencommissie. Zo moeten ouders de mogelijkheid hebben om zich tot de geschillencommissie te wenden bij niet tijdige afhandeling van een klacht of wanneer ze het niet eens zijn met de wijze van afhandeling van een klacht door de houder (artikel 1.66a, eerste lid, onderdeel a, sub 1° en 2°). Voorts is directe toegang tot de geschillencommissie mogelijk, indien de houder niet of over een onvoldoende klachtenregeling beschikt (artikel 1.66a, eerste lid, onderdeel a, sub 3°). Naar verwachting zal deze bepaling als stok achter de deur voor houders fungeren om een klachtenregeling als bedoeld in het voorgestelde artikel 1.57b, eerste lid, op te stellen.

Er zijn situaties denkbaar waarin van een ouder in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij zich eerst tot de houder wendt. Daarom wordt in het wetsvoorstel voorgesteld (zie artikel 1.66a, eerste lid, onderdeel a, sub 4°) dat de geschillencommissie ook geschillen moet kunnen behandelen van personen die om – door de geschillencommissie te beoordelen – gegronde redenen hun klacht niet eerst aan de houder hebben voorgelegd.

Deze uitzonderingsmogelijkheid is uiteraard niet bedoeld om iedereen rechtstreeks tot de geschillencommissie toe te laten. In het reglement zal moeten worden afgebakend in welke gevallen en op welke wijze daaraan vorm wordt gegeven. De geschillencommissie beoordeelt zelf of deze zogenaamde "hardheidsclausule" op een klacht van toepassing is. Daarbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan klachten die intimidatie betreffen of wanneer de ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht aan de houder mogelijk vervelende repercussies zal hebben. Indien de geschillencommissie van oordeel is dat de hardheidsclausule niet van toepassing is, zal de ouder niet ontvankelijk worden verklaard, en alsnog worden verwezen naar de houder voor de klachtenbehandeling. Onderdeel b ziet op de uitspraak in de vorm van een bindend advies. In een bindend advies kan onder meer worden bepaald dat door één van de partijen een schadevergoeding moet worden betaald. Zie ter zake voor een uitgebreide toelichting paragrafen 2.2.3, 2.2.4 en 2.2.5 van het algemeen deel van deze memorie van toelichting. De aansluiting bij de geschillencommissie impliceert dat de houder zich bij de geschillencommissie registreert en zich daarmee verplicht mee te werken aan de behandeling van een ingediend geschil en de uitspraak in de vorm van een bindend advies. Dit betekent dat de aangesloten houder op voorhand het aanbod doet tot het afsluiten van een vaststellingsovereenkomst met het oog op de bindendheid van de uitspraak van de geschillencommissie. Deze overeenkomst komt tot stand zodra de klager het geschil aanhangig maakt en het vragen- c.q. klachtenformulier invult en ondertekent. Op die wijze wordt het 'aanbod' van de houder door de klager geaccepteerd. In dit vragen- c.q. klachtenformulier is een clausule opgenomen waarin ook de klager verklaart in te stemmen met de behandeling van het geschil door de geschillencommissie en de bindendheid van de uitspraak. Op de vaststellingsovereenkomst is Titel 15 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing. De geschillencommissie doet vervolgens uitspraak door middel van een bindend advies. De houder en de ouder dienen zich aan de uitspraak van de geschillencommissie te houden en deze na te komen nu zij deze als bindend hebben aanvaard.

In een bindend advies kan onder meer worden bepaald dat door één van de partijen een schadevergoeding moet worden betaald of een bepaalde gedraging achterwege gelaten moet worden, alsmede iedere andere beslissing die de geschillencommissie redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.

In het wetsvoorstel is niet voorzien in de mogelijkheid van hoger beroep. Dit betekent dat een uitspraak van de geschillencommissie niet vatbaar is voor hoger beroep.

Dat laat onverlet dat partijen de uitspraak aan de burgerlijke rechter kunnen voorleggen. Echter, de burgerlijke rechter zal de uitspraak van de geschillencommissie slechts marginaal toetsen. De rechter zal een bindend advies alleen vernietigen, indien het in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn (artikel 7:904 Burgerlijk Wetboek). Hiervan kan bijvoorbeeld sprake zijn indien het beginsel van hoor en wederhoor niet is nageleefd of indien de uitspraak onvoldoende of ondeugdelijk is gemotiveerd. Zie ook paragraaf 2.2.5 van het algemeen deel van deze memorie van toelichting.

Mocht een houder geen gevolg geven aan het bindend advies van de geschillencommissie waarin de houder is veroordeeld iets te doen of na te laten, dan kan de ouder – eventueel via een kort geding – een procedure aanhangig maken bij de rechter. Ook in dat geval zal de rechter de uitspraak van de geschillencommissie slechts marginaal toetsen. Indien de ouder door de rechter in het gelijk wordt gesteld, kan hij met het alsdan verkregen vonnis de opgelegde maatregelen ten uitvoer doen leggen.

