

‘Het optimaliseren van de informatievoorziening van het Klachtenloket Kinderopvang’



16 JUNI 2020

Hogeschool Leiden

Naam student – Mira

Klas

HBR-4-AS17-AS

Collegejaar 2019/2020

Opleiding HBO-Rechten

Onderzoeksdocent:

Afstudeerbegeleider:

Opdrachtgever:

Praktijkbegeleider:

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt mijn onderzoeksrapport ter afronding van de opleiding HBO-Rechten aan de Hogeschool Leiden. Gedurende de periode van maart 2020 tot en met juni 2020 ben ik verbonden geweest aan de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken om voor het Klachtenloket Kinderopvang een onderzoek met betrekking tot het optimaliseren van de informatievoorziening uit te voeren. Door middel van het verrichten van dit onderzoek heb ik een rode draad c.q. handreiking op de gebieden 'Contracten', 'Communicatie' en 'Kwaliteit van de kinderopvang' kunnen halen, die als informatievoorziening van het Klachtenloket Kinderopvang kan dienen.

Bij dezen wil ik graag bedanken voor het aanbieden van een afstudeerstageplek bij de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken en voor de begeleiding vanuit Hogeschool Leiden. Mijn laatste dankwoord gaat uit naar mijn familie en vrienden die hebben geholpen met dit onderzoeksrapport.

's-Gravenhage, 16 juni 2020

Samenvatting

De opdrachtgever van dit onderzoek is het Klachtenloket Kinderopvang. Het loket is bedoeld voor kinderopvangorganisaties, ouders en oudercommissies die vragen en/of klachten hebben over de gang van zaken bij de kinderopvang. Zij kunnen bij het loket terecht voor informatie, advies, bemiddeling en mediation. Op dit moment lukt het loket niet om de kwaliteit te leveren die zij willen leveren. De informatievoorziening op de website bevatte niet-actuele informatie en heeft niet alle informatie die ouders zoeken. Het is belangrijk dat de website weer voorzien wordt van actuele en juiste informatie. Vooral de onderdelen 'Kwaliteit op de kinderopvang', 'Contracten' en 'Communicatie' zijn toe aan vernieuwing. Daarnaast is het ook van belang dat de actualiteiten die nú een rol in de samenleving spelen, verwerkt worden in de informatieverstrekking.

Het doel van dit onderzoek is dus om uit afgehandelde zaken van het Klachtenloket Kinderopvang en uit uitspraken van de Geschillencommissie Kinderopvang met betrekking tot veelgestelde vragen op de gebieden 'Contracten', 'Communicatie' en 'Kwaliteit van de kinderopvang' een rode draad c.q. handreiking te halen, die als informatievoorziening van het Klachtenloket Kinderopvang kan dienen. Dit onderzoek dient tevens als een update om weer aan te sluiten bij recente wet- en regelgeving. Om de doelstelling te kunnen bereiken is er in dit onderzoek gezocht naar een antwoord op de volgende vraag: 'Wat kan er op basis van wet- en regelgeving, dossieronderzoek en jurisprudentieonderzoek aan het Klachtenloket Kinderopvang geadviseerd worden om de informatievoorziening met betrekking tot veelgestelde vragen over de communicatie, de contracten en de kwaliteit van de kinderopvang te kunnen verbeteren?'.

Op het gebied van contracten blijkt uit dit onderzoek dat er bij een opzegging een opzegtermijn van één maand gehanteerd dient te worden. Daarnaast kan een overeenkomst tegen elke dag van de maand opgezegd worden. Indien een ouder een beroep wil doen op het ontbinden van de overeenkomst, dit er aangetoond te worden dat er sprake is van een toerekenbare tekortkoming die de ontbinding van de overeenkomst kan rechtvaardigen.

Op het gebied van communicatie blijkt uit dit onderzoek dat kinderopvangorganisaties een informatieplicht naar gescheiden ouders hebben. Zo dient er informatie omtrent de ontwikkeling en de voortgang van het kind aan de niet gezaghebbende ouder verstrekt te worden. Eveneens blijkt uit dit onderzoek dat er bij een eenzijdige wijziging van de overeenkomst altijd sprake moet zijn van schriftelijke toestemming van de ouder. Een

eenzijdige wijziging is enkel mogelijk in geval van zwaarwegende redenen, zoals wijzigingen van wet- en regelgeving en bedrijfseconomische omstandigheden. In de praktijk worden de zwaarwegende redenen vaak niet toegekend.

Op het gebied van kwaliteit blijkt dat er op verschillende manieren sprake kan zijn van onzorgvuldig handelen van de kinderopvangorganisatie. Zo zijn onoplettendheid, nalatigheid en het schenden van de zorgplicht vormen van onzorgvuldig handelen. Maar ook het plotseling en onmiddellijk opzeggen van de overeenkomst door de kinderopvangorganisatie is onzorgvuldig. Tevens blijkt uit dit onderzoek dat er voor het maken en publiceren van beeldmateriaal door de kinderopvangorganisatie altijd toestemming aan de ouder gevraagd moet worden. Dit dient te gebeuren via een toestemmingsformulier. Er mag geen standaardregeling in de overeenkomst of in de algemene voorwaarden worden opgenomen.

Wat betreft de actualiteiten blijkt uit dit onderzoek dat er naar aanleiding van het coronavirus een protocol is opgesteld voor de heropening van de kinderopvang. Ook blijkt dat de compensatieregeling voor ouders die hun eigen bijdrage aan de kinderopvang bleven betalen tijdens de coronacrisis, in juli 2020 aan de ouder wordt uitgekeerd.

Op basis van dit onderzoeksrapport kan bovenstaande informatie aan het Klachtenloket Kinderopvang verstrekt worden met betrekking tot de onderwerpen 'Contracten', 'Communicatie' en 'Kwaliteit van de kinderopvang'. Deze informatie kunnen zij ter ondersteuning gebruiken om de informatievoorziening op de website van het Klachtenloket Kinderopvang te optimaliseren. Tevens kunnen zij de bevindingen van dit onderzoek ook in een intern document opnemen. Dit zou dan kunnen dienen als informatiebron voor de medewerkers van het klachtenloket. In de laatste bijlage van dit onderzoeksrapport is een memo te vinden, met daarin de bevindingen van dit onderzoek. Deze tekst kan gebruikt worden om de informatievoorziening van te optimaliseren.

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Afkortingen	1
Hoofdstuk 1 – Inleiding.....	2
§1.1 Aanleiding van het onderzoek en de probleemanalyse.....	2
§1.2 Doelstelling, centrale vraag en deelvragen	7
§1.3 Operationaliseren van begrippen	8
§1.4 Methode van onderzoek	9
§1.5 Leeswijzer	12
Hoofdstuk 2 – Geschillenbeslechting buiten de rechter	14
§2.1 Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken	14
§2.1.1 Buitengerechtelijke geschilleninstantie.....	14
§2.1.2 Geschillencommissie Kinderopvang.....	15
§2.2 Klachtenloket Kinderopvang	15
Hoofdstuk 3 – Het einde van een plaatsingsovereenkomst.....	17
§3.1 De plaatsingsovereenkomst.....	17
§3.1.1 Niet nakomen van afspraken uit de plaatsingsovereenkomst.....	17
§3.1.2 Opzegging en ontbinding.....	18
§3.1.3 Wat betekent dit voor een ouder?	19
§3.2 Resultaten jurisprudentieanalyse beëindigen plaatsingsovereenkomst .	19
§3.2.1 Opzeggen van een plaatsingsovereenkomst.....	20
§3.2.2 Ontbinden van een plaatsingsovereenkomst	21
§3.2.3 Wat betekent dit voor de ouder?	22
Hoofdstuk 4 – Actualiteiten voorjaar 2020	23
§4.1 Resultaten dossieranalyse actualiteiten.....	23
§4.2 De invloed van het coronavirus.....	24
§4.2.1 Vergoeding eigen bijdrage kinderopvang	24
§4.2.2 Annuleren of beëindigen overeenkomst	24
Hoofdstuk 5 – Communicatie binnen de kinderopvang	26
§5.1 Communicatie gescheiden ouders en de kinderopvangorganisatie	26
§5.1.1 Wet- en regelgeving over communicatie gescheiden ouders	27
§5.1.2 Toepassing in de praktijk	27
§5.2 Resultaten dossieranalyse communicatie gescheiden ouders	28
§5.3 Communicatie over eenzijdige wijzigingen in de overeenkomst	29
§5.3.1 Wet- en regelgeving eenzijdige wijzigingen in de overeenkomst	29

§5.3.2 Wat betekent dit voor een ouder?	30
§5.4 Resultaten jurisprudentieanalyse eenzijdige wijziging	31
§5.4.1 Eenzijdig wijzigingsbeding en zwaarwegende redenen	31
§5.4.2 Wat betekent dit voor een ouder?	32
Hoofdstuk 6 – Kwaliteit binnen de kinderopvang	34
§6.1 Nalatigheid/onzorgvuldig handelen de kinderopvang.....	34
§6.2 Resultaten jurisprudentieanalyse nalatigheid / onzorgvuldig handelen	35
§6.2.1 Plotselinge en onmiddellijke opzegging	35
§6.2.2 Overige vormen van onzorgvuldig handelen.....	36
§6.2.2 Wat betekent dit voor de ouder?	37
§6.3 Gebruik van beeldmateriaal binnen de kinderopvang	37
§6.3.1 Grondslag voor het maken en publiceren van beeldmateriaal	38
§6.3.2 Toestemming bij het maken en publiceren van beeldmateriaal	38
§6.3.3 Wat betekent dit voor een ouder?	39
§6.4 Resultaten jurisprudentieanalyse gebruik beeldmateriaal	40
§6.4.1 Toestemming en schadevergoeding	40
§6.4.2 Wat betekent dit voor de ouder?	41
Hoofdstuk 7 – Conclusies	42
Hoofdstuk 8 – Aanbevelingen Klachtenloket Kinderopvang.....	45
Bronnenlijst.....	46
Bijlagen	49
Bijlage 1 – Jurisprudentieanalyse beëindigen plaatsingsovereenkomst.....	49
Bijlage 2 – Dossieranalyse meeste voorkomende zaken april en mei.....	59
Bijlage 3 – Dossieranalyse communicatie gescheiden ouders	59
Bijlage 4 – Jurisprudentieanalyse eenzijdig wijzigen overeenkomst.....	60
Bijlage 5 – Jurisprudentieanalyse nalatigheid / onzorgvuldig handelen	71
Bijlage 6 – Jurisprudentieanalyse gebruik beeldmateriaal kinderen	84
Bijlage 7 – Memo beroepsproduct.....	88

Afkortingen

AP: Autoriteit Persoonsgegevens

AVG: Algemene Verordening Persoonsgegevens

BSO: Buitenschoolse opvang

BW: Burgerlijk Wetboek

GGD: Gemeentelijke Gezondheidsdienst

KDV: Kinderdagverblijf

PSZ: Peuterspeelzaal

SGC: Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken

VSO: Voorschoolse opvang

Wet IKK: Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang

Hoofdstuk 1 – Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de probleemstelling van het onderzoek uitgewerkt. Vervolgens worden de centrale vraag en de deelvragen toegelicht. Daarna zal er terug worden gekeken op de onderzoeksmethode. Tot slot is er in dit hoofdstuk een leeswijzer opgenomen.

§1.1 Aanleiding van het onderzoek en de probleemanalyse

De Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (hierna: de Geschillencommissie) is een onafhankelijke en onpartijdige instantie die klachten tussen aanbieders van producten en diensten en de klanten van die aanbieders behandelt en met een bindend advies komt. De Geschillencommissie kent meerdere commissies, die klachten over verschillende, specifieke onderwerpen behandelen. Iedere commissie heeft haar eigen werkterrein en eigen regels. Zo is er bijvoorbeeld de commissie Bruidsmode en de commissie Energie, maar ook de commissie Makelaardij en de commissie Rijopleidingen. Je kan het zo gek niet bedenken of er is wel een commissie voor. Er zijn ongeveer 80 verschillende commissies binnen de Geschillencommissie.¹

Geschillencommissie Kinderopvang

Wanneer er klachten en/of geschillen met betrekking tot de kinderopvang zijn, kan men terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De ondernemer c.q. de houder van een kindercentrum dient zich sinds 1 januari 2016 verplicht aan te sluiten bij de Geschillencommissie Kinderopvang (hierna: commissie Kinderopvang). Dit houdt dus in dat alle geschillen met betrekking tot de kinderopvang bij de commissie Kinderopvang behandeld kunnen worden.²

De commissie Kinderopvang behandelt de klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang, over dag- en buitenschoolse opvang in kindercentra, gastouderbureaus en peuteropvang.³ De commissie behandelt klachten met betrekking tot de uitvoering, verandering, opzegging en annulering van de overeenkomst.

¹ 'Over De Geschillencommissie', www.degeschillencommissie.nl (zoek op *over ons*).

² 'Registreren bij een geschillencommissie voor kinderopvang of zorg', www.ondernemersplein.kvk.nl (zoek op *registreren bij een geschillencommissie voor kinderopvang*).

³ Reglement Geschillencommissie Kinderopvang, p. 2

Daarnaast behandelt zij ook klachten die gaan over de kwaliteit en kosten van de opvang.⁴ In haar uitspraak geeft de commissie een bindend advies.

Klachtenloket Kinderopvang

De opdrachtgever van dit onderzoek is het Klachtenloket Kinderopvang. Op 1 januari 2016 ging de gewijzigde Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen in. Vanaf dat moment moesten de houders van een kindercentrum zich verplicht aansluiten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Om ervoor te zorgen dat ouders en oudercommissies hun vragen en klachten kunnen voorleggen, zonder daarbij gelijk een geschil te hoeven hebben, is in 2016, het Klachtenloket Kinderopvang (hierna: loket) in het leven geroepen. Dit loket is in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, en in samenspraak met verschillende brancheverenigingen, ontwikkeld en ingericht.⁵ Het loket is bedoeld voor kinderopvangorganisaties, ouders en oudercommissies die vragen en/of klachten hebben over de gang van zaken bij de kinderopvang. Zij kunnen bij het loket terecht voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.⁶ Als bemiddeling of mediation geen oplossing geeft, dan kan de klacht aan de commissie Kinderopvang voorgelegd worden. De klacht is dan een geschil geworden, en de commissie zal een uitspraak doen die voor beide partijen bindend is.⁷

Beschrijving van het probleem

Het Klachtenloket Kinderopvang heeft het doel om het kenniscentrum te zijn voor alle vragen en klachten met betrekking tot de kinderopvang.⁸ Op dit moment lukt het hen niet om de kwaliteit te leveren die zij willen leveren. Voornamelijk de informatievoorziening op de website van het loket is niet zoals hoe ze dit voor ogen hadden. De informatievoorziening op de website bevatte namelijk niet-actuele informatie. Inmiddels is deze oude informatie op de website verwijderd. Echter, het is belangrijk dat de website weer voorzien wordt van actuele en juiste informatie. Er zijn een bepaald aantal onderwerpen die nodig toe zijn aan actuele informatie. Met name de onderwerpen met betrekking tot de kwaliteit op de kinderopvang, contracten en communicatie zijn toe aan vernieuwing. Daarnaast is het ook van belang dat de actualiteiten die nú een rol in de samenleving spelen, verwerkt kunnen worden in de informatieverstrekking.

⁴ 'Commissie Kinderopvang', www.degeschillencommissie.nl (zoek op *commissie kinderopvang*).

⁵ 'Over het Klachtenloket Kinderopvang', www.klachtenloket-kinderopvang.nl (zoek op *over ons*).

⁶ De Geschillencommissie, Jaarverslag 2018.

⁷ Reglement Geschillencommissie Kinderopvang, p. 3

⁸ De Geschillencommissie, Jaarverslag 2018.

Het Klachtenloket Kinderopvang wil informatie uit haar afgehandelde klachten en uit de uitspraken van de commissie Kinderopvang halen en deze verwerken in de informatievoorziening op de website van het loket. In het verleden werd er ook al informatie uit uitspraken gehaald om op de website te plaatsen. Echter, er werden toen stukken tekst uit de uitspraak gekopieerd en geplakt en vervolgens op de website geplaatst. Dit is uiteraard niet de bedoeling, daar elk geschil anders is. Uit de uitspraken die er op dit moment zijn, is volgens het loket een rode draad c.q. handreiking te halen. Dit kan dan als informatievoorziening op de website van het loket worden gebruikt.

Er zijn afgehandelde dossiers en verschillende uitspraken met betrekking tot veel verschillende onderwerpen. Dit onderzoek zal zich richten op de onderwerpen contracten, communicatie en kwaliteit binnen de kinderopvang. Echter, deze drie onderwerpen zijn te breed om daar een heel onderzoek aan te wijden. Er zijn een bepaald soort klachten omtrent die specifieke onderwerpen, die veel voorkomen bij het loket. Op deze veel voorkomende klachten bij de onderwerpen contracten, communicatie en kwaliteit binnen de kinderopvang zal verder in dit hoofdstuk op worden ingegaan.

