

Klachtenverslag 4Kids 2017

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(en)	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.
- Er staat een link naar de website van de Geschillencommissie Kinderopvang op het gedeelte dat bestemd is voor ouders op <https://mijn.4kids.nl>.
- 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(en)

In 2017 is er door één ouder een klacht ingediend bij de Geschillencommissie 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 Geschillencommissie in de volgende onderdelen opgesplitst:

1. Besteding van kinderopvangtoeslag

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, mevrouw Timmerman namens 4Kids en de leden van de Geschillencommissie.

Het oordeel van de Klachtencommissie was als volgt:

Klachtonderdeel 1: gegrond

Bovenstaande situatie kan sinds 1 december 2013 niet meer voorkomen. 4Kids ontvangt sindsdien geen kinderopvangtoeslag meer van de Belastingdienst. Ouders betalen de facturen aan 4Kids, nadat zij de kinderopvangtoeslag zelf van de Belastingdienst op de persoonlijke rekening hebben ontvangen.

4Kids heeft op 6 maart 2018 een reactie aan de Klachtencommissie verzonden waarin per onderdeel is aangegeven welke maatregelen worden getroffen om herhaling te voorkomen.

In 2017 zijn er geen klachten vanuit de oudercommissie bij de Geschillencommissie gemeld.

Bijlagen:

- Klachtverslag Klachtencommissie 2017
- Bindend advies van de Geschillencommissie



de geschillencommissie

4Kids B.V.
T.a.v. S.H.P. Dekkers
Postbus 18
8140AA Heino

Postbus 18
8140AA Heino
T.a.v. S.H.P. Dekkers
06-4611 1111

Den Haag, 9 maart 2018

Betreft: Geschillenoverzicht 2017

Geachte heer, mevrouw Dekkers,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In uw klachtenverslag moet u opnemen hoeveel geschillen er in 2017 tegen (vestigingen van) uw organisatie zijn ingediend en wat het onderwerp van deze geschillen was. Deze informatie vindt u hieronder.

Tegen u als houder is in 2017 één geschil ingediend.

Onderwerp: rekening/ facturatie/ administratieve afwikkeling

De commissie heeft deze klacht gegrond verklaard.

Wat is een geschil?

Onder een geschil verstaan wij:

- een door een consument (ouder) of oudercommissie aan de geschillencommissie voorgelegde klacht;
- een klacht waarbij verweer is gevraagd aan de kinderopvangorganisatie en waarbij de indiener van de klacht voldeed aan de formele eisen die De Geschillencommissie stelt om een klacht in behandeling te nemen.

Geen geschil

Tegen uw overige vestigingen zijn geen klachten ingediend. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

U ontvangt hierbij het originele certificaat op naam van deze vestiging(en) van uw organisatie waarin u wordt geprezen dat u en wij zorgvuldig samen werken aan kwaliteit.

Ook in 2018 is 'samen werken' aan kwaliteit heel eenvoudig:

1. Stuur het origineel op naar de desbetreffende vestiging.
2. Hang hem zichtbaar op voor de ouders/verzorgers.

Datum verzending :

Dossiernummer : 113196

BINDEND ADVIES
van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

in het geschil tussen:

[REDACTED]

(verder te noemen: de consument)

en

4Kids B.V., gevestigd te Heino

(verder te noemen: de ondernemer).

Behandeling van het geschil

Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (verder te noemen: de commissie) te laten beslechten.

De commissie heeft kennisgenomen van de overgelegde stukken.

Het geschil is ter zitting behandeld op 11 december 2017 te Amsterdam.

Partijen zijn tijdig en behoorlijk opgeroepen om ter zitting te verschijnen.

De consument is verschenen. Namens de ondernemer is verschenen mevrouw M. Timmerman, teamleider financieel.

Onderwerp van het geschil

Het geschil ziet op de besteding van de kinderopvangtoeslag.

Standpunt van de consument

Voor het standpunt van de consument verwijst de commissie naar de overgelegde stukken. De door de consument overgelegde stukken dienen hier als herhaald en ingelast te worden beschouwd. In de kern komt het standpunt van de consument op het volgende neer.

In de maanden januari tot en met juli 2012 heeft de consument de kinderopvangtoeslag door de belastingdienst niet aan haarzelf, maar rechtstreeks aan de ondernemer laten overmaken. Hiermee betaalde de ondernemer de genoten oppasuren zonder tussenkomst van de consument, uit aan de gastouder. De consument heeft een beschikking van de belastingdienst ontvangen, waarin staat dat zij een bedrag moet terugbetalen, omdat ze in de genoemde periode van januari tot en met juli 2012

meer kinderopvangtoeslag heeft ontvangen, dan waar ze recht op had. Nu de kinderopvangtoeslag rechtstreeks aan de ondernemer is overgemaakt, heeft de consument zich tot de ondernemer gewend. De consument vordert het verschil tussen de kinderopvangtoeslag die de ondernemer heeft ontvangen en het bedrag dat de ondernemer voor de genoten oppasuren aan de gastouder heeft uitbetaald, terug.

De consument is met de ondernemer niet tot overeenstemming gekomen, volgens haar omdat de administratie van de ondernemer niet op orde is.

De consument verzoekt de commissie haar klacht jegens de ondernemer gegrond te verklaren en te bepalen dat de ondernemer de teveel ontvangen kinderopvangtoeslag aan de consument terugbetaalt.

Ter zitting heeft de consument haar standpunt toegelicht en daarbij de beschikking die zij van de belastingdienst heeft ontvangen, met instemming van de ondernemer, overgelegd ter voeging in het dossier.