In het voorgestelde onderdeel c, wordt als onderdeel van het reglement een maximale termijn van zes maanden gesteld waarbinnen de geschillencommissie uitspraak doet. Hierbij is aangesloten op de termijn die ook in artikel 22, eerste lid, Wkkgz wordt gehanteerd. In de regel doet de geschillencommissie al veel eerder uitspraak.

In het voorgestelde onderdeel d, is bepaald dat in het reglement in elk geval een voorziening moet zijn getroffen om in specifieke gevallen snel een uitspraak te kunnen doen.

Op grond van het voorgestelde onderdeel e, worden uitspraken van de geschillencommissie openbaar gemaakt. Dit dient zodanig te gebeuren dat de informatie niet tot natuurlijke of rechtspersonen herleidbaar is.

Ouderorganisaties kunnen de informatie uit deze uitspraken toegankelijk maken voor hun doelgroep. Op die manier kunnen ouders en de mensen die hen ondersteunen zich een beeld vormen van het type uitspraken dat in verschillende kwesties verwacht kan worden. Zodoende kan ook een betere inschatting worden gemaakt van de kansen bij het voorleggen van een geschil aan de geschillencommissie. Ook voor de toezichthouder kan de openbaarmaking van uitspraken zeer nuttige informatie bevatten ten behoeve van de uitvoering van zijn taken. Overigens maakt de Geschillencommissie Kinderopvang haar uitspraken al openbaar op de website. Daarbij worden geen namen van de ondernemer (de houder) en de consument (de ouder) vermeld.

Tenslotte is in het voorgestelde onderdeel f, bepaald uit hoeveel leden de geschillencommissie minimaal dient te bestaan, dat er een voorzitter is en dat de leden niet in directe relatie tot de ouder of de houder mogen staan. Deze eisen staan in het huidige artikel 1.57b, tweede lid, onderdelen a en b, Wko

Artikel 1.66a, tweede lid

Dit lid biedt een grondslag om bij of krachtens AMvB nadere regels te stellen over de geschillenbeslechting door de geschillencommissie en de in het reglement van de geschillencommissie op te nemen waarborgen. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan eisen inzake de samenstelling, de inrichting, de procedures en de werkwijze van de geschillencommissie voor zover de erkenningsregeling daar niet al in voorziet.

Artikel 1.66b

Voor een toelichting bij dit artikel wordt verwezen naar paragraaf 3.2.1 van het algemeen deel van deze memorie van toelichting.

Onderdeel L (Artikel 1.81)

Tijdens het algemeen overleg met de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid op 23 november 2011 heeft de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid toegezegd met de VNG te zullen bespreken hoe oudercommissies meer betrokken kunnen worden bij handavingsadviezen die de gemeente uitschrijft aan ondernemers.¹⁰ Dit overleg heeft geresulteerd in het voorstel genomen maatregelen en sancties naar aanleiding van een onderzoek op te nemen in het register kinderopvang. Onder maatregelen en sancties worden hier concreet verstaan:

- a. het onherroepelijke besluit van het college een sanctie als bedoeld in hoofdstuk 5 van de Algemene wet bestuursrecht op te leggen, zoals een last onder dwangsom;
- b. het onherroepelijke besluit, bedoeld in de artikelen 1.65, eerste en derde lid, 1.66 en 1.72, eerste lid, Wko, zoals een schriftelijke aanwijzing of bevel, een exploitatieverbod of een vordering tot medewerking.

Door opname van deze maatregelen en sancties in het register kinderopvang wordt de kenbaarheid vergroot en krijgt een ieder meer zicht op de kwaliteit van de betreffende kinderopvangvoorziening. Bovendien biedt het ouders en oudercommissies de mogelijkheid mee te denken over verbeteringen.

De voorgestelde publicatie heeft uitsluitend als oogmerk meer inzicht te geven in de kwaliteit van de kinderopvang. Leedtoevoeging is niet het oogmerk. Dat laat onverlet dat een dergelijke meldingen in het register door de houder die het betreft als onaangenaam kan worden ervaren.

Alvorens tot openbaarmaking wordt overgegaan wordt het besluit hiertoe aan de houder bekend gemaakt. Hiertegen staat bezwaar en beroep tegen open. Indien de houder verzoekt om een voorlopige voorziening als bedoeld in artikel 8:81 van de Algemene wet bestuursrecht, wordt de opname van de melding in het register opgeschort totdat er uitspraak is gedaan door de voorzieningenrechter.

Op grond van het vierde lid worden bij of krachtens AMvB nadere regels gesteld. Het betreft hier onder meer bepalingen betreffende de inrichting van het register en bewaartermijnen van de meldingen over genomen maatregelen en sancties in het register kinderopvang.