Juridische achtergrond

Op 1 januari 2016 is de gewijzigde Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen ingegaan. Uit artikel 1.57c van die wet blijkt dat de houder van een kindercentrum of van een gastouderbureau aangesloten moet zijn bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie voor het behandelen van geschillen. Dit betekent dus dat de commissie Kinderopvang alle geschillen met betrekking tot een kindercentrum behandelt, en bevoegd is om toe te zien op de nakoming van het bindend advies.

Klachtenloket Kinderopvang

Zoals eerder aangegeven, is het Klachtenloket Kinderopvang in 2016 opgericht. Door de jaren heen is de regelgeving met betrekking tot de kinderopvang enigszins gewijzigd. De informatievoorziening op de website van het loket moet dan ook geoptimaliseerd worden. Er dient onderzocht te worden op welke manier de afgehandelde zaken van het loket zelf en de recente uitspraken van de commissie Kinderopvang kunnen bijdragen aan het verbeteren van de informatievoorziening van het loket. Dit dient vooral voor de onderwerpen met betrekking tot de actualiteiten, communicatie, contracten en kwaliteit onderzocht te worden, omdat dit volgens de opdrachtgever de onderwerpen zijn waar de meeste vragen over komen.

Contracten

Wanneer ouders hun kind naar de kinderopvang willen brengen, zal er eerst een overeenkomst gesloten moeten worden. In een plaatsingsovereenkomst worden de afspraken tussen de ouders en de kinderopvangorganisatie vastgelegd. Dit is dan het contract. Daarnaast dienen de ouders ook akkoord te moeten gaan met de algemene voorwaarden van de kinderopvangorganisatie.

Het algemene overeenkomstenrecht is geregeld in Boek 6 van het BW. Op grond van artikel 6:217 BW ontstaat een overeenkomst door een aanbod en de aanvaarding daarvan. In dit geval is het aanbod-, een opvang voor kinderen. De ouder kan dit aanvaarden door een overeenkomst met de kinderopvang aan te gaan. Het komt regelmatig voor dat er bepaalde afspraken uit de overeenkomst niet of niet juist worden nagekomen. Zo is er bijvoorbeeld vaak onenigheid over het aantal opvanguren en de hoogte van de opvangkosten. Ook komt het geregeld voor dat er bepaalde punten onduidelijk of helemaal niet in de algemene voorwaarden zijn opgenomen. Als gevolg hiervan kan het zo zijn dat partijen er niet uit komen, en dat een van de partijen het contract wil beëindigen. De klachten bij het loket gaan dus veelal over het feit dat partijen het niet met elkaar eens zijn en dat zij het contract willen beëindigen. Dit is vaak vanwege een tekortkoming in de nakoming of vanwege onduidelijke afspraken.

Het Klachtenloket wil dat er onderzocht wordt of er in uitspraken van de commissie Kinderopvang met betrekking tot het beëindigen van contracten een handreiking kan worden gehaald, die als informatievoorziening voor het loket kan dienen.

Communicatie

Wanneer ouders hun kind naar de kinderopvang brengen, hebben ze dagelijks te maken met de kinderopvangorganisatie. Om er voor te zorgen dat alle regels duidelijk zijn en dat er geen misverstanden kunnen ontstaan, worden alle afspraken (meestal) vastgelegd bij het intakegesprek. Een overeenkomst met een opvang is namelijk heel anders dan bijvoorbeeld een koopovereenkomst. Bij een koopovereenkomst heb je na de koop vaak geen communicatie meer met de verkoper. Bij een overeenkomst voor de opvang, ook wel een duurovereenkomst, heb je juist te maken met veel communicatie met de andere partij. Het is dan ook erg belangrijk dat er een goede communicatie tussen de opvang en de ouders is. De afgelopen jaren verloopt de communicatie tussen ouders en

kinderopvang steeds vaker online.⁹ Echter, maakt het niet uit of de communicatie nu digitaal of persoonlijk is, als dit maar op een goede manier verloopt.

Helaas komt het de laatste jaren steeds vaker voor dat de communicatie tussen ouders en de kinderopvang niet goed verloopt. Zo is het aantal klachten inzake de communicatie, bij het loket in 2018 zelfs verdubbeld ten opzichte van 2017.¹⁰ Bij het loket komen diverse klachten met betrekking tot de communicatie binnen. Deze klachten zijn uiteenlopend; er kan immers veel onder 'communicatie' vallen. De twee meest voorkomende soort klachten wat betreft de communicatie gaan over ouders die gescheiden zijn en niet goed met elkaar of de kinderopvang kunnen communiceren, en over het eenzijdig wijzigen van de bepaalde regels en afspraken in de overeenkomst door de ondernemer, zonder dit op een duidelijke manier door te communiceren naar de ouders.

Het Klachtenloket wil dat er onderzocht wordt of er uit afgehandelde dossiers en uit uitspraken van de commissie Kinderopvang, met betrekking tot de communicatie tussen gescheiden ouders en de opvang en inzake het eenzijdig wijzigen van regels door de opvang, een handreiking of een antwoord op een veel gestelde vraag kan worden gehaald, die als informatievoorziening voor het loket kan dienen.

Kwaliteit

De kwaliteit van de kinderopvang is erg belangrijk. Ouders willen hun kind met een gerust hart bij de kinderopvang achterlaten. Zij willen zich geen zorgen maken of de kwaliteit wel of niet goed is.

In 2016 werden het wetsvoorstel Innovatie Kwaliteit Kinderopvang (IIK) bij de Tweede Kamer ingediend. Met dit wetsvoorstel werden de kwaliteitseisen van de kinderopvang en de peuterspeelzaal gelijk. Daarnaast was het wetsvoorstel er om de kwaliteit en de toegankelijkheid van de kinderopvang te verbeteren.¹¹ Het wetsvoorstel is uiteindelijk met een ruime meerderheid aangenomen.¹² Op 1 januari 2018 is de Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang in werking getreden.¹³ De kwaliteitseisen voor de kinderopvang zijn dus wat aangescherpt op bepaalde onderdelen, zoals het pedagogisch beleidsplan, urenregeling en gezondheidsbeleid.

⁹ 'De digitale kansen zien', *Kinderopvangtotaal* 24 maart 2015, www.kinderopvangtotaal.nl

¹⁰ '6 klachtonderwerpen bij klachtenloket', Klachtenloket Kinderopvang, *Jaarverslag 2018*

¹¹ *Kamerstukken II* 2016/17, 34597, 3, p. 2 (MvT).

¹² 'Tweede Kamer stemt in met wetsvoorstellen', *Kinderopvangtotaal* 21 februari 2017, www.kinderopvangtotaal.nl.

¹³ *Stb.* 2017, 309.

Er zijn volgens het Klachtenloket afgehandelde dossiers van het loket zelf en uitspraken van de commissie Kinderopvang die kunnen bijdragen aan het verbeteren van de informatievoorziening met betrekking tot het onderwerp kwaliteit, bijvoorbeeld door middel van het beantwoorden van een veel gestelde vraag of een korte tekst over het onderwerp. Zo gaan veel van de dossiers en uitspraken over de nalatigheid c.q. onzorgvuldigheid van de kinderopvang, waardoor de kwaliteit van de kinderopvang in twijfel genomen dient te worden. Bij nalatigheid c.q. onzorgvuldigheid dient gedacht te worden aan bijvoorbeeld onvoldoende toezicht op het kind, het niet meer aanbieden van een warme maaltijd, incidenten die zijn voorgevallen en niet worden gemeld bij de ouders. Dit zijn allemaal gevallen waarbij er getwijfeld wordt aan de kwaliteit die de opvang biedt. Daarnaast gaan sommige klachten ook over het gebruik van beeldmateriaal in de opvang, en daarmee dus de privacy van het kind. In sommige gevallen wordt hier niet goed mee omgegaan door de opvangorganisatie. Dit is ook een aspect van de kwaliteit van de opvang dat zou kunnen worden opgenomen in de informatievoorziening van het loket.

Het Klachtenloket wil dus dat er onderzocht wordt op welke manier de dossiers van het loket zelf en de uitspraken van de Geschillencommissie Kinderopvang, met betrekking tot communicatie, contracten en kwaliteit, kunnen bijdragen aan het verbeteren van de informatievoorziening van het loket.

§1.2 Doelstelling, centrale vraag en deelvragen

Het doel van dit onderzoek is om uit uitspraken met betrekking tot veelgestelde vragen op de gebieden 'communicatie', 'contracten' en 'kwaliteit van de kinderopvang' een rode draad c.q. handreiking te halen, die als informatievoorziening van het Klachtenloket Kinderopvang kan dienen.

Ik heb theoretisch onderzoek gedaan. Daarnaast heb ik verschillende dossiers en uitspraken geanalyseerd en op basis hiervan een adviesmemo gemaakt, met daarin mijn bevindingen. Tevens heb ik over verschillende onderwerpen een stuk geschreven, die vervolgens als informatievoorziening op de website van het Klachtenloket Kinderopvang geplaatst kan worden. Deze is ook in de adviesmemo opgenomen. Zo kan de online informatievoorziening van het loket geoptimaliseerd worden door mijn bevindingen.

Om de doelstelling te kunnen bereiken wordt in dit onderzoek gezocht naar een antwoord op de centrale vraag. De centrale vraag luidt als volgt: *'Wat kan er op basis van wet- en regelgeving, dossieronderzoek en jurisprudentieonderzoek aan het Klachtenloket Kinderopvang geadviseerd worden om de informatievoorziening met betrekking tot*

veelgestelde vragen over de communicatie, de contracten en de kwaliteit van de kinderopvang te kunnen verbeteren?’

Om de centrale vraag zo juist en zorgvuldig mogelijk te beantwoorden dienen de volgende deelvragen beantwoord te worden in dit onderzoek. De deelvragen luiden als volgt:

- 1. Wat is de taak van de Geschillencommissie Kinderopvang en het Klachtenloket Kinderopvang blijkens wet- en regelgeving en literatuuronderzoek?*
- 2. Welke informatie met betrekking tot het beëindigen van een plaatsingsovereenkomst met de kinderopvang, kan blijkens wet- en regelgeving en jurisprudentieonderzoek, aan het Klachtenloket Kinderopvang verschaft worden?*
- 3. Welke vragen komen, blijkens dossieronderzoek, op dit moment het meeste voor c.q. zijn het ingewikkeldst bij het Klachtenloket Kinderopvang?*
- 4. Welke informatie met betrekking tot de op dit moment meest voorkomende c.q. meest ingewikkelde vragen kan, blijkens wet- en regelgeving en literatuuronderzoek, aan het Klachtenloket Kinderopvang verschaft worden?*
- 5. Welke informatie met betrekking tot de communicatie tussen gescheiden ouders en de kinderopvang kan, blijkens wet- en regelgeving en dossieronderzoek, aan het Klachtenloket Kinderopvang verschaft worden?*
- 6. Welke informatie met betrekking tot het eenzijdig wijzigen van de overeenkomst door de kinderopvang kan, blijkens wet- en regelgeving en jurisprudentieonderzoek, aan het Klachtenloket Kinderopvang verschaft worden?*
- 7. Welke informatie met betrekking tot de nalatigheid binnen de kinderopvang kan, blijkens wet- en regelgeving en jurisprudentieonderzoek, aan het Klachtenloket Kinderopvang verschaft worden?*
- 8. Welke informatie met betrekking tot het gebruik van beeldmateriaal van kinderen binnen de kinderopvang kan, blijkens wet- en regelgeving en dossieronderzoek, aan het Klachtenloket Kinderopvang verschaft worden?*

§1.3 Operationaliseren van begrippen

Onder het operationaliseren van begrippen wordt er verstaan: begrippen die voor meerderle uitleg vatbaar zijn. Dit betekent dat sommige begrippen op verschillende

manieren op te vatten zijn. In dit onderzoek zijn er geen begrippen aanwezig, waarvan het nodig wordt geacht dat deze worden geoperationaliseerd.

§1.4 Methode van onderzoek

Deelvraag 1: *Wat is de taak van de Geschillencommissie Kinderopvang en het Klachtenloket Kinderopvang blijkens wet- en regelgeving en literatuuronderzoek?*

Om deze deelvraag te beantwoorden moest ik achter de taken en werkwijze van de Geschillencommissie Kinderopvang en het Klachtenloket Kinderopvang komen. Ik heb gebruik gemaakt van het reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang. Daarnaast heb ik ook gebruik gemaakt van de website van de commissie en van het loket. Ook heb ik voor het beantwoorden van deze deelvraag gebruik gemaakt van de Europese richtlijn 2013/11/EU. De bronnen hebben er voor gezorgd dat ik deze deelvraag heb kunnen beantwoorden.

Deelvraag 2: *Welke informatie met betrekking tot het beëindigen van een plaatsingsovereenkomst met de kinderopvang, kan blijkens wet- en regelgeving en jurisprudentieonderzoek, aan het Klachtenloket Kinderopvang verschaft worden?*

Om deze deelvraag te beantwoorden moest ik kennis vergaren over het beëindigen van een overeenkomst. Deze kennis heb ik verkregen door middel van een onderzoek gebaseerd op wet- en regelgeving. Ik heb gebruik gemaakt van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek aangezien hierin het algemene overeenkomstenrecht geregeld is. Ook heb ik ook gebruik gemaakt van de Wet van Dam, omdat hier regels in staan wat betreft de opzegtermijnen.

Tevens heb ik voor het beantwoorden van deze deelvraag gebruik gemaakt van jurisprudentieonderzoek. Ik heb onderzocht onder welke feiten en omstandigheden een contract met de kinderopvang beëindigd wordt. Ik zou ongeveer 12 uitspraken analyseren en onderzoeken, maar ik heb er uiteindelijk 9 daadwerkelijk kunnen gebruiken. De overige drie uitspraken gingen toch niet over bij het beëindigen van de overeenkomst. Dit speelde maar een kleine rol in die uitspraken. De analyse van de uitspraken is verwerkt in een tabel. Door de topics die ik opgesteld had, kon ik een rode draad uit de uitspraken halen. Door het analyseren van bovenstaande wet- en regelgeving en uitspraken ben ik er achter komen op welke manieren een plaatsingsovereenkomst voor de kinderopvang beëindigd kan worden.

Deelvraag 3: *Welke vragen komen, blijkens dossieronderzoek, op dit moment het meeste voor c.q. zijn het ingewikkeldst bij het Klachtenloket Kinderopvang?*

Deze deelvraag was opgesteld voor een soort van restcategorie van vragen die veel voor komen, maar niet met de onderwerpen contracten, communicatie en kwaliteit te maken hebben. Voor deze deelvraag heb ik 18 dossiers uit de maanden april en mei 2020 geanalyseerd. Hieruit bleek dat alle dossiers over de coronacrisis gingen. Dit was op zich ook wel te verwachten aangezien de coronacrisis een belangrijke rol speelt in de huidige samenleving. Van de dossiers heb ik een overzicht gemaakt. Hierin heb ik kort de vraag/klachtomschrijving weergegeven. Uit dit overzicht is gebleken dat er veel vragen met een financieel en een contractueel aspect waren. Hierdoor heb ik deze deelvraag kunnen beantwoorden. Tevens weet ik door de beantwoording van deze deelvraag hoe ik de volgende deelvraag zal moeten beantwoorden.

Deelvraag 4: *Welke informatie met betrekking tot de op dit moment meest voorkomende c.q. meest ingewikkelde vragen kan, blijkens wet- en regelgeving en literatuuronderzoek, aan het Klachtenloket Kinderopvang verschaft worden?*

Bij de vorige deelvraag ben ik er achter ben gekomen dat een groot deel van de vragen in april en mei 2020 over de coronacrisis gaan. Doordat de dossiers ook gelabeld zijn op een deelonderwerp, weet ik welke aspecten van de coronacrisis ik nader zal moeten onderzoeken. Uit de analyse bleek dat er veel vragen met een contractueel en financieel aspect zijn. Daarom heb ik bij het beantwoorden van deze deelvraag gebruik gemaakt van kamerbieven met betrekking tot de coronacrisis. In deze kamerbieven werden de maatregelen aangekondigd, maar werd ook aangegeven wat er wordt gedaan om financieel gezien er voor te zorgen dat de kinderopvangcentra open kunnen blijven. Tevens heb ik ook gebruik gemaakt van het protocol van de heropening van de kinderopvang. Er waren namelijk ook enkele vragen omtrent het heropenen en welke regels er dan van toepassing zijn. Het gebruiken van bovenstaande bronnen, heeft er voor gezorgd dat ik deze deelvraag heb kunnen beantwoorden.

Deelvraag 5: *Welke informatie met betrekking tot de communicatie tussen gescheiden ouders en de kinderopvang kan, blijkens wet- en regelgeving en dossieronderzoek, aan het Klachtenloket Kinderopvang verschaft worden?*

Om deze deelvraag te beantwoorden heb ik informatie gezocht over de communicatie tussen gescheiden ouders en de kinderopvang. Deze informatie heb ik verkregen door middel van een onderzoek gebaseerd op wet- en regelgeving. Ik heb gebruik gemaakt van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek. Hierin zijn enkele artikelen te vinden over de verplichtingen die de gezag hebbende ouder heeft naar de andere ouder. Daarnaast zijn er ook enkele artikelen te vinden over hoe de school/opvang van een kind moet omgaan

met het verstrekken van informatie aan de niet-gezag hebbende ouder dan wel de ex-partner van de andere ouder.