Standpunt van de ondernemer

Voor het standpunt van de ondernemer verwijst de commissie naar de overgelegde stukken. In de kern komt het standpunt van de ondernemer op het volgende neer.

De consument heeft kinderopvang afgenomen in de periode van augustus 2011 tot en met augustus 2012. De ondernemer heeft de kinderopvangtoeslag vanaf december 2011 rechtstreeks van de belastingdienst ontvangen en hiermee alle openstaande facturen van de consument verrekend over de gehele periode waarbinnen opvang is afgenomen. Het resterend bedrag van € 348,18 is overgemaakt aan de consument. De ondernemer stelt zich op het standpunt dat zij geen geld van de consument heeft achtergehouden en naast het reeds terugbetaalde bedrag, geen geld aan de consument verschuldigd is.

Ter zitting heeft de ondernemer verder nog – in hoofdzaak – het volgende aangevoerd.

In 2011 heeft de ondernemer te weinig geld van de consument ontvangen, zodat zij de openstaande facturen over dat jaar heeft verrekend met de kinderopvangtoeslag die zij over de periode januari tot en met juli 2012 rechtstreeks van de belastingdienst heeft ontvangen. De ondernemer stelt zich op het standpunt dat deze werkwijze is toegestaan, maar erkent dat de communicatie hierover te wensen overliet.

Beoordeling van het geschil

Naar aanleiding het door partijen over en weer gestelde overweegt de commissie het volgende.

De commissie stelt voorop dat kinderopvangtoeslag een tegemoetkoming voor ouders in de kosten voor kinderopvang is. Het bedrag dat maandelijks door de belastingdienst wordt uitgekeerd, is bedoeld als bijdrage in de kosten die in de betreffende maand voor kinderopvang worden gemaakt.

De consument heeft ervoor gekozen om de kinderopvangtoeslag rechtstreeks aan de ondernemer te laten uitbetalen, zodat zij zelf niet belast zou worden met de administratieve rompslomp. Het is in dat geval aan de ondernemer om inzicht te verschaffen in de wijze waarop de facturen zijn voldaan en de

wijze waarop eventuele verrekening heeft plaatsgevonden. Naar het oordeel van de commissie is de ondernemer hierin niet geslaagd.

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting is het de commissie niet duidelijk geworden welke openstaande facturen de ondernemer met de toeslagen heeft verrekend, op welke periode deze facturen zien en hoeveel kinderopvanguren in deze periode zijn genoten. De commissie stelt aan de hand van de door de consument overgelegde beschikking van de belastingdienst vast dat de belastingdienst een vordering op de consument heeft, die vereffend dient te worden. De ondernemer heeft – gelet op deze vordering van de belastingdienst – kennelijk onvoldoende zicht gehouden op de hoogte van de door haar ontvangen kinderopvangtoeslag in relatie tot het (gemiddeld) aantal afgenomen opvanguren. De redelijkheid en billijkheid brengt met zich mee dat de hiervoor geschetste onduidelijkheid in de administratie van de ondernemer met betrekking tot de toeslagen en de facturen voor rekening en risico van de ondernemer dient te komen.

Het onderhavige geschil ziet op de periode januari tot en met augustus 2012. Over deze periode heeft de ondernemer de kinderopvangtoeslag van de consument rechtstreeks van de belastingdienst ontvangen. Met deze bedragen dienen de in deze periode genoten kinderopvanguren (deels) te worden betaald. De commissie is van oordeel dat de ondernemer de ontvangen kinderopvangtoeslag niet (tevens) heeft mogen aanwenden voor de verrekening van openstaande facturen die zien op de in 2011 genoten kinderopvanguren. Aldus dient de ondernemer het over deze periode teveel ingehouden bedrag aan de consument terug te betalen.

De commissie stelt dit bedrag als volgt vast:

De door de ondernemer ontvangen kinderopvangtoeslag over de periode januari tot en met juli 2012 bedraagt € 4.848,-- (3 x € 693,-- en 4 x € 692,--).

De opvangkosten betreffen de maanden januari tot en met augustus 2012.

De opvangkosten bedragen $8 \times € 403,10 = € 3.224,80$.

De begeleidingskosten bedragen $8 \times € 55,- = € 440,-$

Het verschil tussen de inkomsten uit de kinderopvangtoeslag en de opvangkosten zijn € 4.848,-- minus ($€ 3.224,80 + € 440,-$) = € 1.183,20. Er resteert een bedrag van € 1.183,20 dat door de ondernemer aan de consument dient te worden terugbetaald. De ondernemer heeft reeds € 348,18 teruggeboekt, zodat zij thans nog € 835,02 aan de consument dient over te maken.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De commissie:

verklaart de klacht gegrond;

bepaalt dat de ondernemer een bedrag van € 835,02 aan teveel ingehouden kinderopvangtoeslag aan de consument dient terug te betalen;

wijst het meer of anders gevorderde af;

bepaalt dat de ondernemer overeenkomstig het reglement van de commissie een bedrag van € 25,-- dient te vergoeden aan de consument ter zake van het klachtengeld.

Aldus beslist op 11 december 2017 door de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, bestaande uit mevrouw mr. drs. E.I.P.M. van Bellen-Weijnen, voorzitter, mevrouw mr. E.E. Aberson en de heer drs. T. Blom, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. N. Graumans, secretaris.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a final vertical stroke, representing the name E.I.P.M. van Bellen-Weijnen.

E.I.P.M. van Bellen-Weijnen