Onderdeel K (Artikel 2.1)

Voorgesteld wordt om net als aan artikel 1.1. ook aan artikel 2.1 Wko een begripsomschrijving toe te voegen: "geschillencommissie". Weliswaar betreft het hier ook de reeds bestaande Geschillencommissie Kinderopvang, maar het is een nieuw werkveld voor deze geschillencommissie. Hiertoe is zij ook voornemens haar naam aan te passen, zodat helder is dat ook het peuterspeelzaalwerk onder haar bevoegdheid valt. Deze geschillencommissie is erkend overeenkomstig de erkenningsregeling en doet uitspraken doet in de vorm van bindend advies. Zie tevens de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1.1.

Onderdelen L en M (Artikelen 2.13a, 2.13b en 2.13c)

Voor wat betreft de artikelen 2.13a, 2.13b en 2.13c wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij de artikelen 1.57b, 1.57c en 1.57d.

Onderdeel N (Artikel 2.15)

In het huidige eerste lid van artikel 2.15 Wko is opgenomen dat een houder van een peuterspeelzaal ouders van kinderen die in de peuterspeelzaal worden opgevangen, de gelegenheid biedt deel te nemen aan een oudercommissie. Met de voorgestelde wijziging komt het vrijblijvende karakter te vervallen en wordt ook aan houders van een peuterspeelzaal de verplichting opgelegd om binnen zes maanden na aanvang van de exploitatie een oudercommissie in te stellen. Hiermee worden de houders van een peuterspeelzaal wat betreft de verplichting

¹⁰ Kamerstukken II 2011/12, 31 322, nr. 164, blz. 36.

om een oudercommissie in te stellen, gelijkgesteld met houders van een kindercentrum of gastouderbureau. Voor wat betreft het voorgestelde nieuwe tweede lid wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1.58.

Onderdeel O (Artikel 2.16)

Deze wijziging is identiek aan de voorgestelde wijziging van artikel 1.59. Verwezen wordt dan ook naar de artikelsgewijze toelichting bij dat artikel.

Onderdeel P (Artikel 2.17)

In artikel 2.17 is het adviesrecht van de oudercommissie opgenomen. Met dit wetsvoorstel worden enkele wijzigingen aangebracht in de onderwerpen waarover de oudercommissie advies uitbrengt aan de houder van een peuterspeelzaal. Verwezen wordt ter zake naar paragraaf 3.2.2 van het algemeen deel van deze memorie van toelichting.

Onderdeel Q (Artikel 2.18)

Voor een toelichting bij dit artikel wordt verwezen naar paragraaf 2 van het algemeen deel van deze memorie van toelichting.

Onderdeel R (Artikel 2.19)

Voor een toelichting wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1.61.

Onderdeel S (Artikel 2.24a en 2.24b)

Voor een toelichting wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij de artikelen 1.66a en 1.66b.

Onderdeel T (Artikel 2.28a)

Voor een toelichting wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1.81.

ARTIKEL II WET MEDEZEGGENSCHAP CLIËNTEN ZORGINSTELLINGEN

Deze wijziging beoogt de Wmcz niet langer van toepassing te laten zijn op gesubsidieerde peuterspeelzalen. In het huidige artikel 2.14 Wko is bepaald dat paragraaf 3 van afdeling 2 van hoofdstuk 2 inzake de oudercommissie alleen geldt voor niet-gesubsidieerde peuterspeelzalen. Deze bepaling is in het voorgestelde nieuwe artikel 2.14 vervallen. Dit houdt in dat de bepalingen inzake de oudercommissie voortaan van toepassing zouden zijn op zowel gesubsidieerde als niet-gesubsidieerde peuterspeelzalen. De plicht om een cliëntenraad op grond van de Wmcz in te stellen kan dan vervallen. Het onderhavige artikel strekt hiertoe.

ARTIKEL III OVERGANGSRECHT WET KINDEROPVANG EN KWALITEITSEISEN PEUTERSPEELZALEN

Dit artikel voorziet in een overgangsregeling voor klachten die in behandeling zijn op het tijdstip waarop deze wet in werking treedt. Hierin is bepaald dat de artikelen 1.57b respectievelijk 2.13a Wko zoals die luiden voor inwerkingtreding van artikel I, onderdeel B, respectievelijk artikel I, onderdeel X, van dit wetsvoorstel, van toepassing blijven op 'oude' klachten. Dit zijn klachten die voor het tijdstip van inwerkingtreding van de genoemde onderdelen van artikel I zijn ingediend bij een klachtencommissie als bedoeld in het huidige artikel 1.57b, tweede lid, Wko.

ARTIKEL IV INWERKINGTREDING

Gestreefd wordt naar bekendmaking van dit wetsvoorstel met ingang van **PM** en inwerkingtreding per **PM**. De kinderopvangbranche en de Geschillencommissie Kinderopvang moet de gelegenheid hebben bekend te raken met het wetsvoorstel en de wijzigingen die dat in de praktijk met zich brengt en moet de kans hebben zich daarop voor te bereiden.

Opmerking [VJ12]: Wanneer is de inwerkingtreding voorzien?

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

L.F. Asscher

TNT Post
Port betaald
Port Payé
Pays-Bas

