

Klachtenverslag 4Kids 2018

Openbaar



Inhoudsopgave

Inleiding _____	3
Klachtenregeling 4Kids _____	4
Procedure klachten ouders _____	4
Procedure klachten oudercommissie _____	5
Promotie klachtrecht _____	6
Samenstelling Geschillencommissie Kinderopvang _____	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

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 2018 zijn er door twee ouders 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.

Het betreft in beide gevallen de kwaliteit van de opvang en geldzaken:

1.

Ouders waren het niet eens met het feit dat zij zowel naar de gastouder als naar 4Kids gehouden zijn aan een opzegtermijn van 1 maand. De ouders waren van mening dat de gastouder zich niet aan de regels heeft gehouden en zouden daarom mogen afzien van de opzegtermijn en de opvang per direct mogen beëindigen. 4Kids heeft echter niet kunnen vaststellen dat gastouder zich niet aan de regels zou hebben gehouden.

Op 14 juni 2018 heeft 4Kids de Geschillencommissie ervan op de hoogte gesteld dat er een schikking is getroffen. Op 12 juli 2018 heeft 4Kids een bevestiging vanuit de Geschillencommissie ontvangen waarin vermeld staat dat er tussen beiden partijen een oplossing is bereikt.

2.

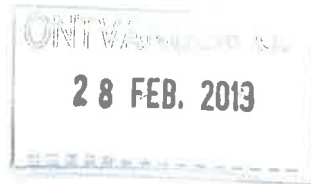
Ouders hebben aangegeven geen bureaunkosten te willen betalen voor de 4 maanden minimale looptijd, noch de gastouder te willen betalen voor de maand opzegtermijn. De ouders zijn van mening dat de gastouder hun kind onvoldoende veiligheid heeft geboden.

De ouders waren van mening de opvang per direct te mogen beëindigen en daarmee af te zien van de minimale looptijd bij 4Kids en de maand opzegtermijn bij gastouder. Deze zaak is op den duur tussen beide partijen geschikt. Op 23 november 2018 heeft 4Kids een bevestiging vanuit de Geschillencommissie ontvangen waarin vermeld staat dat er tussen beide partijen een oplossing is bereikt.

In 2018 zijn er geen klachten vanuit de oudercommissie bij de Geschillencommissie gemeld.

Bijlage:

- Klachtverslag Klachtencommissie 2018



de geschillencommissie

4Kids B.V.
Postbus18
8140AAHeino

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
F 070 - 365 88 14

Den Haag, 27 februari 2019

Betreft: Geschillenoverzicht 2018

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In uw klachtenverslag moet u opnemen hoeveel geschillen er in 2018 tegen (vestigingen van) uw organisatie zijn ingediend en wat het onderwerp van deze geschillen was. Deze informatie vindt u hieronder.

Tegen u als houder en/of uw vestigingen zijn in 2018 twee geschillen ingediend.

Onderwerp van beide geschillen: kwaliteit en geldzaken (beide zaken onderling opgelost).

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.

Vragen?

Heeft u vragen dan kunt u contact opnemen met ons via telefoonnummer **070 – 310 53 10**.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang



de geschillencommissie

4Kids B.V.

Postbus 18
8140AA Heino
Nederland

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
F 070 - 365 88 14

Dossiernummer: 117595
Betreft geschil: [redacted] / 4Kids B.V.
Behandeld door: DvdZ
Uw referentie:

Den Haag, 12 juli 2018

Geachte heer, mevrouw,

Met deze brief informeren wij u over het dossier bij De Geschillencommissie. De andere partij en u hebben de klacht samen opgelost. Daarom hebben wij het dossier gesloten.

Is er een bedrag bij De Geschillencommissie in depot gestort? Dan wordt dat terug betaald. Wij kijken hierbij naar de afspraak die partijen daarover hebben gemaakt. Is er geen afspraak gemaakt? Dan betalen we het bedrag terug aan de partij die het bij De Geschillencommissie in depot heeft gestort.

Met vriendelijke groet,
Geschillencommissie Kinderopvang

mr. C.C.J. Laenen
secretaris



de geschillencommissie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
F 070 - 365 88 14

[Redacted]
Nederland

Dossiernummer: 120264
Betreft geschil: [Redacted] / 4Kids B.V.
Behandeld door: TP
Uw referentie:

Den Haag, 23 november 2018

Geachte heer, mevrouw,

Met deze brief informeren wij u over het dossier bij De Geschillencommissie. De andere partij en u hebben de klacht samen opgelost. Daarom hebben wij het dossier gesloten.

Is er een bedrag bij De Geschillencommissie in depot gestort? Dan wordt dat terug betaald. Wij kijken hierbij naar de afspraak die partijen daarover hebben gemaakt. Is er geen afspraak gemaakt? Dan betalen we het bedrag terug aan de partij die het bij De Geschillencommissie in depot heeft gestort.

Met vriendelijke groet,
Geschillencommissie Kinderopvang

mr. C.C.J. Laenen
secretaris