Ik heb daarnaast 9 dossiers van het Klachtenloket Kinderopvang geanalyseerd. In verband met privacy redenen en gezien het systeemtechnisch niet mogelijk was om de dossiers in dit onderzoeksrapport te voegen, is dit niet gedaan. Vandaar dat er nu een korte samenvatting van de klachtomschrijving van het dossier in bijlage 2 te vinden is. Er kan altijd om een overlegging van de dossiers gevraagd worden, die zullen dan wel geanonimiseerd moeten worden. In de dossiers werd ook advies gegeven, dit is ook in de analyse opgenomen. Door de dossier zorgvuldig te analyseren en goed te kijken naar het advies dat verstrekt werd, heb ik deze deelvraag kunnen beantwoorden.

Deelvraag 6: *Welke informatie met betrekking tot het eenzijdig wijzigen van de overeenkomst door de kinderopvang kan, blijkens wet- en regelgeving en jurisprudentieonderzoek, aan het Klachtenloket Kinderopvang verschaft worden?*

Om deze deelvraag te beantwoorden heb ik informatie over het eenzijdig wijzigen van een overeenkomst verzamelt. Deze informatie heb ik verkregen door middel van een onderzoek gebaseerd op wet- en regelgeving. Ik heb gekeken naar wat er in de wet- en regelgeving gezegd wordt over het eenzijdig wijzigen van een overeenkomst met de kinderopvang. Ook heb ik gebruik gemaakt van verschillende algemene voorwaarden van brancheorganisaties die kinderopvangorganisaties vertegenwoordigen. Daarnaast heb ik ook wat informatie kunnen verkrijgen door gebruik te maken van de website van het BOinK, de belangenvereniging voor ouders.

Tevens heb ik ook gebruik gemaakt van jurisprudentieonderzoek. Ik heb onderzocht onder welke feiten en omstandigheden een kinderopvang de overeenkomst eenzijdig mag wijzigen. Hierbij heb ik ook gekeken of de kinderopvang de ouder duidelijk (genoeg) op de hoogte heeft gesteld van de wijziging. Echter, hier werd in veel uitspraken niet heel diep op in gegaan. Ik heb ongeveer 8 uitspraken geanalyseerd en onderzocht om deze deelvraag te beantwoorden. Hierbij heb ik gebruik gemaakt van topics. Door deze topics kon in een rode draad uit alle uitspraken halen.

Deelvraag 7: *Welke informatie met betrekking tot de nalatigheid binnen de kinderopvang kan, blijkens wet- en regelgeving en jurisprudentieonderzoek, aan het Klachtenloket Kinderopvang verschaft worden?*

Bij de beantwoording van deze deelvraag heb ik gebruik gemaakt van op wet- en regelgeving die gaat over het nalatig / onzorgvuldig handelen door een

kinderopvangorganisatie en de kwaliteit die daardoor in twijfel wordt genomen. Ik heb gebruik gemaakt van de Wet Kinderopvang en de Wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang. Deze wetten bevatten regels hoe de kwaliteit van de kinderopvang te waarborgen. Bij het onderzoeken kwam ik tot de conclusie dat er niet heel veel wet- en regelgeving was het nalatig / onzorgvuldig handelen. Dit vond ik wel lastig.

Tevens heb ik bij de beantwoording van deze deelvraag ook gebruik gemaakt van jurisprudentieonderzoek. Ik heb onderzocht onder welke feiten en omstandigheden een kinderopvang nalatig handelt. Ik heb 8 uitspraken van de commissie geanalyseerd en onderzocht. Dit heb ik aan de hand van topics gedaan. Deze topics hebben meer inzicht in de uitspraken gegeven, waardoor er een rode draad uit alle uitspraken te halen was.

Deelvraag 8: Welke informatie met betrekking tot het gebruik van beeldmateriaal van kinderen binnen de kinderopvang kan, blijkens wet- en regelgeving en dossieronderzoek, aan het Klachtenloket Kinderopvang verschaft worden?

Om deze deelvraag te beantwoorden gebruik gemaakt van een analyse van wet- en regelgeving. Ik heb enkele artikelen uit de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) gebruikt. Deze artikelen gaan over de toestemming bij het publiceren van persoonsgegevens. Ook wordt er aangegeven hoe er met de privacy van de kinderen, zoals het openbaren van beeldmateriaal, omgegaan moet worden. Er was veel (onnodige) informatie te vinden in de AVG. Ik vond het wel lastig om te onderscheiden wat nou echt van belang is bij het openbaren van beeldmateriaal van kinderen.

Daarnaast heb ik bij de beantwoording deze deelvraag gebruik gemaakt van jurisprudentie. In eerste instantie was het de bedoeling dat ik gebruik zou maken van dossieronderzoek. Echter, ik vond dat er niet veel dossiers waren. Daarnaast waren deze dossiers erg beknopt. Daarom heb ik besloten om gebruik te maken van de uitspraken van de commissie. In de uitspraken wordt er namelijk dieper op de toestemming van de ouders ingegaan. Er waren maar 4 uitspraken over dit onderwerp, dus daarom heb ik deze 4 geanalyseerd en onderzocht. Hierbij heb ik gebruik gemaakt van topics. Deze topics hebben mij geholpen om een rode draad uit de uitspraken te halen.

§1.5 Leeswijzer

Dit onderzoeksrapport bestaat uit 8 hoofdstukken, een afkortingenlijst, bronnenlijst en bijlagen. In het eerste hoofdstuk wordt de inleiding beschreven. Vanaf het tweede tot en met het zesde hoofdstuk worden de theoretische gedeeltes en de resultaten van de dossier- en jurisprudentieanalyses van de deelvragen met betrekking tot de actualiteiten en de onderwerpen contracten, communicatie en kwaliteit behandeld. In het zevende

hoofdstuk is de conclusie van dit onderzoeksrapport te vinden. In het achtste hoofdstuk worden de aanbevelingen voor het Klachtenloket Kinderopvang beschreven. Tot slot wordt de bronnenlijst weergegeven waarna de bijlagen worden weergegeven.

Hoofdstuk 2 – Geschillenbeslechting buiten de rechter

In dit hoofdstuk wordt er middels wet- en regelgeving en literatuuronderzoek een antwoord gegeven op de eerste deelvraag, die gaat over de taak van de Geschillencommissie Kinderopvang en het Klachtenloket Kinderopvang.

§2.1 Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken

De Geschillencommissie Kinderopvang (hierna: commissie Kinderopvang) is een commissie die valt onder de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (hierna: SGC). De SGC is een onpartijdige en onafhankelijke instantie die, sinds 1970, klachten tussen ondernemers en consumenten behandelt en met een bindend advies komt. Het is een laagdrempelige manier om geschillen tussen consumenten en bedrijven op te lossen. Deze vorm van geschilbeslechting is niet via de rechter. De SGC heeft meerdere commissies (80), die klachten over verschillende onderwerpen behandelen. Zo heeft iedere commissie haar eigen werkterrein en eigen regels.¹⁴ De SGC is dus een snelle en deskundige manier om een geschil op te laten lossen.¹⁵

§2.1.1 Buitengerechtelijke geschilleninstantie

In 2013 is de Europese richtlijn (2013/11/EU), die gaat over de alternatieve beslechting van consumentengeschillen, door de Europese Unie ingevoerd. Het doel van deze richtlijn is bij te dragen aan een hoog niveau van consumentenbescherming. Dit dient door het aanbieden van een onafhankelijke en onpartijdige procedure voor alternatieve geschillenbeslechting-, bereikt te worden.¹⁶ De richtlijn is in Nederland in 2015 omgezet naar de 'Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten'. Uit artikel 16 van deze wet blijkt dat de minister van Veiligheid en Justitie een instantie kan aanwijzen die als buitengerechtelijke geschilleninstantie kan dienen. In het 'Aanwijzingsbesluit Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken' heeft de minister van Veiligheid en Justitie officieel besloten dat de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken de buitengerechtelijke geschilleninstantie binnen Nederland is.

¹⁴ 'Over De Geschillencommissie', www.degeschillencommissie.nl (zoek op *over ons*).

¹⁵ Hondius 2013, par. 44.

¹⁶ Richtlijn 2013/11/EU.

§2.1.2 Geschillencommissie Kinderopvang

Op 1 januari 2016 is de Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen in werking getreden.¹⁷ Op grond van artikel 1.57c van die wet blijkt dat alle kinderopvanginstellingen verplicht aangesloten moeten zijn bij de commissie Kinderopvang. De commissie Kinderopvang valt binnen de SGC, maar heeft haar eigen werkterrein en eigen regels, deze zijn vastgelegd in het Reglement Geschillencommissie Kinderopvang.¹⁸

Uit artikel 3 van het Reglement blijkt dat de commissie als taak heeft de geschillen, die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, tussen de consument en de ondernemer te beslechten. Daarnaast heeft de commissie ook de taak om de geschillen tussen de oudercommissie en de ondernemer te beslechten. Tevens is de commissie bevoegd een bindende uitspraak te doen.¹⁹ Dit houdt in dat beide partijen de uitspraak die door de commissie Kinderopvang gedaan is, moeten nakomen.

Aldus wanneer ouders en oudercommissies in bepaalde gevallen er niet met de kinderopvangorganisatie uit kunnen komen, kunnen zij hun klacht voorleggen aan de commissie Kinderopvang. Dit kunnen klachten zijn over verschillende onderwerpen, zoals klachten die gaan over de kwaliteit en de kosten van de opvang, als ook klachten over de uitvoering, opzegging en veranderingen van de overeenkomst met de kinderopvang.²⁰

§2.2 Klachtenloket Kinderopvang

Vanaf 1 januari 2016 moeten alle kinderopvanginstellingen in Nederland zich verplicht aansluiten bij de commissie Kinderopvang. Om ervoor te zorgen dat ouders en oudercommissies hun vragen en klachten kunnen voorleggen, zonder dat er gelijk sprake hoeft te zijn van een geschil, is het landelijke Klachtenloket Kinderopvang in 2016 opgericht. Het loket is in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, BOinK, Brancheorganisatie Kinderopvang en Sociaal Werk Nederland opgericht.²¹ Het loket is bedoeld voor ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties die vragen en/of klachten hebben over bepaalde onderwerpen met betrekking tot de kinderopvang. Het loket kan hen informatie en advies geven, bemiddelen in bepaalde situaties en tevens biedt het loket ook mediation aan.²² Wanneer blijkt dat een partij niet verder geholpen kan worden door het loket, dan kan de klacht

¹⁷ Stb. 2015, 177.

¹⁸ Reglement Geschillencommissie Kinderopvang.

¹⁹ Reglement Geschillencommissie Kinderopvang, p. 2.

²⁰ 'Over De Geschillencommissie', www.degeschillencommissie.nl (zoek op *over ons*).

²¹ 'Over het Klachtenloket Kinderopvang', www.klachtenloket-kinderopvang.nl (zoek op *over ons*).

²² Klachtenloket Kinderopvang, jaarverslag 2016.

aan de commissie Kinderopvang voorgelegd worden als de ouder dat wil. De klacht is dan een geschil en de commissie zal een bindende uitspraak voor beide partijen doen.

Hoofdstuk 3 – Het einde van een plaatsingsovereenkomst

In dit hoofdstuk wordt er eerst middels wet- en regelgeving een antwoord gegeven op de tweede deelvraag, die gaat over het beëindigen van een plaatsingsovereenkomst met de kinderopvang. Vervolgens komen in dit hoofdstuk ook de resultaten van het jurisprudentieonderzoek van de tweede deelvraag aan bod.

§3.1 De plaatsingsovereenkomst

Als een ouder besluit om zijn of haar kind naar de opvang te brengen, dan dient er, op grond van artikel 1.52 lid 1 Wet Kinderopvang, eerst een schriftelijke overeenkomst tot stand te zijn gekomen tussen de ouder en de houder van een kindercentrum. Pas als dit is gedaan, kan de opvang aanvangen. Bij het aangaan van een schriftelijke overeenkomst geldt het algemene overeenkomstenrecht. Op grond van artikel 6:217 BW ontstaat een overeenkomst door een aanbod en de aanvaarding daarvan. De opvang van het kind is in dit geval het aanbod. De ouder kan dit aanbod aanvaarden, door een overeenkomst met de kinderopvangorganisatie aan te gaan. Dan is er dus een rechtsgeldige overeenkomst tot stand gekomen, daar er sprake is van aanbod en aanvaarding.

De overeenkomst met de kinderopvangorganisatie wordt ook wel een plaatsingsovereenkomst genoemd. In deze plaatsingsovereenkomst zijn de afspraken en regels omtrent de opvang opgenomen. De plaatsingsovereenkomst is ook een duurovereenkomst. Er is helaas geen wettelijke definitie van een duurovereenkomst. In de praktijk wordt er aangenomen dat een duurovereenkomst zich niet verplicht tot een eenmalige prestatie, of dienst, maar tot prestaties die een langere tijd voortduren. Het is dus een overeenkomst waar telkens terugkerende rechten en verplichtingen voor partijen uit ontstaan.²³

§3.1.1 Niet nakomen van afspraken uit de plaatsingsovereenkomst

In de praktijk komt het regelmatig voor dat bepaalde afspraken uit de plaatsingsovereenkomst naar mening van de ouders niet of niet juist worden nagekomen. Er kan gedacht worden aan onenigheid omtrent de hoogte van de opvangkosten, het verschil in opvangdagen of het verschil in opvanguren. Indien bepaalde afspraken niet worden nagekomen, dan kan er sprake zijn van een tekortkoming in de nakoming als bedoeld in artikel 6:74 BW. Een tekortkoming houdt in dat een van de partijen een

²³ Schelhaas, *Redelijkheid en billijkheid* (Mon. BW nr. A5) 2017/4.26.

afpraak uit de overeenkomst in het geheel of gedeeltelijk niet of niet juist is nagekomen, of dat de partij de afspraak niet tijdig of niet behoorlijk is nagekomen.²⁴ Wanneer hier sprake van is, dient de ene partij de partij die de overeenkomst niet juist nakomt, op grond van artikel 6:82 BW in gebreke te stellen. Dit houdt eigenlijk in dat er schriftelijk een redelijke termijn wordt gegeven om de afspraken uit de overeenkomst alsnog na te komen.

§3.1.2 Opzegging en ontbinding

Wanneer er na de ingebrekestelling en het verstrijken van de redelijke termijn niet wordt nagekomen, dan kan de overeenkomst vroegtijdig opgezegd worden. Bij het vroegtijdig opzeggen van een overeenkomst moet er wel rekening gehouden worden met een opzegtermijn. De opzegtermijn is meestal terug te vinden in de overeenkomst die partijen met elkaar hebben gesloten, of in de algemene voorwaarden die bij de overeenkomst horen. Uit de Wet van Dam²⁵ blijkt dat bij een overeenkomst die voor langer dan één jaar is aangegaan of die voor onbepaalde tijd is aangegaan, er een opzegtermijn van één maand geldt.²⁶ De opvangorganisatie mag dus geen langere opzegtermijn in de overeenkomst of in de algemene voorwaarden opnemen, want dan is die termijn niet geldig. Dit staat beschreven in artikel 6:236 sub j BW. Tevens mag, op grond van artikel 6:236 sub r BW, de overeenkomst op ieder willekeurige dag worden opgezegd. De opvangorganisatie mag geen specifieke datum hanteren waarvoor er moet worden opgezegd.²⁷

Naast het opzeggen van de overeenkomst, kan er ook gekozen worden om de overeenkomst te ontbinden. Als er sprake is van een tekortkoming in de nakoming bij de andere partij, dan kan de overeenkomst ontbonden worden. Echter, op grond van artikel 6:265 lid 1 BW moet de tekortkoming de ontbinding wel rechtvaardigen en mag deze dus niet van bijzondere aard of te gering zijn. Daarnaast moet de partij niet in staat zijn om de overeenkomst alsnog na te komen. Een tekortkoming is van bijzondere aard wanneer dit bijvoorbeeld wordt veroorzaakt door een geestelijke stoornis bij een van de partijen. Een tekortkoming kan als te gering worden gezien wanneer deze ondergeschikt of onbelangrijk is.²⁸ De overeenkomst kan tevens ook ontbonden worden wanneer er sprake is van een non-conformiteit of een onvoorzienbare omstandigheid, daar dit ook een

²⁴ Olthof, in: *T&C BW 2019*, commentaar op art. 6:74 BW, aant. 2.

²⁵ *Stb.* 2010, 789.

²⁶ Valk, in: *T&C BW 2019*, commentaar op art. 6:236 BW, aant. 6 onder b.

²⁷ Valk, in: *T&C BW 2019*, commentaar op art. 6:236 BW, aant. 6 onder e.

