

# **Verslag 4Kids Klachtrecht Cliënten Zorgsector 2015**

*Openbaar*



# Inhoudsopgave

Inleiding	3
Klachtenregeling 4Kids	4
Procedure klachten cliënten	4
Procedure klachten oudercommissie	4
Promotie klachtrecht	6
Samenstelling klachtencommissies SKK	7
Samenstelling Klachtencommissie	7
Samenstelling Klachtenkamer	7
Behandelde klachten	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 Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ). Daarnaast dienen gastouderbureaus ook een klachtenregeling te treffen voor oudercommissies.

Volgens de WKCZ dient iedere zorgaanbieder de volgende regels in acht te nemen:

- Elke zorgaanbieder dient een klachtenregeling te hebben.  
In een klachtenregeling staat hoe u een klacht kunt indienen en wat er verder mee gebeurt.
- Elke zorgaanbieder dient een klachtencommissie te hebben.
- Elke zorgaanbieder moet een jaarverslag van de klachtencommissie sturen aan de Inspectie en de oudercommissie.
- Ernstige klachten moet de klachtencommissie direct melden bij de Inspectie.

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, tot en met 2015 de Stichting Klachtencommissie kinderopvang (SKK), vanaf 2016 de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. 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 één van de medewerkers van 4Kids. De medewerker probeert de klacht naar behoren op te lossen.
- Wanneer de klacht volgens de ouder niet naar behoren opgelost is 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 gekoppeld worden. 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 Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (t/m 2015) of de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (vanaf 2016). 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 als bedoeld in artikel 1.60a eerste lid van de Wet Kinderopvang, 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 Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang (t/m 2015) of de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (vanaf 2016). 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.
- Er staat een link naar de website van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen op het gedeelte dat bestemd is voor ouders op <https://mijn.4kids.nl>.
- Jaarlijks wordt het verslag Klachtrecht Cliënten Zorgsector gepubliceerd op de website van 4Kids. Hierin staat ook de klachtenprocedure beschreven.

# Samenstelling klachtencommissies SKK

## ***Samenstelling Klachtencommissie***

De Klachtencommissie voor ouders van 4Kids wordt gevormd door deskundigen die onafhankelijk zijn van de kindercentra die aangesloten zijn bij de SKK. De deskundigen komen uit verschillende vakgebieden, zoals consumentenbelangen, opvoeding en de kinderopvang zelf. Voor de afhandeling van een klacht wordt een klachtencommissie samengesteld uit drie leden. Deze leden krijgen ondersteuning van een ambtelijk secretaris. De namen van de commissieleden zijn te vinden op [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl).

## ***Samenstelling Klachtenkamer***

De klachtenkamer bestaat uit drie leden. Eén lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de Brancheorganisatie Kinderopvang. Eén lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de oudervereniging BOINK. Eén lid en diens plaatsvervanger, tevens voorzitter respectievelijk plaatsvervangend voorzitter worden benoemd door de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang na overleg met de Brancheorganisatie Kinderopvang en BOINK. De namen van de commissieleden zijn te vinden op [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl).

## Behandelde klachten

In 2015 is er door één ouder een klacht ingediend bij de sKK over de werkwijze van 4Kids, de medewerker(s) van 4Kids of de aangesloten gastouder(s). Deze klacht is door de Klachtencommissie beoordeeld.

De klacht vanuit de ouder is door de Klachtencommissie in de volgende onderdelen opgesplitst:

1. De organisatie heeft nagelaten de ouder tijdig te informeren over de melding die de gastouder bij de GGD heeft gedaan over de ouder.
2. De organisatie heeft de bemiddelingsovereenkomst met de ouder met haar email d.d. 8 december 2014 met onmiddellijke ingang beëindigd.
3. De organisatie heeft nagelaten om de door haar bemiddelde gastouderopvang te begeleiden en te ondersteunen.
4. De organisatie laat na om de ouder de jaaropgave 2014 te verstrekken.
5. De organisatie laat na om de ten onrechte aan de gastouder uitgekeerde betaling aan de ouder te restitueren.

Op 23 september 2015 heeft er een hoorzitting plaatsgevonden te Zwolle in het bijzijn van de heer en mevrouw [REDACTED] Ria Hagenvoort en Merel Janssen namens 4Kids en de leden van de Klachtencommissie.

Het oordeel van de Klachtencommissie was als volgt:

Klachtonderdeel 1: gegrond

Klachtonderdeel 2: gegrond

Klachtonderdeel 3: ongegrond

Klachtonderdeel 4: gegrond

Klachtonderdeel 5: ongegrond

4Kids heeft op 25 oktober 2015 een reactie aan de Klachtencommissie verzonden waarin per onderdeel is aangegeven welke maatregelen worden getroffen om herhaling te voorkomen.

In 2015 zijn er geen klachten vanuit de oudercommissie bij sKK gemeld.

Bijlagen:

- Klachtverslag Klachtencommissie 2015
- Klachtverslag Klachtenkamer 2015
- Uitspraak klacht door Klachtencommissie
- Reactie 4Kids op uitspraak



4Kids gastouderbureau  
Mevr. M.W.R. Dekkers-Hagenvoort / Dhr. S. Dekkers  
Postbus 18  
8140 AA HEINO

Ons kenmerk: R586.AN.15991

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 586  
Betreft: Klachtbrief KC 2015

Geachte mevrouw Dekkers-Hagenvoort / heer Dekkers,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK 1 klacht in 2015 van ouders over uw organisatie ontvangen heeft. De klacht is behandeld en de commissie heeft uitspraak gedaan.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website [www.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.nl). Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op :

[www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/](http://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/)

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

**Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.**

Voor de namen van de commissieleden verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter



4Kids gastouderbureau  
t.a.v. Mevr. M.W.R. Dekkers-Hagenvoort / Dhr. S. Dekkers  
Postbus 18  
8140 AA HEINO

Ons kenmerk: R586.AN.15993

Baarn, 7 januari 2016

Relatienummer: 586  
Betreft: Klachtenvrijbrief KK 2015

Geachte mevrouw Dekkers-Hagenvoort / heer Dekkers,

Hierbij ontvangt u als houder voor de laatste maal een brief dat sKK geen externe klachten van de oudercommissie over uw organisatie ontvangen heeft.

Het jaarverslag 2015 en de uitspraken in klachten vindt u geanonimiseerd op de website [www.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.nl). Deze website blijft tot december 2016 daarvoor toegankelijk.

Vanaf 1 januari 2016 moeten houders geregistreerd staan bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie hierover is te vinden op :  
[www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen](http://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren/kinderopvang-en-peuterspeelzalen)

Voor (telefonisch) advies en verdere vragen kunt u terecht bij [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of 0900 1877.

Wij raden u aan om de gegevens op uw website of andere communicatiekanalen aan te passen aan de verandering van de externe klachtenregeling voor ouders en oudercommissie. De sKK is niet meer bereikbaar en die gegevens moeten veranderd worden/ verwijderd worden.

**Bewaar deze brief goed voor de inspectie kinderopvang want een nieuw exemplaar kan niet meer aangevraagd worden.**

Voor de namen van de leden Klachtenkamer verwijzen wij u naar de inleiding jaarverslag 2015.

Wij wensen u voor de toekomst veel succes bij de uitvoering van uw kinderopvang en hopen dat u door een goede relatie met uw klanten klachten kunt voorkomen.

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter

