

# Klachtenverslag 4Kids 2023

*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 haar 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 8: 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 2023 één klacht bij de Geschillencommissie neergelegd. Het betreft hier een zaak uit 2022, die door ouder rechtstreeks bij de Geschillencommissie is neergelegd. *Normaalgesproken en volgens onze klachtenregeling wordt een klacht eerst bij de directie van het gastouderbureau neergelegd. Zie tevens het stappenplan van de Rijksoverheid.*

(<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kinderopvang/vraag-en-antwoord/klacht-over-kinderopvang#:~:text=Dan%20kunt%20u%20contact%20opnemen,tussen%20u%20en%20de%20kinderopvangorganisatie.>)

### Inhoud klacht

Gastouder verzorgt sinds november 2020 opvang voor een meisje met gedragsproblemen. Tussen gastouder en ouder staat vast dat dit meisje extra aandacht en begeleiding heeft. Gedurende twee jaar is de opvang door de gastouder redelijk goed verlopen. Naarmate het meisje ouder werd, namen de gedragsproblemen toe. In november 2022 heeft er een incident plaatsgevonden. Dit heeft ertoe geleid dat ouder de opvangovereenkomst met gastouder met onmiddellijke ingang heeft opgezegd. Gastouder was van mening dat de wettelijke opzegtermijn van 1 maand in acht genomen diende te worden.

4Kids heeft ouder een factuur gestuurd voor de opvanguren van gastouder t/m 23 december 2022 (laatste week was gastouder vrij) en de bureaunkosten tot eind december. De commissie verklaart de klacht van de ouder gegrond dat zij geen opvangkosten of bureaunkosten verschuldigd is vanaf het moment van opzegging op 16 november 2022. Omdat de klacht gegrond is heeft de commissie bepaald dat het klachtengeld door 4Kids aan de ouder dient te worden vergoed. Het klachtengeld is door 4Kids aan ouder betaald.





Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
T 070 - 310 53 10  
I [degeschillencommissie.nl](https://degeschillencommissie.nl)

4Kids B.V.  
Marktplaatsplein 8  
8141 AG Heino

Den Haag, 29 april 2024

Betreft: Geschillenoverzicht 2023

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie heeft in 2023 één of meerdere geschillen in behandeling genomen waarin uw organisatie partij was. In de bijlage vindt u een overzicht van de vestigingen aan waartegen een geschil is ingediend in 2023.

Wat is een geschil?

Onder een geschil verstaan wij:

- een klacht, voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang door een ouder(commissie) of door de houder,
- waarbij is voldaan aan de eisen van de Geschillencommissie Kinderopvang om een klacht officieel in behandeling te nemen en,
- waarbij verweer is gevraagd aan de kinderopvangorganisatie of aan de ouder(commissie).

Als er een geschil tegen uw organisatie is ingediend in het voorgaande jaar, betekent dit dat u niet-geschilvrij bent. De uitkomst van de geschillenprocedure heeft hier geen invloed op.

Informatie voor uw Klachtenverslag

Op grond van de Wet kinderopvang moet u elk jaar een klachtenverslag bij de GGD aanleveren. In uw klachtenverslag moet u onder andere opnemen;

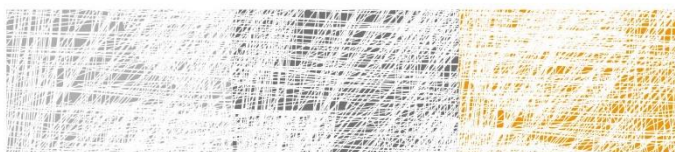
- bij hoeveel geschillen uw organisatie betrokken was in 2023;
- hoeveel van deze geschillen door de Geschillencommissie Kinderopvang hebben geleid tot een uitspraak;
- wat het onderwerp van deze geschillen was.

Deze informatie vindt u in de bijlage van deze brief.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Misschien heeft u ook vestigingen waartegen geen geschillen zijn ingediend in 2023. In het Portaal Kinderopvang kunt u voor deze vestigingen de geschilvrij certificaten vinden. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

de **geschillencommissie** faciliteert  
de geschillencommissies van de  
Stichting Geschillencommissies voor  
Consumentenzaken en de  
Stichting Geschillencommissies  
voor Beroep en Bedrijf





Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
T 070 - 310 53 10  
I [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl)

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen. Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

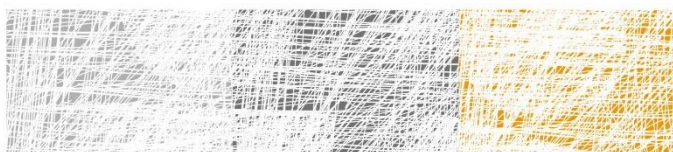
#### Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via [registrant@degeschillencommissie.nl](mailto:registrant@degeschillencommissie.nl) 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

de **geschillencommissie** faciliteert  
de geschillencommissies van de  
Stichting Geschillencommissies voor  
Consumentenzaken en de  
Stichting Geschillencommissies  
voor Beroep en Bedrijf





Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
T 070 - 310 53 10  
I [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl)

## BIJLAGE Geschillenoverzicht 2023

In deze bijlage treft u een overzicht aan van de vestigingen aan waartegen een geschil is ingediend in 2023 met daarbij de vermelding van de locatie, de adresgegevens en het onderwerp van het geschil.

4Kids B.V.  
Marktpllein 8  
8141 AG Heino  
Onderwerp van het geschil:  
Annulering overeenkomst

de **geschillencommissie** faciliteert  
de geschillencommissies van de  
Stichting Geschillencommissies voor  
Consumentenzaken en de  
Stichting Geschillencommissies  
voor Beroep en Bedrijf