²⁸ Phillips 2011, p. 27.

tekortkoming in de nakoming is. Ook bij een ontbinding zal de andere partij eerst in gebreke gesteld moeten worden, voordat er daadwerkelijk ontbonden kan worden.

Doorgaans komt het niet vaak voor dat een ouder of een kinderopvangorganisatie de overeenkomst direct wil ontbinden. Vaak wordt er nog naar een oplossing gezocht, en als dit niet mogelijk is, dan wordt er meestal gekozen om de overeenkomst op te zeggen. De opzegging is in zijn algemeenheid niet in de wet geregeld. Meestal wordt er in de overeenkomst of de algemene voorwaarden aangegeven hoe en tegen welke voorwaarden de overeenkomst opgezegd kan worden. Hierbij wordt de opzegtermijn ook in acht genomen.

§3.1.3 Wat betekent dit voor een ouder?

Voor een ouder betekent bovenstaande dat als de kinderopvangorganisatie bepaalde afspraken uit de overeenkomst niet of niet juist nakomt, er waarschijnlijk sprake is van een tekortkoming in de nakoming. De ouder zal eerst moeten kijken of het lukt om onderling met de kinderopvangorganisatie tot een oplossing te komen. Als dit niet lukt, dient de ouder de kinderopvangorganisatie formeel in gebreke te stellen. De ouder zal een brief moeten opstellen met daarin de vraag of de kinderopvangorganisatie alsnog de afspraken uit de overeenkomst, binnen een redelijke termijn, wil nakomen. Wanneer de kinderopvangorganisatie dit niet doet, dan kan de ouder er voor kiezen om de overeenkomst vroegtijdig op te zeggen. De ouder moet wel rekening houden met het feit dat er sprake is van een opzegtermijn. De ouder dient zich in die opzegtermijn nog te houden aan de afspraken in de overeenkomst. Pas als de opzegtermijn verstreken is, is er juridisch gezien geen overeenkomst meer met de kinderopvangorganisatie.

De ouder kan er ook voor kiezen om de overeenkomst te ontbinden. Echter, bij ontbinding moet de tekortkoming van de kinderopvangorganisatie niet te licht of onbelangrijk zijn. Dit houdt in dat het om een wat zwaardere afspraak moet gaan die niet wordt nagekomen. Er kan bijvoorbeeld niet ontbonden worden als de kinderopvangorganisatie een aantal keer vergeten is om een nieuwsbrief te versturen. Daarnaast geldt er een nog voorwaarde voor ontbinding, namelijk dat de kinderopvangorganisatie niet meer kan nakomen. Als de mogelijkheid bestaat dat de kinderopvangorganisatie na kan komen, dan dient dit ook te gebeuren. Er gelden dus wat voorwaarden aan het ontbinden van een overeenkomst.

§3.2 Resultaten jurisprudentieanalyse beëindigen plaatsingsovereenkomst

Voor de beantwoording van de tweede deelvraag zijn er negen uitspraken van de Geschillencommissie Kinderopvang geanalyseerd, waarbij er sprake is van het beëindigen

van een plaatsingsovereenkomst. Tijdens het analyseren is er gebruik gemaakt van een tabel met daarin topics. Deze tabel is terug te vinden in bijlage 1 van dit onderzoeksrapport. De topics dienen als factoren om de rode draad uit de uitspraken te halen.

§3.2.1 Opzeggen van een plaatsingsovereenkomst

Uit de analyse van de uitspraken is gebleken dat een plaatsingsovereenkomst om verschillende redenen opgezegd, dan wel ontbonden kan worden. Zo kan het zo zijn dat de vertrouwensrelatie tussen de partijen zodanig beschadigd is dat de overeenkomst opgezegd wordt door een van de partijen. Als een van de partijen duidelijk laat merken dat er een gebrek aan vertrouwen in de andere partij is, zoals het negatief uitlaten over de opvangorganisatie of het zoeken naar een nieuwe opvangorganisatie, dan kan de overeenkomst opgezegd worden door een van de partijen.²⁹

Wanneer een overeenkomst opgezegd wordt, dient een opzegtermijn in acht te worden genomen. Uit enkele uitspraken bleek dat er onduidelijkheid was over de lengte van de opzegtermijn. Zo kwam het voor dat de opvangorganisatie stelde dat er een opzegtermijn van twee maanden was afgesproken. Echter, de commissie heeft in die uitspraken gewezen op de Wet van Dam, waarin duidelijk wordt aangegeven dat regelingen die een opzegtermijn langer dan een maand hanteren, vernietigbaar zijn. In drie uitspraken was hier sprake van.³⁰ De opvangorganisaties stelden in deze gevallen dat er sprake was van een opzegtermijn van twee maanden, daar dit in de overeenkomst of in de algemene voorwaarden was opgenomen. De commissie beoordeelde dat deze opzegtermijn in strijd is met de wet en er dus een opzegtermijn van één maand geldt in plaats van twee. Er kan in sommige gevallen wel sprake zijn van een langere opzegtermijn. Echter, er moet dan wel sprake zijn van goede gegronde redenen. De commissie heeft in de uitspraak helaas niet aangegeven wanneer er sprake is van die gegronde redenen.³¹ Uit geen enkele uitspraak, van de uitspraken die geanalyseerd zijn, bleek dat hier sprake van was. Het zal in de praktijk waarschijnlijk niet vaak voorkomen dat er een langere opzegtermijn gehanteerd wordt op grond van een gegronde reden.

Verder blijkt uit een van de uitspraken dat er geen vaste datum kan worden vastgesteld waartegen de overeenkomst moet worden opgezegd.³² De commissie heeft verwezen

²⁹ Zie uitspraak 108972 in bijlage 1.

³⁰ Zie uitspraak 118030, 121208 en 215/6466 in bijlage 1.

³¹ Zie uitspraak 121208 in bijlage 1.

³² Zie uitspraak 215/6466 in bijlage 1.

naar de wettelijke bepalingen in de Wet van Dam. Hieruit blijkt dat een kinderopvangorganisatie geen vast opzegmoment mag hanteren. De overeenkomst kan tegen elke dag van de maand opgezegd worden.

Tevens blijkt uit een van de uitspraken dat er ook geen minimale looptijd vastgesteld mag worden voor een overeenkomst.³³ Een opvangorganisatie mag een ouder niet verplichten om een bepaald aantal maanden opvang af te nemen, zonder op te zeggen. Zo ontstaat er namelijk een opzegverbod en dit is tegenstrijdig met de wet. Als een kinderopvangorganisatie een minimale looptijd van negen maanden vaststelt, dan wordt de ouder verplicht om negen maanden lang gebruik te maken van de opvang en is er dus een opzegverbod van negen maanden. Als een ouder na vier maanden besluit om geen gebruik meer te maken van de opvang, is er als het ware sprake van een opzegtermijn van vijf maanden, omdat de negen maanden looptijd niet voorbij zijn. De commissie heeft geoordeeld dat dit niet mag, daar dit in strijd is met de wettelijke bepalingen in de Wet van Dam.

§3.2.2 Ontbinden van een plaatsingsovereenkomst

In drie van de negen uitspraken werd er door één van de partijen gesteld dat er sprake was een ontbinding. Zoals uit artikel 6:265 lid 1 BW blijkt, moet er sprake zijn van een tekortkoming in de nakoming, tenzij de tekortkoming te gering is om een overeenkomst te ontbinden. Overigens kan ontbinding ook plaatsvinden door een non-conformiteit of onvoorziene omstandigheid. In slechts één van de uitspraken werd er door de commissie besloten dat er inderdaad sprake was van een toerekenbare tekortkoming, als bedoeld in artikel 6:265 BW.³⁴ In deze uitspraak was de BSO het desbetreffende kind vergeten op te halen van de school en vervolgens hebben zij de ouder niet meer op de hoogte gesteld of het kind inmiddels was opgehaald. De BSO heeft het nagelaten om achteraf inhoudelijk terug te komen op het incident. De commissie stelt dat de handelwijze van de BSO in deze uitspraak zo nalatig was, dat er sprake is van een toerekenbare tekortkoming. In de andere twee uitspraken werd de overeenkomst door de ouder ontbonden. Echter, de commissie in deze zaken geoordeeld dat er geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming.³⁵ Zo stelt de commissie dat een gebrekkige communicatie vanuit een kinderopvangorganisatie en het opschorten van de kinderopvang omdat de ouder niet op

³³ Zie uitspraak 121208 in bijlage 1.

³⁴ Zie uitspraak 116948 in bijlage 1.

³⁵ Zie uitspraak 118030 en 108389 in bijlage 1.

tijd heeft betaald, geen tekortkomingen zijn die een ontbinding van de overeenkomst kunnen rechtvaardigen.

§3.2.3 Wat betekent dit voor de ouder?

Als een ouder de plaatsingsovereenkomst met de kinderopvangorganisatie wil beëindigen kan dit door middel van het opzeggen of het ontbinden van de overeenkomst. Bij het opzeggen van de overeenkomst moet er wel rekening worden gehouden met een opzegtermijn. Op grond van de Wet van Dam is het niet toegestaan om een opzegtermijn van langer dan een maand te hanteren. Dit houdt in dat een opzegtermijn van twee maanden in principe niet rechtsgeldig is. Alleen als er gegronde redenen zijn om een langere opzegtermijn te hanteren, dan is dit toegestaan. In de praktijk zal dit niet vaak voorkomen. Indien een kinderopvangorganisatie stelt dat er sprake is van een gegronde reden om een langere opzegtermijn te hanteren, dan kan de ouder dit laten toetsen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De commissie kan dan beoordelen of er wel sprake is van een gegronde reden om een langere opzegtermijn te hanteren. In beginsel mag er dus een opzegtermijn van één maand gehanteerd worden.

Daarnaast is het op grond van wettelijke bepalingen toegestaan om de overeenkomst op elke dag van de maand op te zeggen. Sommige opvangorganisaties hanteren een bepaalde dag waartegen opgezegd moet worden. Dit is wettelijk gezien niet toegestaan. Er kan dus gewoon tegen elke dag van de maand opgezegd worden.

Een ouder kan de overeenkomst ook ontbinden. Echter, er moet dan wel sprake zijn van een ontoerekenbare tekortkoming. Dit houdt in dat er sprake moet zijn van iets zo ernstigs dat de overeenkomst onmiddellijk beëindigd (ontbonden) kan worden, bijvoorbeeld als een kinderopvangorganisatie vergeet om een kind van school te halen en hierover nalatig is in de communicatie naar de ouder. Bij een ontbinding zal men wel moeten aantonen dat de tekortkoming zo ernstig is, dat er geen andere optie is dan de overeenkomst te ontbinden. Dit kan bijvoorbeeld door aan te tonen dat de vertrouwensrelatie tussen de partijen zodanig beschadigd is, dat de overeenkomst wel ontbonden moet worden. In de praktijk komt het niet vaak voor dat een overeenkomst ontbonden wordt, omdat het moeilijk aan te tonen is dat de ontbinding gerechtvaardigd is.

Hoofdstuk 4 – Actualiteiten voorjaar 2020

In dit hoofdstuk wordt er een antwoord gegeven op de derde en vierde deelvraag. De derde deelvraag gaat over de op dat moment meest voorkomende vragen, blijkens dossieronderzoek. De resultaten van dit dossieronderzoek zullen dan ook als eerst besproken worden in dit hoofdstuk. Hierna zal er in worden gegaan op hetgeen de wet- en regelgeving zegt over deze meest voorkomende vragen c.q. onderwerpen, zoals bedoeld in de vierde deelvraag van dit onderzoek.

§4.1 Resultaten dossieranalyse actualiteiten

Om de actualiteiten mee te nemen in dit onderzoek is deelvraag drie tot stand gekomen. Uit het antwoord van deze deelvraag blijkt namelijk wat voor vragen c.q. onderwerpen er in de maanden april en mei 2020 veelal binnen kwamen bij het Klachtenloket Kinderopvang.

Niet geheel onverwachts is uit de resultaten gebleken dat er in de maanden april en mei 2020 veel vragen met betrekking tot het coronavirus bij het loket binnengekomen.³⁶

Naast het feit dat de vragen betrekking hebben op de coronacrisis, verschillen ze inhoudelijk wel van elkaar. Zo zijn er vragen met een financieel aspect, bijvoorbeeld ouders die willen weten hoe het zit met kinderopvangtoeslag in de periode dat de kinderopvangorganisaties gesloten waren.³⁷ Ook waren er enkele vragen met betrekking tot de communicatie omtrent de maatregelen en het heropenen van de kinderopvang tijdens de coronacrisis, zoals ouders die willen weten waar zij rekening mee moeten houden bij de heropening van de opvang.³⁸

De meeste vragen die binnen kwamen gingen over het contract, zoals ouders die zich afvragen of het contract later gestart kan worden, of dat het contract tijdelijk stopgezet kan worden.³⁹ Maar ook problemen met vrije dagen die niet meer ingezet kunnen worden en gastouders die het contract niet meer willen nakomen.⁴⁰ Daar er nog geen speciale wetgeving is omtrent de coronacrisis en de kinderopvang, zal in de volgende paragraaf in het algemeen worden ingegaan op de financiële en contractuele vragen.

³⁶ Zie bijlage 2.

³⁷ Zie dossier 1, 4, 8 en 15 in bijlage 2.

³⁸ Zie dossier 9, 11 en 16 in bijlage 2.

³⁹ Zie dossier 2, 7 en 10 in bijlage 2.

⁴⁰ Zie dossier 6, 13, 14 en 18 in bijlage 2.

§4.2 De invloed van het coronavirus

Op 15 maart 2020 heeft het kabinet besloten dat alle scholen en kinderopvangcentra tot en met 6 april 2020 gesloten moesten worden. Dit in verband met het coronavirus.⁴¹ Het openhouden van de scholen en kinderopvangcentra was bijna niet mogelijk. Veel onderwijspersoneel en kinderen bleven uit voorzorg thuis. Daarnaast was er veel onduidelijkheid over welke rol kinderen hadden in het verspreiden van het coronavirus. Eind maart zijn de maatregelen verlengd en is besloten dat de scholen en kinderopvangcentra tot en met 28 april 2020 dicht moesten blijven.⁴² Inmiddels zijn de scholen en de kinderopvangcentra weer geopend. Verschillende brancheorganisaties en het FNV hebben in samenspraak met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een protocol kinderopvang opgesteld. Dit protocol dient als handreiking hoe er omgegaan moet worden met de heropening van de kinderopvangcentra en welke regels er in acht genomen moeten worden omtrent de veiligheid en hygiëne.⁴³

§4.2.1 Vergoeding eigen bijdrage kinderopvang

Het kabinet heeft aangegeven dat het belangrijk was dat de ouders door bleven betalen voor de kinderopvang, ook al was deze gesloten. Om er voor te zorgen dat ouders niet zouden betalen voor een dienst die zij niet geleverd krijgen, heeft het kabinet besloten om de ouders te compenseren in de kosten die zij betalen voor de gesloten kinderopvang. Ouders die kinderopvangtoeslag ontvangen, betalen namelijk altijd een eigen bijdrage aan de kinderopvang. Het kabinet heeft de ouders een vergoeding aangeboden voor deze eigen bijdrage, die zij in de coronacrisis hebben voldaan.⁴⁴ Op 8 juni 2020 zijn alle kinderopvangcentra weer geopend. Dit betekent dat er een vergoeding voor het betalen van een eigen bijdrage van de periode van 16 maart 2020 tot en met 7 juni 2020 aan de ouder betaald zal worden. Deze vergoeding zal in juli 2020 aan de ouder vergoed worden.⁴⁵

§4.2.2 Annuleren of beëindigen overeenkomst

Een overeenkomst kan opgezegd of ontbonden worden als er sprake is van een non-conformiteit, tekortkoming in de nakoming of een onvoorzienbare omstandigheid. Als een van de partijen, de ouder of de kinderopvangorganisatie, zijn/haar verplichtingen niet meer kan nakomen en er dus sprake is van een tekortkoming in de nakoming, dan kan de

⁴¹ Kamerstukken II 2019/20, 25295, 175 (Kamerbrief).

⁴² Kamerstukken II 2019/20, 25295, 200 (Kamerbrief).

⁴³ FNV. (2020). Protocol kinderopvang.

⁴⁴ Kamerstukken II 2019/20, 35420, 22 (Kamerbrief).

⁴⁵ Rijksoverheid 2020.

andere partij de overeenkomst beëindigen. Het is echter wel de vraag of de coronacrisis de opzegging/ontbinding kan rechtvaardigen. Hier is in de praktijk nog geen richtlijn voor.

