

# Klachtenverslag 4Kids 2019

*Openbaar*



## Inhoudsopgave

Inleiding _____	3
Klachtenregeling 4Kids _____	4
Procedure klachten ouders _____	4
Procedure klachten oudercommissie _____	5
Promotie klachtrecht _____	6
Samenstelling Geschillencommissie Kinderopvang _____	7
Samenstelling Klachtencommissie _____	7
Behandelde klacht _____	8

# Inleiding

Alle Nederlandse gastouderbureaus dienen ouders de kans te geven om een klacht in te dienen en ouders hebben recht op een inhoudelijke en eerlijke behandeling van de klacht. Dit is geregeld in de Wet Kinderopvang. Daarnaast dienen gastouderbureaus ook een klachtenregeling te treffen voor oudercommissies.

Volgens de Wet Kinderopvang dient ieder gastouderbureau de volgende regels in acht te nemen:

- Het gastouderbureau dient een klachtenregeling te hebben. In de klachtenregeling staat hoe u een klacht kunt indienen en wat er verder mee gebeurt.
- Het gastouderbureau brengt de klachtenregeling en wijzigingen daarin op passende wijze onder de aandacht van ouders.
- Als er in een jaar klachten bij het gastouderbureau zijn ingediend, stelt het gastouderbureau in het daaropvolgende jaar een geanonimiseerd klachtenverslag op.
- Het gastouderbureau stuurt dit klachtenverslag voor 1 juni op naar de toezichthouder en brengt het op passende wijze onder de aandacht van ouders.
- Het gastouderbureau is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

In dit verslag kunt u achtereenvolgens lezen hoe de klachtenregeling van 4Kids werkt, hoe de klachtenregeling wordt gepromoot en hoe de samenstelling van de klachtencommissie is.

Tot slot is een verslag toegevoegd van de behandelde klachten.

# Klachtenregeling 4Kids

4Kids regelt de klachtenafhandeling deels in eigen beheer en deels via een onafhankelijke commissie, de Geschillencommissie Kinderopvang. 4Kids beschouwt klachten van klanten als een vorm van advies over de kwaliteit van dienstverlening. Dit betekent dat 4Kids de klacht niet alleen wil afhandelen en het directe probleem verhelpen, maar ook wil bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Op deze manier draagt klachtenbehandeling bij aan verbetering van de kwaliteit van de kinderopvang.

## ***Procedure klachten ouders***

- Wanneer een ouder ontevreden is over de geboden dienstverlening, een klacht heeft over de overeenkomst tussen ouder en 4Kids of een klacht heeft over een gedraging van 4Kids of een bij 4Kids werkzame persoon jegens ouder of kind, zal de ouder zich in eerste instantie kunnen uiten bij een medewerker van 4Kids. De medewerker probeert de klacht naar behoren op te lossen.
- Wanneer de klacht volgens de ouder niet naar behoren is opgelost door één van de medewerkers van 4Kids, kan de ouder zich schriftelijk richten tot de directie van 4Kids. De directie zal deze klacht binnen twee weken in behandeling nemen, zorgvuldig onderzoeken en zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken komen tot een schriftelijk en met redenen omkleed antwoord. Indien maatregelen worden voorgesteld, zullen hier concrete invoeringstermijnen aan worden gekoppeld. Gedurende de behandeling zal de ouder zoveel mogelijk op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling.
- Wil een ouder zijn of haar klacht neerleggen bij een onafhankelijke commissie, of is er door 4Kids niet tijdig een passende oplossing geboden, dan heeft de ouder het recht zich te wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang. De klacht zal vervolgens overeenkomstig het klachtenreglement van de betreffende commissie worden behandeld.

De ouder mag zich (voor eigen rekening) laten bijstaan door een raadsman.

### ***Procedure klachten oudercommissie***

- Wanneer de oudercommissie van 4Kids ontevreden is over een besluit genomen door de directie van 4Kids, kan zij dit in eerste instantie uiten bij de directie van 4Kids. De directie zal deze klacht binnen twee weken in behandeling nemen en uiterlijk binnen zes weken komen tot een antwoord.
- Wil de oudercommissie zijn klacht neerleggen bij een onafhankelijke commissie, of is er door 4Kids niet tijdig een passende oplossing geboden, dan heeft de oudercommissie het recht zich te wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang. De klacht zal vervolgens overeenkomstig het reglement van de betreffende commissie worden behandeld.

De oudercommissie mag zich (voor eigen rekening) laten bijstaan door een raadsman.

## Promotie klachtrecht

4Kids brengt de klachtenregeling op de volgende manieren onder de aandacht:

- In de algemene leveringsvoorwaarden van 4Kids staat het volgende onder artikel 10: Ouders kunnen een geschil met 4Kids voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
- De klachtenregeling staat op de persoonlijk pagina van ouders, met daarbij het websiteadres van de Geschillencommissie Kinderopvang
- Indien zich een klacht voor heeft gedaan, wordt er een Klachtrechtverslag gepubliceerd op de website van 4Kids. Hierin staat ook de klachtenprocedure beschreven.

# **Samenstelling Geschillencommissie Kinderopvang**

## **Samenstelling Klachtencommissie**

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOinK en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang, Sociaal Werk Nederland en de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang (BMK) gezamenlijk. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Dat een lid wordt voorgedragen, betekent niet dat hij of zij tot taak heeft het belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen.

## Behandelde klacht

Er is in 2019 één klacht bij de Geschillencommissie neergelegd. Het betreft hier een zaak uit 2017, die destijds door ons als volgt is gerapporteerd:

### Inhoud klacht:

4Kids heeft namens de ouder kinderopvangtoeslag van de belastingdienst ontvangen in het jaar 2011 en 2012. In het jaar 2012 heeft 4Kids een hoger bedrag aan kinderopvangtoeslag ontvangen, dan waar de ouder destijds recht op had. De toeslag is door de ouder eigenhandig aangevraagd. 4Kids heeft de kinderopvangtoeslag 2012 verrekend met de openstaande facturen van 2011. De betreffende ouder ontving een naheffingsaanslag kinderopvangtoeslag van de belastingdienst over het jaar 2012. Deze aanslag wil de ouder verhalen op 4Kids. 4Kids is van mening dat het overschot aan kinderopvangtoeslag van 2012, kon worden verrekend met de schuld van de ouder aan 4Kids . De ouder heeft nimmer een eigen bijdrage betaald.

Op 11 december 2017 heeft er een hoorzitting plaatsgevonden te Amsterdam in het bijzijn van de ouder, 4Kids en de leden van de Geschillencommissie.

De Klachtencommissie heeft de klacht gegrond verklaard.

Bovenstaande heeft geleid tot een vordering op deze ouder, die zij vervolgens in 2019 aan de Geschillencommissie heeft voorgelegd. De uitspraak van de Geschillencommissie stelt 4Kids in het ongelijk.