Een ouder of kinderopvangorganisatie kan zich ook beroepen op artikel 6:75 BW. Op grond van dit artikel kan een tekortkoming niet worden toegerekend aan de schuldenaar (partij die niet nakomt), indien deze tekortkoming niet te wijten is aan zijn schuld. Dit houdt in dat er sprake is van overmacht en dat de tekortkoming daarom niet kan worden toegerekend. Echter, voor een geslaagd beroep op overmacht zal er wel aan enkele voorwaarden voldaan moeten zijn. Zo moet er aangetoond worden dat de nakoming door de coronacrisis onmogelijk is geworden, dat de coronacrisis buiten de schuld van de partij om ligt en dat de gevolgen van de coronacrisis niet voorkomen had kunnen worden. Daarnaast diende de coronacrisis onvoorzienbaar te zijn op het moment dat de overeenkomst gesloten was. Tevens moet er aangetoond kunnen worden dat zowel de wet als de overeenkomst bepaalt dat de niet-nakoming voor risico van de partij komt.⁴⁶ In de praktijk zal het moeilijk worden om dit allemaal aan te kunnen tonen.

Als het in de praktijk voorkomt dat een ouder of een kinderopvangorganisatie de overeenkomst niet helemaal kan nakomen of later wil starten door de coronacrisis, dan is het verstandig om eerst gezamenlijk te kijken hoe ze er onderling uit kunnen komen, om zo een eventuele opzegging of ontbinding, met beroep op overmacht, te voorkomen. Partijen moeten beiden in gedachte houden dat de coronacrisis iedereen raakt en dat er tijd nodig is om weer terug te gaan naar de oude situatie.

⁴⁶ 'Rechtvaardigt het coronavirus/COVID-19 een beroep op overmacht?', www.ploum.nl (zoek op: *coronavirus overmacht*).

Hoofdstuk 5 – Communicatie binnen de kinderopvang

In dit hoofdstuk wordt er middels wet- en regelgeving een antwoord gegeven op de vijfde en zesde deelvraag. Beide deelvragen gaan over het onderwerp communicatie. De vijfde deelvraag gaat over de communicatie tussen gescheiden ouders en de kinderopvangorganisatie. Bij het beantwoorden van deze deelvraag wordt ook gebruik gemaakt van dossieronderzoek, de resultaten hiervan zijn ook in dit hoofdstuk te vinden. De zesde deelvraag gaat over het eenzijdig wijzigen van de overeenkomst door de kinderopvangorganisatie en het niet juist door communiceren naar de ouders. Tevens komen ook de resultaten van het jurisprudentieonderzoek van de zesde deelvraag aan bod in dit hoofdstuk.

§5.1 Communicatie gescheiden ouders en de kinderopvangorganisatie

Een ouder die gaat scheiden of al gescheiden is, wil graag weten welke rechten hij of zij met betrekking tot de informatie over hun kind heeft. Er komen regelmatig vragen en klachten bij het Klachtenloket die gaan over een ouder die informatie over zijn/haar kind heeft opgevraagd bij de kinderopvangorganisatie. De kinderopvangorganisatie weigert om de informatie aan de ouder te verstrekken. De meest voorkomende reden is dat de ouder geen gezag heeft over het kind of dat de andere ouder van het kind de kinderopvangorganisatie gevraagd heeft om geen informatie over het kind te verstrekken aan die ouder, dit omdat zij onderling geen goede band hebben. Ouders willen dus weten wat zij kunnen doen als hen geweigerd wordt om bepaalde informatie van hun kind, zoals de voortgang, te verstrekken.

Wanneer ouders gaan scheiden verandert de communicatie tussen de ouders en de kinderopvangorganisatie. En wanneer ouders al gescheiden zijn, dan verloopt de communicatie ook op een andere manier dan normaal. Kinderopvangorganisaties zijn vaak niet goed voorbereid op een echtscheiding en weten daardoor niet goed hoe zij moeten handelen in zo een situatie.⁴⁷ Het is dan ook belangrijk dat de kinderopvangorganisatie op de hoogte is gesteld van de huidige situatie en de omgang tussen de ouders. Er dienen duidelijke afspraken gemaakt te worden over de rechten en plichten van de ouders en over hoe de communicatie zal verlopen, om zo onduidelijkheden te voorkomen.

⁴⁷ 'Wees voorbereid op een vechtscheiding', 2 april 2015, www.kinderopvangtotaal.nl

§5.1.1 Wet- en regelgeving over communicatie gescheiden ouders

Op grond van de wet heeft de kinderopvangorganisatie een informatieplicht naar beide ouders, wanneer deze beide het ouderlijk gezag hebben over het kind.

Wanneer één van de ouders geen gezag over het kind heeft, is de gezaghebbende ouder op grond van artikel 1:377b BW verplicht om de niet-gezaghebbende ouder op de hoogte te houden van belangrijke zaken omtrent het kind. Hier vallen zaken onder als de voortgang, de ontwikkeling en het vermogen van het kind.

Op grond van artikel 1:377c lid 1 BW is een derde, de kinderopvangorganisatie, verplicht de ouder die geen gezag heeft, van beschikbare informatie te voorzien over belangrijke feiten en omstandigheden die het kind of de verzorging en opvoeding van het kind aangaan. De kinderopvangorganisatie is niet verplicht om de informatie uit zichzelf te verstrekken. De niet-gezaghebbende ouder moet specifiek om die informatie vragen. De niet-gezaghebbende ouder kan niet vragen om een inzage in het dossier van zijn of haar kind. Wel kan er gevraagd worden naar belangrijke informatie zoals schoolprestaties, de ontwikkeling en de voortgang van het kind.⁴⁸

Tevens kan de kinderopvangorganisatie in sommige gevallen weigeren om de gevraagde informatie aan de niet-gezaghebbende ouder te verstrekken. In het hierboven genoemde wetsartikel wordt namelijk aangegeven dat als het om informatie gaat dat het belang van het kind zou kunnen schaden of informatie die ook niet aan de gezaghebbende ouder zou worden verstrekt, dat deze informatie dan niet aan de niet-gezaghebbende ouder verstrekt mag worden. Het moet dan wel om zwaarwegende belangen gaan, die bijvoorbeeld door de rechter in een beschikking zijn vastgesteld.⁴⁹

Wanneer de gevraagde informatie niet door de kinderopvangorganisatie verstrekt wordt, dan kan de niet-gezaghebbende ouder op grond van artikel 1:377c lid 2 BW, de rechter verzoeken om te bepalen dat de door hem gevraagde informatie alsnog verstrekt dient te worden.

§5.1.2 Toepassing in de praktijk

Op grond van de wet dient de kinderopvangorganisatie, een derde, informatie aan de niet-gezaghebbende ouder te verstrekken, als die ouder daar om vraagt. De

⁴⁸ Van der Valk 2020, p. 164.

⁴⁹ Van der Valk 2020, p. 165.

kinderopvangorganisatie is dus niet verplicht om uit zichzelf informatie aan die niet-gezaghebbende ouder te verstrekken.

Voor een ouder betekent dit, dat als hij/zij informatie over het kind wil, dat die hier zelf om dient te vragen. De kinderopvangorganisatie is dan meestal verplicht om de gevraagde informatie te verstrekken. De gezaghebbende ouder kan de kinderopvangorganisatie dus niet verplichten om geen informatie aan de niet-gezaghebbende ouder te verstrekken, tenzij de rechter dit expliciet heeft bepaald.

Als een ouder om informatie over zijn/haar kind bij de kinderopvangorganisatie gevraagd heeft, en deze weigert de informatie te verstrekken, dan doet de ouder er goed aan om eerst onderling met de kinderopvangorganisatie tot een oplossing te komen. Het is van belang dat de ouder dit op een nette en positieve manier probeert op te lossen. De ouder en het kind hebben immers een langdurige relatie met de kinderopvangorganisatie en deze relatie dient goed onderhouden te worden. Het kan namelijk zo zijn dat er misschien sprake is geweest van miscommunicatie, of dat het maar een enkele keer is voorgekomen dat er geen informatie is verstrekt.

Wanneer de ouder merkt dat het vaker voorkomt dat er geen informatie wordt verstrekt wanneer hierom wordt gevraagd, dan kan de ouder de kinderopvangorganisatie wijzen op de wettelijke verplichting die de kinderopvangorganisatie heeft om de gevraagde informatie te verstrekken. Als het dan nog steeds niet lukt om er uit te komen, dan kan de ouder de rechter inschakelen en hem verzoeken om te bepalen dat de kinderopvangorganisatie de gevraagde informatie aan de ouder verstrekt. Echter is het beter om er onderling samen uit te komen, dan wel door advies van het loket, dan wel door bemiddeling door een externe partij, voordat er een rechter ingeschakeld wordt.

§5.2 Resultaten dossieranalyse communicatie gescheiden ouders

Uit de dossieranalyse kan opgemerkt worden dat de dossiers van de afgehandelde zaken bij het Klachtenloket niet erg uitgebreid zijn. Er worden vaak korte, maar duidelijke antwoorden gegeven.

Uit de resultaten van de dossieranalyse blijkt dat over het algemeen in bijna alle dossiers de situatie, en daardoor ook het antwoord, hetzelfde was. De ouder wil informatie over het kind en de kinderopvangorganisatie weigert om dit te verstrekken. Er wordt de ouder medegedeeld dat de informatieplicht bestaat en dat zij enkel recht hebben op informatie over belangrijke feiten en omstandigheden, zoals de voortgang en de ontwikkeling van het kind.

In enkele gevallen wordt er geadviseerd om naar de Geschillencommissie Kinderopvang te gaan om het geschil daar aanhangig te maken, zodat de commissie een onafhankelijk en onpartijdig oordeel kan vellen over het geschil.⁵⁰ In die zaken was het namelijk geen klacht, maar al (bijna) een geschil. Een enkele keer werd ook bemiddeling of mediation aangeboden door het loket. Hier is maar in twee gevallen gebruik van gemaakt.⁵¹ Echter, hier is geen verslag of iets dergelijk van.

In één geval was het zo dat er onenigheid in de communicatie tussen de ouder en de gastouder was. Het valt op dat de ouder hier is doorverwezen naar het gastouderbureau.⁵² Die heeft als taak om te bemiddelen tussen een vraagouder en een gastouder. Het loket kan enkel bemiddelen tussen een ouder en gastouderbureau.

§5.3 Communicatie over eenzijdige wijzigingen in de overeenkomst

Een ander veel voorkomend klacht bij het klachtenloket is het feit dat de kinderopvangorganisatie eenzijdige wijzigingen in de overeenkomst maakt, en dit niet juist communiceert naar de ouder. Hierdoor komt de ouder er pas later achter en is die het er vaker niet mee eens. Ouders willen dus weten wat zij kunnen doen tegen eenzijdige wijzigingen in de overeenkomst waar zij het niet mee eens zijn.

§5.3.1 Wet- en regelgeving eenzijdige wijzigingen in de overeenkomst

Wanneer een kinderopvangorganisatie de overeenkomst wil wijzigen, heeft zij daar schriftelijke toestemming van de ouders voor nodig. De kinderopvangorganisatie kan de overeenkomst eenzijdig wijzigen wanneer er sprake is van eenzijdig wijzigingsbeding. Dit is een regeling die meestal in de algemene voorwaarden is opgenomen, die de kinderopvangorganisatie het recht geeft om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Door het tekenen van de overeenkomst en de algemene voorwaarden, wordt er akkoord gegaan met een dergelijk wijzigingsbeding en is er dus toestemming van de ouder om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen.⁵³ Wanneer er geen sprake is van een eenzijdig wijzigingsbeding, dan kan de opvangorganisatie de overeenkomst ook niet eenzijdig wijzigen.

Veel kinderopvangorganisaties zijn aangesloten bij een brancheorganisatie. Dit is een organisatie die, in dit geval, de belangen van de kinderopvang behartigt.

⁵⁰ Zie dossier 7, 10 en 11 in bijlage 3.

⁵¹ Zie dossier 1 en 2 in bijlage 3.

⁵² Zie dossier 3 in bijlage 3.

⁵³ Plaisier 2019, p. 11.

Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang en Brancheorganisatie Kinderopvang zijn twee grote brancheorganisaties in Nederland. Zij hebben allebei ook hun eigen set algemene voorwaarden. Wanneer een ouder een overeenkomst aangaat met een kinderopvangorganisatie die bij een van deze brancheorganisatie is aangesloten, dan gelden de algemene voorwaarden van de desbetreffende brancheorganisatie. Zowel Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang⁵⁴ als Brancheorganisatie Kinderopvang⁵⁵ hebben in artikel 15 van de algemene voorwaarden een eenzijdig wijzigingsbeding voor de opvangorganisatie opgenomen. In dit artikel wordt aangegeven dat de opvangorganisatie het recht heeft om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen als er sprake is van zwaarwegende redenen. Onder de zwaarwegende reden wordt een wijziging van wet- en regelgeving en bedrijfseconomische omstandigheden gezien.⁵⁶ Wanneer hier sprake van is, kan de overeenkomst dus eenzijdig gewijzigd worden. Als de opvangorganisatie niet bij een van deze brancheorganisaties aangesloten is en dus geen gebruik maakt van hun algemene voorwaarden, én wanneer deze zelf geen wijzigingsbeding heeft opgenomen in de overeenkomst, dan kan de overeenkomst niet eenzijdig gewijzigd worden.

De kinderopvangorganisatie heeft dus doorgaans de toestemming van de ouder of oudercommissie nodig of er dient sprake te zijn van een eenzijdig wijzigingsbeding om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Echter, artikel 6:258 BW geeft aan dat als er sprake is van onvoorzienbare omstandigheden aan de zijde van de kinderopvangorganisatie waarvan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet kan worden verwacht dat de overeenkomst nog stand kan houden, de rechter dan kan bepalen dat de overeenkomst toch, zonder toestemming van de ouder, eenzijdig gewijzigd mag worden. Er moet dan wel echt sprake zijn van zware onvoorzienbare omstandigheden. Doorgaans zal dit niet vaak gebeuren.

§5.3.2 Wat betekent dit voor een ouder?

Als een ouder geconfronteerd wordt met een eenzijdige wijziging vanuit de kinderopvangorganisatie, dient de ouder eerst na te gaan of er sprake is van een eenzijdig wijzigingsbeding. Meestal zijn er in de overeenkomst of in de algemene voorwaarden afspraken gemaakt over het aanbrengen van wijzigingen in de overeenkomst door de kinderopvangorganisatie. Als hier sprake van is, kan de ouder

⁵⁴ Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang 2016.

⁵⁵ Brancheorganisatie Kinderopvang 2017.

⁵⁶ Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang 2016.

niets tegen de wijziging inbrengen, daar de ouder de overeenkomst heeft getekend en akkoord is gegaan met de algemene voorwaarden.

Als er geen sprake is van een eenzijdig wijzigingsbeding, dan moet de ouder op een andere manier schriftelijk toestemming hebben gegeven voor de wijziging die de kinderopvangorganisatie wil doorvoeren. Als er geen toestemming is gevraagd aan de ouder dan wel niet gegeven door de ouder, dan kan de ouder bezwaar maken tegen de wijziging en mag de kinderopvangorganisatie deze wijziging niet door voeren.

Wanneer de kinderopvangorganisatie van mening is dat de wijziging van zo zwaarwegend belang is, dat het gevolg is dat de overeenkomst geen stand meer kan houden als de wijziging niet wordt doorgevoerd, dan kan zij de rechter verzoeken om de eenzijdige wijziging goed te keuren. Wanneer de rechter dit zal doen, dan kan de ouder niets inbrengen tegen deze wijziging. De ouder kan de overeenkomst wel opzeggen, maar hierbij moet wel rekening gehouden worden met een opzegtermijn.

§5.4 Resultaten jurisprudentieanalyse eenzijdige wijziging

Voor de beantwoording van de zesde deelvraag zijn er acht uitspraken van de Geschillencommissie Kinderopvang geanalyseerd, waarbij de opvangorganisatie de overeenkomst eenzijdig had gewijzigd. Tijdens het analyseren is er gebruik gemaakt van een tabel met daarin topics. Deze tabel is terug te vinden in bijlage 4 van dit onderzoeksrapport. De topics dienen als factoren om de rode draad uit de uitspraken te halen.

§5.4.1 Eenzijdig wijzigingsbeding en zwaarwegende redenen

Uit de uitspraken is gebleken dat er bij een eenzijdige wijziging vanuit de opvangorganisatie altijd schriftelijke toestemming van de ouder nodig is om de wijziging door te kunnen voeren. In veel uitspraken was de ouder het niet eens met de wijziging en was er ook geen toestemming gegeven. In sommige gevallen was er onder protest toestemming gegeven, omdat de overeenkomst anders beëindigd zou worden.

Zoals eerder aangegeven, dient er bij een eenzijdige wijziging sprake te zijn van een eenzijdig wijzigingsbeding, wat de opvangorganisatie het recht geeft om de overeenkomst op bepaalde punten eenzijdig te wijzigen. Uit enkele uitspraken bleek dat er geen wijzigingsbeding in de overeenkomst of in de algemene voorwaarden was opgenomen en dat er ook geen toestemming van de ouder was, maar de opvangorganisatie toch een wijziging doorvoerde, omdat er sprake zou zijn van bedrijfseconomische omstandigheden. De commissie heeft geoordeeld dat wanneer er sprake is van bedrijfseconomische

omstandigheden, dit de opvangorganisatie niet de bevoegdheid geeft om de overeenkomst eenzijdig te mogen wijzigen.⁵⁷ Indien er sprake is van bedrijfseconomische omstandigheden c.q. onvoorzienbare omstandigheden, dan dient de opvangorganisatie een verzoek om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen bij de rechter in te dienen.

Uit vijf van de acht uitspraken bleek dat er weldegelijk sprake was van een wijzigingsbeding in de algemene voorwaarden.⁵⁸ Hierin werd gesteld dat een eenzijdige wijziging vanuit de opvangorganisatie mag, als er sprake is van zwaarwegende redenen. Onder zwaarwegende redenen vallen wijzigingen van wet- en regelgeving, als ook bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengen.

In alle vijf uitspraken stelde de opvangorganisaties dat er sprake was van zwaarwegende redenen. Echter, de commissie heeft maar in één uitspraak geoordeeld dat er daadwerkelijk sprake was van zwaarwegende redenen aan de zijde van de opvangorganisatie.⁵⁹ Volgens de commissie werd in de overige uitspraken onvoldoende aannemelijk gemaakt dat er sprake was van zwaarwegende redenen die de wijziging van de overeenkomst rechtvaardigde. In de uitspraak waar volgens de commissie wel sprake is van zwaarwegende redenen, heeft de opvangorganisatie duidelijk aangegeven op welke wettelijke voorschriften zij zich beroept ten aanzien de zwaarwegende reden. Binnen de opvangorganisatie was er nog geen juist beleid om de wettelijke voorschriften na te leven. Met de wijziging werd dit beleid ingevoerd. De commissie stelt in de uitspraak dan ook dat er weldegelijk sprake is van een zwaarwegende reden.

Uit de analyse kan dus geconcludeerd worden dat kinderopvangorganisaties zich niet makkelijk kunnen beroepen op zwaarwegende redenen in een eenzijdig wijzigingsbeding, om de overeenkomst eenzijdig te mogen wijzigen. Zij zullen moeten aantonen dat de zwaarwegende reden zo ernstig is, dat de overeenkomst wel gewijzigd moet worden. Echter, dit is in de praktijk dus moeilijk aan te tonen.

§5.4.2 Wat betekent dit voor een ouder?

Een opvangorganisatie heeft altijd schriftelijke toestemming van de ouder nodig om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Dit kan in de vorm van een eenzijdig wijzigingsbeding dat is opgenomen in de overeenkomst of in de algemene voorwaarden

⁵⁷ Zie uitspraak 121771 en 123940 in bijlage 4.

⁵⁸ Zie uitspraak 110999, 113312, 115745, 116310, 119506 in bijlage 4.

⁵⁹ Zie uitspraak 110999 in bijlage 4.

van de opvangorganisatie. Wanneer dit hierin is opgenomen en de ouders de overeenkomst en de algemene voorwaarden hebben ondertekend, dan hebben zij toestemming gegeven voor een eenzijdige wijziging. Voor een eenzijdige wijziging gelden er echter wel voorwaarden. Zo moet er sprake zijn van zwaarwegende redenen om de overeenkomst eenzijdig te mogen wijzigen. De opvangorganisatie moet duidelijk kunnen aantonen dat het gaat om een zwaarwegende reden. Er kan niet zomaar gesteld worden dat er sprake is van een zwaarwegende reden, zonder een degelijke onderbouwing. Tevens moet wijziging wel toezien op de zwaarwegende reden. Wanneer de kinderopvangorganisatie niet duidelijk maakt waarom er volgens hun sprake is van een zwaarwegende reden, dan zal de kans groot zijn dat een rechter of commissielid zal bepalen dat de wijziging onrechtmatig is en dus niet mag doorgevoerd worden.

Hoofdstuk 6 – Kwaliteit binnen de kinderopvang

In dit hoofdstuk wordt er middels wet- en regelgeving een antwoord gegeven op de zevende en achtste deelvraag. Beide deelvragen hebben betrekking op het onderwerp kwaliteit. De zevende deelvraag gaat over de nalatigheid en onzorgvuldigheid van de kinderopvang. Bij het beantwoorden van deze deelvraag wordt ook gebruik gemaakt van jurisprudentieonderzoek, de resultaten hiervan zijn ook in dit hoofdstuk te vinden. De achtste deelvraag gaat over het gebruik van beeldmateriaal van kinderen door de kinderopvangorganisatie. Tevens komen ook de resultaten van het dossieronderzoek van de achtste deelvraag aanbod in dit hoofdstuk.

§6.1 Nalatigheid/onzorgvuldig handelen de kinderopvang

Ouders komen regelmatig met klachten die gaan over de hygiëne en/of veiligheid van het kind dat de kwaliteit van de kinderopvangorganisaties in twijfel brengt. Of zij zijn het niet eens met de handelwijze van de opvangorganisatie in bepaalde situaties. Ouders willen weten wat zij hieraan kunnen doen, om te zorgen dat deze problemen niet weer voorkomen en dat de kwaliteit van de kinderopvangorganisatie niet in twijfel getrokken hoeft te worden.

De Wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang (hierna: Wet IKK) die op 1 januari 2018 in werking is getreden, dient de kwaliteit en de toegankelijkheid van de kinderopvang te verbeteren.⁶⁰ De regels die zijn vastgesteld zijn uitgewerkt in het Besluit kwaliteit kinderopvang en in de Regeling Wet kinderopvang.

Met ingang van de Wet IKK zijn kinderopvangorganisaties verplicht een actueel veiligheids- en gezondheidsbeleid te hebben. Dit is opgenomen in artikel 4 van het Besluit kwaliteit kinderopvang. Voorheen was het zo dat een risico-inventarisatie gemaakt moest worden. Dit is een lijst met mogelijke risico's die zich binnen een kinderopvangorganisatie kunnen voordoen. Nu moet er een actueel veiligheids- en gezondheidsbeleid zijn. Daarin moet staat hoe de kinderopvangorganisatie bij risico's voor de gezondheid en veiligheid van kinderen zal handelen en hoe ze dit kunnen voorkomen. Hierbij kan gedacht worden aan het vierogen-principe of aan de verplichte aanwezigheid van een EHBO'er. De Gemeentelijke Gezondheidsdienst (hierna: GGD) controleert of kinderopvangorganisaties voldoen aan de wettelijke kwaliteitsvereisten. Het is dus de taak van de GGD om na te gaan of kinderopvangorganisaties een actueel veiligheids- en gezondheidsbeleid heeft.

⁶⁰ Stb. 2017, 251.

Ook zal de GGD kijken welke risico's er op de locatie zijn en welke maatregelen er zijn getroffen om de risico's te beperken.

Als een ouder vindt dat er sprake is van nalatigheid, het niet nakomen van een verplichting, en onzorgvuldig handelen bij de kinderopvangorganisatie, dan kan de ouder dit het beste eerst aankaarten bij de kinderopvangorganisatie zelf en proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Als dit niet lukt en de problemen omtrent het onzorgvuldig handelen ernstig worden, dan kan de ouder een klacht bij de GGD indienen.

De GGD doet jaarlijks een inspectie bij alle kinderopvangorganisaties. Van de inspectie wordt een inspectierapport (openbaar) gemaakt. Als de opvang niet aan de eisen voldoet kan de GGD de kinderopvangorganisatie een hersteltermijn bieden. Dit kan bijvoorbeeld bij een kleinere overtreding die snel opgelost kunnen worden. Bij ernstige overtredingen kan de GGD de gemeente adviseren om te handhaven. Dit kan leiden tot een boete en in het ergste geval kan de kinderopvanglocatie gesloten worden.

§6.2 Resultaten jurisprudentieanalyse nalatigheid / onzorgvuldig handelen

Voor de beantwoording van de zevende deelvraag zijn er acht uitspraken van de Geschillencommissie Kinderopvang geanalyseerd, waarbij er volgens de ouders sprake was van nalatigheid en onzorgvuldig handelen aan de zijde van de opvangorganisatie. Tijdens het analyseren is er gebruik gemaakt van een tabel met daarin topics. Deze tabel is terug te vinden in bijlage 5 van dit onderzoeksrapport. De topics dienen als factoren om de rode draad uit de uitspraken te halen.

§6.2.1 Plotselinge en onmiddellijke opzegging

Wanneer gedacht wordt aan onzorgvuldig handelen door een kinderopvangorganisatie, dan wordt er vaak gedacht aan onoplettendheid van medewerkers, het niet op tijd geven van voeding, het te laat verschonen van een luier etc. Uit de uitspraken die geanalyseerd zijn, is gebleken dat er op verschillende manieren sprake kan zijn van onzorgvuldig handelen van de opvangorganisatie.

Zo blijkt er drie van de acht uitspraken dat het plotseling en onmiddellijk opzeggen van de overeenkomst door de opvangorganisatie als onzorgvuldig handelen gezien kan worden.⁶¹ Meestal wordt daar niet gelijk aan gedacht als men het heeft over onzorgvuldig handelen. Toch heeft de commissie besloten dat het plotseling en onmiddellijk opzeggen van de overeenkomst in die uitspraken onzorgvuldig is geweest. Zo stelt de commissie

⁶¹ Zie uitspraak 117946, 124070 en 3655-5376 in bijlage 5.

dat er in die uitspraken geen feiten of omstandigheden zijn geweest, die de opzegging zou kunnen rechtvaardigen of waarvan de ouder had kunnen verwachten dat de overeenkomst opgezegd zou worden. De opvangorganisatie had meer moeten doen om de situatie op te lossen en de ouder op de hoogte te stellen van de problemen die zich voordeden. Misschien hadden de ouder en de opvangorganisatie er dan beter uit kunnen komen en was een opzegging niet aan de orde geweest.

§6.2.2 Overige vormen van onzorgvuldig handelen

Uit de overige uitspraken is gebleken dat er ook van andere manieren van onzorgvuldig handelen sprake kan zijn. Dit zijn onderwerpen waar in de samenleving, bij het horen van onzorgvuldig handelen, sneller aan gedacht wordt.

Zo heeft de commissie geoordeeld dat de onoplettendheid van een medewerker van de kinderopvang, waardoor het kind tijdens het buiten spelen ontsnapt is, onzorgvuldig is.⁶² Er is hier sprake van een zeer ernstig incident. Ook het, door de gastouder, alleen laten oversteken van een kind en het alleen thuis laten van een kind, is nalatig en onzorgvuldig.⁶³ Daarnaast is het weigeren van de toegang van een kind op de opvang, omdat de ouder en de opvangorganisatie onderling problemen hebben, ook onzorgvuldig. De opvangorganisatie dient als professionele organisatie te weten dat zij een kind van 6 jaar, zonder de ouder hiervan op de hoogte te stellen, niet zomaar buiten kan laten wachten.⁶⁴ De kinderopvangorganisatie heeft een zorgplicht op het gebied van de gezondheid en de veiligheid van de kinderen. Door de onoplettendheid van de medewerker van de kinderopvang, de nalatigheid van de gastouder en het weigeren van de toegang van het kind door de opvangorganisatie, wordt de zorgplicht geschonden. Wanneer de zorgplicht wordt geschonden, is er sprake van onzorgvuldig handelen.⁶⁵

Tevens is het gebruik van beeldmateriaal van een kind dat geen gebruik meer maakt van de kinderopvang, ook als onzorgvuldig aan te merken. De commissie is van oordeel dat een opvangorganisatie, als professionele organisatie, moet weten dat zij deze gegevens van het kind niet meer mocht gebruiken.⁶⁶ Ook het wijzigen van een afspraak tussen de ouder en de opvangorganisatie, zonder dit door te geven aan de ouder, is te zien als onzorgvuldig handelen volgens de commissie. De commissie stelt dat als de opvangorganisatie van mening is dat er een wijziging plaats had moeten vinden, omdat

⁶² Zie uitspraak 118451 in bijlage 5.

⁶³ Zie uitspraak 4585/8227 in bijlage 5.

⁶⁴ Zie uitspraak 3655/5376 in bijlage 5.

⁶⁵ Zie uitspraak 118451 in bijlage 5.

⁶⁶ Zie uitspraak 122110 in bijlage 5.

een bepaalde situatie niet meer te houden is, dit eerst met de ouder besproken had moeten worden alvorens er tot een wijziging werd overgegaan.⁶⁷

§6.2.2 Wat betekent dit voor de ouder?

Uit de analyse is gebleken dat er verschillende soorten van onzorgvuldig handelen bestaan. Zo is er sprake van onzorgvuldig handelen wanneer de zorgplicht door de kinderopvangorganisatie geschonden is. De zorgplicht wordt geschonden als de gezondheid en de veiligheid van het kind in gevaar komt. Zo kan de onoplettendheid waarbij een kind ontsnapt en de nalatigheid waarbij een kind alleen oversteekt en alleen wordt thuis gelaten gezien worden als onzorgvuldig handelen. Maar ook het weigeren van de toegang van een kind op de opvang, zonder dit eerst aan de ouder kenbaar te hebben gemaakt, is onzorgvuldig.

Daarnaast is het gebruik van beeldmateriaal van een kind dat geen gebruik meer maakt van de kinderopvang en het wijzigen van een bepaalde afspraak, zonder de ouder op de hoogte te stellen, ook voorbeelden van onzorgvuldig handelen door de kinderopvangorganisatie. Tevens blijkt uit de analyse dat het plotseling en onmiddellijk opzeggen van de overeenkomst ook als onzorgvuldig handelen gezien kan worden.

Wanneer er sprake is van onzorgvuldig handelen aan de zijde van de kinderopvangorganisatie, dan kan de ouder besluiten om de overeenkomst op te zeggen. Hierbij moet de ouder wel rekening houden met een opzegtermijn. De ouder kan natuurlijk eerst proberen om er onderling met de kinderopvangorganisatie uit te komen. Lukt dit niet, dan kan de ouder altijd contact opnemen met het klachtenloket voor advies of bemiddeling. Indien de situatie zo geëscaleerd is, of het onzorgvuldig handelen zo ernstig is, kan de ouder een klacht indienen bij de opvangorganisatie of de ouder kan de GGD inschakelen om toe te zien op de naleving van de zorgplicht.

§6.3 Gebruik van beeldmateriaal binnen de kinderopvang

We leven in een samenleving waar men digitaler dan ooit is. Men maakt veel meer foto's en filmpjes om zo herinneringen op te slaan en te bewaren. Volwassenen kunnen makkelijk besluiten of zij hun beeldmateriaal online willen hebben of niet. Kinderen daarentegen kunnen dat moeilijker zelf beslissen. Ouders willen weten welke rechten de kinderopvangorganisatie heeft met betrekking tot het gebruik en publiceren van beeldmateriaal van kinderen.

⁶⁷ Zie uitspraak 111829 en 112965 in bijlage 5.

§6.3.1 Grondslag voor het maken en publiceren van beeldmateriaal

Veel organisaties gebruiken persoonsgegevens, wisselen deze uit en maken deze zelfs (onbewust) openbaar. De belangrijkste regels inzake het omgaan met persoonsgegevens zijn terug te vinden in de Algemene Verordening Persoonsgegevens (hierna: AVG).

Op grond van artikel 4 lid 1 van de AVG zijn persoonsgegevens alle informatie over een geïdentificeerde of een identificeerbaar persoon. Er bestaan verschillende soorten persoonsgegevens, zoals een naam en adres, wat normale persoonsgegevens zijn. Daarnaast geeft artikel 9 van de AVG aan dat er ook bijzondere persoonsgegevens zijn. Dit zijn gegevens waaruit blijkt wat iemands godsdienst, ras of politieke opvatting is. Maar ook iemands gezondheidsstatus en foto's en filmpjes waarop mensen herkenbaar in beeld komen zijn persoonsgegevens.

Om persoonsgegevens te verwerken, is er altijd een grondslag nodig. De AVG kent zes verschillende grondslagen, zoals aangegeven in artikel 6 lid 1 van de AVG. Zo mogen persoonsgegevens worden verwerkt als hiervoor toestemming is gegeven, als het noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst, als het noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke plicht, als het noodzakelijk is om de vitale belangen van de persoon te beschermen, als het noodzakelijk is voor het algemeen belang of het openbaar gezag of als er een gerechtvaardigd belang is.⁶⁸

Het is per situatie verschillend op basis van welke grondslag de persoonsgegevens verwerkt mogen worden. Bij het maken en publiceren van beeldmateriaal van kinderen op de kinderopvang kan er vastgesteld worden dat het gaat om de grondslag 'toestemming'. Zo is het maken en publiceren van beeldmateriaal van kinderen niet noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst, niet noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke plicht, is het niet nodig om de vitale belangen van het kind te beschermen, is het niet noodzakelijk voor het algemeen belang of openbaar gezag en is er ook geen gerechtvaardigd belang voor de opvangorganisatie. Daarom gaat het bij het maken en publiceren van beeldmateriaal enkel om de grondslag 'toestemming'.

§6.3.2 Toestemming bij het maken en publiceren van beeldmateriaal

De grondslag 'toestemming' houdt in dat er toestemming, van de persoon die op het beeldmateriaal zichtbaar is, nodig is om dit te publiceren. In het geval van minderjarigen/kinderen is er extra bescherming. Kinderen kunnen namelijk de risico's van

⁶⁸ Schermer 2018, p. 37.

het publiceren van persoonsgegevens minder goed inschatten. Daarom dient er bij kinderen toestemming door de ouders of verzorgers van het kind toestemming gegeven te worden. Daarnaast moet er aan de reguliere vereisten voor toestemming voldaan zijn.

Artikel 6 lid 1 sub a van de AVG en artikel 7 van de AVG geven de eisen waaraan de toestemming aan moet voldoen. De toestemming moet vrijelijk gegeven zijn. Dit betekent dat er geen standaardregeling wat betreft het vragen van toestemming opgenomen mag worden in een contract. De toestemming is dan immers niet meer vrijelijk gegeven.⁶⁹ Daarnaast moet de betrokkene geïnformeerd zijn over de organisatie en waarom het beeldmateriaal verwerkt wordt en de toestemming moet voor een specifieke verwerking en doel gelden. Tevens moet de toestemming ondubbelzinnig zijn, dit houdt in dat er sprake moet zijn van een duidelijke actieve handeling. Als aan al deze vereisten is voldaan én de ouder van het kind heeft de toestemming gegeven, dan mag het beeldmateriaal gepubliceerd worden. Het mag dan bijvoorbeeld op de website, de Facebook-pagina en andere plekken geplaatst worden.

§6.3.3 Wat betekent dit voor een ouder?

Op grond van de AVG dient een kinderopvangorganisatie altijd toestemming van een ouder van het kind te hebben, voordat zij beeldmateriaal waar het kind zichtbaar in beeld is, openbaar willen maken. Ook moet er aan de overige vereisten voor de grondslag toestemming voldaan zijn door de kinderopvangorganisatie.

De meeste kinderopvangorganisaties hebben een toestemmingsformulier dat zij de ouders laten tekenen als ze beeldmateriaal van het kind willen maken en/of publiceren. Als een ouder hier akkoord mee is gegaan, dan mag de kinderopvangorganisatie het beeldmateriaal maken en publiceren. Als de ouder toch liever niet heeft dat het beeldmateriaal openbaar wordt gemaakt, kan hij/zij dit aangeven bij de kinderopvangorganisatie en hen verzoeken om het beeldmateriaal alsnog te verwijderen. Als een ouder geen toestemming heeft gegeven voor het maken en publiceren van beeldmateriaal waar het kind zichtbaar op is en de kinderopvangorganisatie heeft dit toch gedaan, dan kan de ouder hun verplichten om het beeldmateriaal te verwijderen en de publicatie ongedaan te maken. Tevens kan de ouder een melding maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens (hierna: AP). Dit is de instantie die toeziet op de naleving van de regels van de AVG.

⁶⁹ Verordening (EU) 2016/679.

§6.4 Resultaten jurisprudentieanalyse gebruik beeldmateriaal

Voor de beantwoording van de achtste deelvraag zijn er vier uitspraken van de Geschillencommissie Kinderopvang geanalyseerd, waarbij de opvangorganisatie beeldmateriaal van kinderen heeft geopenbaard. Tijdens het analyseren is er gebruik gemaakt van een tabel met daarin topics. Deze tabel is terug te vinden in bijlage 6 van dit onderzoeksrapport. De topics dienen als factoren om de rode draad uit de uitspraken te halen.

§6.4.1 Toestemming en schadevergoeding

Uit de analyse van de uitspraken is gebleken dat er altijd toestemming nodig is van de ouder om foto's van het kind te maken en te publiceren. Indien de ouder geen toestemming heeft gegeven voor het maken en publiceren van foto's, dan mag dit ook nooit gedaan worden door de opvangorganisatie. De commissie verwijst hiervoor naar de regels van de AVG, aangezien dit hierin wettelijk is vastgelegd.

In één van haar uitspraken oordeelt de commissie dat wanneer een ouder toestemming heeft gegeven, maar het kind inmiddels van de kinderopvang af is, er weer opnieuw toestemming gevraagd moet worden aan de ouders/verzorgers van het kind. De kinderopvangorganisatie mag er namelijk niet vanuit gaan dat de eerder gegeven toestemming ook volstaat op het moment dat het kind geen gebruik meer maakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie.⁷⁰

Uit de uitspraken is ook op te merken dat de opvangorganisaties goede maatregelen treffen na het onrechtmatig publiceren van het beeldmateriaal. Zo is bij twee van de vier uitspraken de werkwijze omtrent het maken en publiceren van foto's aangepast en is hier veel aandacht aan besteed binnen de opvangorganisatie.⁷¹

Tevens is het opmerkelijk dat in alle uitspraken door de ouders om een schadevergoeding werd verzocht, maar in de praktijk niet vaak werd toegekend. De commissie wijst in haar uitspraken er op dat zij terughoudend zijn met het toekennen van schadevergoedingen, omdat het in dit soort zaken vaak gaat om immateriële (emotionele) schade. Daarnaast kan het concrete schadebedrag vaak niet duidelijk aannemelijk worden gemaakt door de ouder.

⁷⁰ Zie uitspraak 122110 in bijlage 6.

⁷¹ Zie uitspraak 111443 en 118451 in bijlage 6.

§6.4.2 Wat betekent dit voor de ouder?

Uit de analyse van de uitspraken blijkt dat de commissie de regels van de AVG volgt. Deze zijn vrij duidelijk in het geval van toestemming bij het maken en publiceren van beeldmateriaal. Zo is er altijd toestemming van de ouder nodig als de kinderopvangorganisatie foto's en video's van het kind wil maken en publiceren. Deze toestemming mag niet worden opgenomen in de overeenkomst of algemene voorwaarden. De ouder moet echt een specifiek toestemmingsformulier tekenen.

Wanneer de kinderopvangorganisatie toch zonder toestemming beeldmateriaal van het kind maakt en publiceert, dan kan de ouder de kinderopvangorganisatie wijzen op het feit dat dit niet mag en dat het beeldmateriaal verwijderd moet worden. Doet de kinderopvangorganisatie dit niet, dan kan de ouder voor advies of bemiddeling bij het klachtenloket terecht. Werkt dit niet, dan kan de ouder een melding bij de AP maken of de ouder kan een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De ouder kan in een geschil procedure ook verzoeken om een schadevergoeding, maar moet rekening houden met het feit dat deze hoogstwaarschijnlijk niet zal worden toegekend, omdat het om immateriële schade gaat.

Hoofdstuk 7 – Conclusies

De website van de informatievoorziening van het Klachtenloket Kinderopvang dient geoptimaliseerd te worden. De uitspraken van de commissie Kinderopvang kunnen hier een bijdrage aan leveren. Het doel van dit onderzoek is om uit uitspraken en dossiers met betrekking tot veelgestelde vragen op de gebieden 'communicatie', 'contracten' en 'kwaliteit van de kinderopvang' een rode draad c.q. handreiking te halen, die als informatievoorziening van het Klachtenloket Kinderopvang kan dienen. Om de doelstelling te kunnen bereiken is er in dit onderzoek gezocht naar een antwoord op de volgende vraag: 'Wat kan er op basis van wet- en regelgeving, dossieronderzoek en jurisprudentieonderzoek aan het Klachtenloket Kinderopvang geadviseerd worden om de informatievoorziening met betrekking tot veelgestelde vragen over de communicatie, de contracten en de kwaliteit van de kinderopvang te kunnen verbeteren?'.

Dit onderzoek is opgedeeld in drie hoofdonderwerpen: 'Contracten', 'Communicatie' en 'Kwaliteit van de kinderopvang'. Door middel van wetsanalyse, dossieronderzoek en een uitgebreid jurisprudentieonderzoek was het mogelijk om een juridisch overzicht te schetsen ten aanzien van het deze onderwerpen waar het Klachtenloket over geadviseerd dient te worden.

Op het gebied van contracten is uit dit onderzoek gebleken dat er bij het opzeggen van een plaatsingsovereenkomst een opzegtermijn van een maand gehanteerd moet worden. Veel opvangorganisaties hanteren een langere opzegtermijn maar dit is in strijd met de wet, ook als deze langere opzegtermijn is opgenomen in de overeenkomst of de algemene voorwaarden. Het hanteren van een langere opzegtermijn is alleen geoorloofd, indien er sprake is van een gegronde reden. In de praktijk komt het niet vaak voor dat een opzegtermijn van langer dan een maand wordt gehanteerd vanwege een gegronde reden.

Daarnaast kan een plaatsingsovereenkomst op elke willekeurige dag van de maand opgezegd worden. Er zijn opvangorganisaties die een vaste datum hanteren om op te zeggen. Echter, dit is in strijd met de wet. Er kan op elke willekeurige dag worden opgezegd. Tevens blijkt uit dit onderzoek dat het niet gemakkelijk aan te tonen is, dat er sprake is van een toerekenbare tekortkoming die de ontbinding van een plaatsingsovereenkomst kan rechtvaardigen. Alleen als er heel duidelijk geconstateerd kan worden dat er sprake is van een gebeurtenis of incident die zo ernstig is dat die de ontbinding kan rechtvaardigen, dan zou de overeenkomst ontbonden kunnen worden. Echter, dit is in de praktijk vaak lastig aan te tonen.

Op het gebied van communicatie is uit dit onderzoek gebleken dat er veel vragen zijn van gescheiden ouders. Er is een wettelijke informatieplicht voor kinderopvangorganisaties om gescheiden ouders op de hoogte te houden van de voortgang en ontwikkeling van het kind. Dit geldt voor ouders die geen gezag over het kind hebben, maar wel meer over de voortgang en de ontwikkeling van het kind willen weten. De informatieplicht geldt niet voor ouders die uit de ouderlijke macht zijn ontzet. Veel kinderopvangorganisaties zijn niet op de hoogte van deze informatieplicht, of weigeren de informatie te verstrekken. Echter, indien een ouder om de informatie vraagt, is het de wettelijke plicht van de kinderopvangorganisatie om deze te verstrekken. Indien de kinderopvangorganisatie de desbetreffende informatie ook niet aan de andere ouder zou verstrekken, is het de bedoeling dat deze ook niet aan de ouder die om de informatie vraagt, verstrekt wordt.

Ook is er uit dit onderzoek gebleken dat er voor een eenzijdige wijziging door de kinderopvangorganisatie schriftelijke toestemming van de ouder nodig is, om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen. De kinderopvangorganisatie dient de ouder dus om toestemming te vragen. Daarnaast dient de ouder ook op de hoogte gesteld te worden van deze wijziging. In de praktijk komt het vaak voor dat dit niet goed naar de ouder is gecommuniceerd, waardoor de ouder niet of niet volledig op de hoogte is van de wijziging. Voor het door voeren van de wijziging dient er wel sprake te zijn van zwaarwegende redenen aan de zijde van de kinderopvangorganisatie. Onder zwaarwegende redenen vallen wijzigingen van wet- en regelgeving en bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengen. In de praktijk worden de zwaarwegende redenen vaak niet toegekend, omdat het moeilijk aan te tonen is dat hier sprake van is.

Op het gebied van kwaliteit is er in dit onderzoek gekeken naar klachten over het (eventueel) onzorgvuldig handelen van kinderopvangorganisaties en het onzorgvuldig gebruik van beeldmateriaal van kinderen. Uit dit onderzoek is gebleken dat er op verschillende manieren sprake kan zijn van onzorgvuldig handelen. Zo zijn onoplettendheid, nalatigheid en het schenden van de zorgplicht vormen van onzorgvuldig handelen. Maar ook het plotseling en onmiddellijk opzeggen van de overeenkomst door de kinderopvangorganisatie is onzorgvuldig. De ouder kan zich hier dan namelijk niet op voorbereiden en de kinderopvangorganisatie dient, als professioneel bedrijf, juist de ouder op de hoogte te stellen als er zich problemen voordoen die kunnen leiden tot een eventuele opzegging.

Daarnaast is er uit dit onderzoek gebleken dat voor het maken en publiceren van beeldmateriaal door de kinderopvangorganisaties altijd toestemming aan de ouders

gevraagd moet worden. Dit dient te gebeuren via een toestemmingsformulier. Er mag geen standaardregeling in de overeenkomst of in de algemene voorwaarden worden opgenomen, dan is de toestemming niet vrijelijk gegeven en dit moest juist wel gedaan zijn. Indien er door een ouder toestemming gegeven is voor het gebruik van beeldmateriaal van één kind, geldt dit niet automatisch ook voor een ander kind uit het gezin. Ingeval een kind geen gebruik meer maakt van de kinderopvang, dan dient het beeldmateriaal van dat kind verwijderd te worden. Het is dus niet de bedoeling dat een kinderopvangorganisatie in de toekomst nog gebruik maakt van beeldmateriaal van dat kind.

Het klachtenloket wil graag meer en beter inspelen op actualiteiten. Er is daarom gekeken naar wat voor soort vragen er in de maand april en mei bij het Klachtenloket Kinderopvang binnenkwamen. Het zal niet verbazen dat deze vragen voornamelijk over de coronacrisis gingen. Er is inmiddels een protocol opgesteld over de manier waarop moet worden omgegaan met de heropening van de kinderopvang. De informatie uit deze protocollen kan ook gebruikt worden voor de informatievoorziening van het klachtenloket. Tevens heeft het kabinet aangegeven dat de compensatieregeling, die ouders kregen voor het voldoen van de eigen bijdrage aan de kinderopvang, van 16 maart 2020 tot 7 juni 2020 loopt. De ouders kunnen de vergoeding in juli 2020 verwachten.

Al met al kan geconcludeerd worden dat bovenstaande informatie omtrent de onderwerpen aan het Klachtenloket Kinderopvang voorgelegd kan worden. Deze informatie kunnen zij ter ondersteuning gebruiken om de informatievoorziening op de website van het Klachtenloket Kinderopvang te optimaliseren.

Hoofdstuk 8 – Aanbevelingen Klachtenloket Kinderopvang

Op basis van dit onderzoeksrapport kan informatie aan het Klachtenloket Kinderopvang verstrekt worden met betrekking tot de onderwerpen 'Contracten', 'Communicatie' en 'Kwaliteit van de kinderopvang'. Het klachtenloket kan de bevindingen opnemen in een intern document, wat kan dienen als informatiebron voor de medewerkers van het klachtenloket. Zo kunnen zij ouders en opvangorganisaties voorzien van een uitgebreider en completer antwoord.

De vraag vanuit het Klachtenloket was om over de verschillende onderwerpen een tekst/handreiking te schrijven, die als informatievoorziening op de website van het Klachtenloket Kinderopvang kan dienen. In bijlage 7 van dit onderzoeksrapport is een memo te vinden, met daarin de bevindingen van dit onderzoek. Per onderwerp is er een tekst gemaakt, met de belangrijkste punten die van belang zijn voor ouders en kinderopvangorganisaties.

Tevens zou ik het klachtenloket aanraden om wellicht meer in te spelen op de actuele onderwerpen omtrent de kinderopvang. Zo kan er bijvoorbeeld maandelijks in een overleg gekeken worden welke onderwerpen in de media aan de aandacht zijn geweest. Van de onderwerpen waarvan verwacht kan worden dat er vragen over zullen komen bij het loket, kan dan een stuk op de website geplaatst worden. Zo wordt er niet achter gelopen op de actualiteiten.

Bronnenlijst

Internetbronnen

- De Geschillencommissie, '*Commissie Kinderopvang*', geraadpleegd op 20 maart 2020, op www.degeschillencommissie.nl (zoek op: commissie kinderopvang).
- De Geschillencommissie, '*Over de Geschillencommissie*', geraadpleegd op 20 maart 2020, op www.degeschillencommissie.nl (zoek op: over ons).
- Klachtenloket Kinderopvang, '*Over het Klachtenloket Kinderopvang*', geraadpleegd op 20 maart 2020, op www.klachtenloket-kinderopvang.nl (zoek op: over ons).
- M. Velsink, '*Tweede Kamer stemt in met wetsvoorstellen*', Kinderopvangtotaal 21 februari 2017 geraadpleegd op 23 maart 2020, op www.kinderopvangtotaal.nl (zoek op: stemt in wetsvoorstel).
- M. Velsink, '*Wees voorbereid op een vchtscheiding*', Kinderopvangtotaal 2 april 2015, geraadpleegd op 24 mei 2020, op www.kinderopvangtotaal.nl (zoek op: communicatie vchtscheiding).
- M. Vroom, '*De digitale kansen zien*', Kinderopvangtotaal 24 maart 2015, geraadpleegd op 3 mei 2020, op www.kinderopvangtotaal.nl (zoek op: digitale kansen).
- Ondernemersplein, '*Registreren bij een geschillencommissie voor kinderopvang of zorg*', geraadpleegd op 1 april 2020, op www.ondernemersplein.kvk.nl (zoek op: registreren bij een geschillencommissie voor kinderopvang).
- Ploum Rotterdam Law Firm, '*Rechtvaardigt het coronavirus/COVID-19 een beroep op overmacht?*', geraadpleegd op 20 mei 2020, op www.ploum.nl (zoek op: coronavirus overmacht).
- Rijksoverheid, '*Veelgestelde vragen van ouders over coronavirus en kinderopvang*', geraadpleegd op 9 juni 2020, op www.rijksoverheid.nl (zoek op: compensatieregeling ouders coronavirus).

Literatuur

- B.W. Schermer, D. Hagenauw, N. Falot, '*Handleiding Algemene verordening gegevensbescherming*', Ministerie van Justitie en Veiligheid 2018.
- C. Phillips, '*Praktisch bijzondere overeenkomstenrecht*', Groningen: Noordhoff Uitgevers 2011.
- H.N. Schelhaas, '*Redelijkheid en billijkheid (Monografieën BW nr. A5)*', Deventer: Wolters Kluwer 2017.

- M.M. Olthof, 'Commentaar op art. 6:74 BW', in: C.J.J.M. Stolker e.a. (red.), *Tekst & Commentaar Burgerlijk Wetboek*, Deventer: Kluwer 2019 (boek en online).
- W.L. Valk, 'Commentaar op art. 6:236 BW', in: C.J.J.M. Stolker e.a. (red.), *Tekst & Commentaar Burgerlijk Wetboek*, Deventer: Kluwer 2019 (boek en online).

Regelgeving en parlementaire stukken

- *Kamerstukken II 2016/17, 34597, 3, Memorie van Toelichting*
- *Kamerstukken II 2019/20, 25295, 175 (Kamerbrief)*
- *Kamerstukken II 2019/20, 25295, 200 (Kamerbrief)*
- *Kamerstukken II 2019/20, 35420, 22 (Kamerbrief)*
- Reglement Geschillencommissie Kinderopvang
- Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) (*PbEU* 2013 L 165/63)
- Staatsblad 2010, 789
- Staatsblad 2015, 177
- Staatsblad 2017, 309
- Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (*PbEU* 2016, L 119/1)

Overige bronnen

- BOinK, *Brochure contracten in de dagopvang en buitenschoolse opvang*, geraadpleegd op 24 mei 2020, op www.boink.info/themapaginas/contracten
- Brancheorganisatie Kinderopvang, *Algemene voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2017*, geraadpleegd op 24 mei 2020, op www.kinderopvang.nl/dossiers/dossier?dossierid=1867786
- Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang, *Toelichting Algemene Voorwaarden Kinderopvang*, geraadpleegd op 24 mei 2020, op www.maatschappelijkekinderopvang.nl/dienstverlening-en-bedrijfsvoering-kinderopvang-organisatie-ondernemer/algemene-voorwaarden-kinderopvang/
- De Geschillencommissie, *Jaarverslag 2018*, geraadpleegd op 20 maart 2020, op www.samenwerkenaankwaliteit.nl/jaarverslag-2018/

- Klachtenloket Kinderopvang, *Jaarverslag 2018*, geraadpleegd op 20 maart 2020, op www.samenwerkenaankwaliteit.nl/jaarverslag-2018/inhoud/jaarverslag-klachtenloket-kinderopvang/
- Richtlijnen jeugdhulp en jeugdbescherming, *Richtlijn Scheiding en problemen van jeugdigen onderbouwing*, geraadpleegd op 31 mei 2020, op www.richtlijnenjeugdhulp.nl/wp-content/uploads/2020/03/Richtlijn-Scheiding-en-problemen-van-jeugdigen-Onderbouwing.pdf

Jurisprudentie (gebruikte uitspraken voor analyse)

- Geschillencommissie Kinderopvang, 26 mei 2016, 101306
- Geschillencommissie Kinderopvang, 20 september 2017, 111443
- Geschillencommissie Kinderopvang, 20 maart 2019, 118451
- Geschillencommissie Kinderopvang, 4 oktober 2017, 111829
- Geschillencommissie Kinderopvang, 18 december 2017, 112965
- Geschillencommissie Kinderopvang, 18 september 2018, 117946
- Geschillencommissie Kinderopvang, 11 juni 2019, 124070
- Geschillencommissie Kinderopvang, 8 oktober 2019, 3655/5376
- Geschillencommissie Kinderopvang, 13 december 2019, 4585/8227
- Geschillencommissie Kinderopvang, 15 september 2017, 110999
- Geschillencommissie Kinderopvang, 14 november 2017, 113312
- Geschillencommissie Kinderopvang, 5 juni 2018, 115745
- Geschillencommissie Kinderopvang, 5 juni 2018, 116130
- Geschillencommissie Kinderopvang, 17 december 2018, 119506
- Geschillencommissie Kinderopvang, 30 maart 2019, 121771
- Geschillencommissie Kinderopvang, 27 september 2019, 123940
- Geschillencommissie Kinderopvang, 13 november 2019, 771/3559
- Geschillencommissie Kinderopvang, 22 maart 2017, 108389
- Geschillencommissie Kinderopvang, 11 april 2017, 108972
- Geschillencommissie Kinderopvang, 31 oktober 2017, 111096
- Geschillencommissie Kinderopvang, 2 augustus 2018, 116948
- Geschillencommissie Kinderopvang, 7 september 2018, 118030
- Geschillencommissie Kinderopvang, 14 december 2018, 121208
- Geschillencommissie Kinderopvang, 8 oktober 2019, 215/6466
- Geschillencommissie Kinderopvang, 17 januari 2020, 4034/10674
- Geschillencommissie Kinderopvang, 17 januari 2020, 5510/9732

Bijlagen

Bijlage 1 – Jurisprudentieanalyse beëindigen plaatsingsovereenkomst

Uitspraken	Soort opvang	Opzegging of ontbinding	Welke partij wil beëindigen	Reden beëindiging / tekortkoming	Beslissing commissie
108389 (2017)	KDV	Ontbinding	De ouder had de overeenkomst al opgezegd. Toen deed er in de opzegtermijn zich een incident voor. Hierdoor heeft de ouder besloten om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.	Het kind van de ouder heeft op het KDV een koortsstuiptje gehad, waarvoor hij naar de spoedeisende hulp moest. Na het weekend hebben de ouder en het KDV besloten dat het kind weer naar het KDV kon komen. Echter, op de desbetreffende dag dat het kind naar het KDV zou gaan, werd de ouder door een pedagogisch medewerker van het KDV gebeld met de mededeling dat het toch beter zou zijn om het kind thuis te laten. De medewerkers waren er nog niet aan toe om het kind op te vangen. Bovendien werd er aangegeven dat het voor het kind zelf beter was om niet te komen. De ouder heeft hiertegen geprotesteerd en stelt dat er sprake is van zorgweigerig. Hierdoor is het vertrouwen dat het KDV bereid is en in staat is om de vereiste zorg aan het kind te bieden, weggegaan. Door de zorgweigerig heeft de ouder de overeenkomst onmiddellijk ontbonden en het kind ergens anders ondergebracht. Het KDV weigert de ontbinding te aanvaarden. Het KDV stelt dat de ouder het telefoongesprek als zorgweigerig heeft opgevat. De pedagogisch medewerker heeft namelijk voorgesteld om het kind een halve dag te laten komen, daar zij het een grote verantwoordelijkheid vond om het kind de gehele dag naar het KDV te brengen. Het KDV betreurt dit voorval, want het was niet de intentie om zorg te weigeren.	De commissie stelt dat bij de opzegging van de overeenkomst tot opvang, een opzegtermijn van een maand in acht dient te worden genomen. In deze opzegmaand moet in principe gewoon betaald worden conform de overeenkomst. Hier kan alleen bij bijzondere omstandigheden van worden afgeweken. De commissie stelt dat partijen aan het contactmoment van de desbetreffende dag, dag waarop kind zou terugkeren naar KDV, ieder een andere betekenis hebben gegeven. De pedagogisch medewerker stelt de intentie te hebben gehad om met de ouder in gesprek te gaan, terwijl de ouder dit gesprek heeft opgevat als zorgweigerig. Het gesprek is in ieder geval niet prettig verlopen. Maar wat er precies is gezegd, is door de verschillende verhalen niet vast te stellen. De commissie is van oordeel dat van het KDV in situaties als de deze verwacht mag worden dat deze actief met de ouder communiceert om het vertrouwen weer op gang te brengen. Het KDV heeft wel geprobeerd de ouder telefonisch te bereiken en heeft uiteindelijk via Whatsapp contact gehad met de ouder. Echter, de commissie is van oordeel dat dit van onvoldoende inspanning is geweest van het KDV. Daarentegen is de commissie van oordeel dat de gebrekkige communicatie van het KDV de ontbinding van de overeenkomst met onmiddellijke ingang niet kan rechtvaardigen. De eerder gedane opzegging blijft in stand.

Uitspraken	Soort opvang	Opzegging of ontbinding	Welke partij wil beëindigen	Reden beëindiging / tekortkoming	Beslissing commissie
108972 (2017)	KDV	Opzegging	Het KDV heeft de overeenkomst opgezegd vanwege het gebrek aan vertrouwen in de ouder.	De desbetreffende ouder heeft een kind op het KDV en is ook lid van de oudercommissie. De ouder heeft, zonder voorafgaande aankondiging en zonder gebruik te maken van de interne klachtprocedure van het KDV, een klacht over het KDV bij de gemeente ingediend. De ouder stelt dat zij deze klacht in haar functie als lid van de oudercommissie heeft ingediend. Een week na het indienen van die klacht heeft er een vergadering met de oudercommissie plaatsgevonden. Tijdens die vergadering is er afgesproken dat er open en transparant gecommuniceerd zou worden door beide partijen. Echter, de ouder heeft tijdens die vergadering verzwegen dat zij de klacht bij de gemeente had ingediend. Het KDV heeft dit als kwetsend en beschadigend ervaren. Het KDV heeft haar om opheldering gevraagd en hierbij heeft de ouder kwetsende opmerkingen naar het KDV gemaakt. Daarnaast heeft de ouder op de locatie van het KDV haar ongenoegen geuit over het KDV, heeft ze nieuwe collega's gewaarschuwd voor het KDV en heeft ze aangegeven dat de op zoek is naar een nieuwe kinderopvang. Vanwege al deze gebeurtenis heeft het KDV besloten om de overeenkomst met de ouder op te zeggen. Het KDV stelt dat er geen vertrouwen meer in de ouder is. De ouder is het hier niet mee eens en stelt dat het ontbreken van het vertrouwen komt door haar rol in de oudercommissie en dat dit niet aan haar persoonlijk ligt.	De commissie stelt dat de overeenkomst door het KDV is opgezegd wegens de persoonlijke gedragingen van de ouder en dus niet door haar gedragingen in de oudercommissie. Uit het verslag van het gesprek met de gemeente blijkt dat de ouder de klacht niet alleen als oudercommissielid heeft ingediend, maar ook als ouder. Tevens heeft de ouder tijdens een open en transparant gesprek, waar achteraf nog expliciet gevraagd is of alles open en eerlijk was besproken en waar de consument bevestigend op heeft geantwoord, verzwegen dat zij de klacht bij de gemeente heeft ingediend. De commissie stelt dat de ouder onjuist en misleiden heeft gehandeld. Door feit dat de ouder haar onvrede bij de opvanglocatie heeft geuit en dat zij zich tegenover nieuwe medewerkers negatief heeft uitgelaten over het KDV en het feit dat ze heeft aangegeven dat ze op zoek was naar een andere kinderopvangorganisatie is het voor de commissie voldoende aannemelijk geworden dat de vertrouwensrelatie tussen beide partijen beschadigd is. De commissie stelt dan ook dat er niet gezegd kan worden dat de ontbinding van de overeenkomst onjuist, onredelijk of onzorgvuldig is ten aanzien van de ouder.

Uitspraken	Soort opvang	Opzegging of ontbinding	Welke partij wil beëindigen	Reden beëindiging / tekortkoming	Beslissing commissie
111096 (2017)	BSO	Opzegging	De ouder heeft de overeenkomst met de BSO, wegens het niet zorgen van een veilige omgeving voor zijn kind, opgezegd.	Er hebben zich drie incidenten voorgedaan, waarbij het kind van de ouder geschopt is door een ander kind. De ouder heeft de BSO telkens gevraagd om adequaat op te treden en het kind te beschermen, daar het kind onlangs een operatie heeft gehad. Na het derde incident was de ouder het zat. De ouder heeft zijn kind per direct van de BSO afgehaald. Hij heeft de overeenkomst opgezegd. Hij heeft nog wel een factuur voor een (opzeg)maand ontvangen en deze ook betaald. Echter wenst hij dit bedrag terug te krijgen. De BSO heeft niet voldaan aan de verplichting om te zorgen voor een veilige omgeving voor het kind. De ouder heeft vaker geklaagd bij de leidster van de BSO, maar er zijn geen concrete maatregelen getroffen. De ouder stelt dat de veiligheid van zijn kind niet was gewaarborgd en de wijze van klachtafhandeling ook niet goed was. De ouder is van mening dat hij recht heeft op terugbetaling van de opzegtermijn van een maand, daar hij het kind onmiddellijk weg moest halen van de BSO. De BSO stelt dat het niet nodig was om de overeenkomst per direct op te zeggen. De BSO vindt dat alle maatregelen zijn genomen, die nodig waren om het kind te beschermen. Echter, er kan geen garantie geven worden dat er nooit iets gebeurt. Het blijven kinderen. De ondernemer is dan ook niet bereid de kosten voor de maand april (opzegmaand) terug te betalen.	De commissie dient na te gaan of er sprake was van bijzondere omstandigheden die rechtvaardigen dat de ouder met onmiddellijke ingang het kind bij de BSO hebben weggehaald. En dat hierdoor de opzegtermijn van een maand niet meer geldt. Er zijn een aantal incidenten geweest waarbij het kind geschopt is en in de buik geslagen is. echter, het kind heeft hierdoor geen letsel of iets dergelijks opgelopen. De BSO heeft met betrekking tot de incidenten geprobeerd zo adequaat mogelijk op te treden en getracht iets aan de situatie te veranderen. De commissie is het eens met de BSO dat het niet te voorkomen is dat kinderen in een jonge leeftijdsfase fysiek contact hebben. Zo kunnen de gebeurtenissen gezien worden als 'aanvaarden stoeien tussen jongens', aangezien er geen letsel of andere schade bij het kind is opgetreden. De commissie is van oordeel dat de maand opzegtermijn terecht was.

Uitspraken	Soort opvang	Opzegging of ontbinding	Welke partij wil beëindigen	Reden beëindiging / tekortkoming	Beslissing commissie
116948 (2018)	BSO	Ontbinding	De ouder heeft de overeenkomst per direct ontbonden, omdat de BSO vergeten is om het kind van de school op te halen.	Het desbetreffende kind is op een dag niet van school opgehaald door een medewerker van de BSO. De juf van het kind heeft de ouder gebeld, die vervolgens contact heeft opgenomen met de BSO. Er werd aangegeven dat ze het kind vergeten waren. Er werd de ouder medegedeeld dat het kind zo snel mogelijk zou worden opgehaald. Toen het kind eenmaal was opgehaald en weer op de BSO was, is de ouder niet op de hoogte gesteld. De BSO stelt dat de ouder onbereikbaar was. De ouder heeft om een verklaring gevraagd en heeft deze niet ontvangen. Tevens heeft zij ook geen verontschuldiging van de BSO ontvangen. Dit incident en eerdere gebeurtenissen hebben ervoor gezorgd dat de ouder de overeenkomst heeft ontbonden.	De BSO stelt dat de ouder onbereikbaar was op het moment dat zij haar op de hoogte wilde stellen van het feit dat haar kind was opgehaald. De commissie vindt dit ongeloofwaardig. Gelet op de onrust die de ouder op dat moment had en dus alles had gedaan om er achter te komen of het kind inmiddels was aangekomen op de BSO, kan de commissie er niet vanuit gaan dat de ouder onbereikbaar was. De BSO is toerekenbaar tekort geschoten in de zorg van het kind en in de verplichting naar de ouder. Dit door het kind niet van school op te halen (waarna hij niet eens gemist werd op de BSO), het niet informeren van de ouder na afloop van het incident en het achteraf nalaten om inhoudelijk op het incident terug te komen. De commissie is dan ook van oordeel dat de gehele handelswijze van de BSO de ontbinding van de overeenkomst rechtvaardigt.

Uitspraken	Soort opvang	Opzegging of ontbinding	Welke partij wil beëindigen	Reden beëindiging / tekortkoming	Beslissing commissie
118030 (2018)	KDV	Opzegging / ontbinding	Gezien het feit dat de ouder de opvang van het kind belangrijker vindt dan een tijdige betaling, heeft hij de overeenkomst met het KDV opgezegd c.q. ontbonden.	De ouder is verplicht om de maandelijks verschuldigde bedragen voor het KDV op tijd te voldoen. In ieder geval uiterlijk vóór de 27e van de maand, de genoten opvang door de volgende maand. Op 3 mei 2018 heeft de ouder een email van het KDV ontvangen, met daarin de waarom de maand mei 2018 nog niet was voldaan. De ouder was op dat moment wegens vakantie in het buitenland. De ouder stelt dat op de een of andere manier het banksaldo op 27 april 2018 niet toereikend was. Op 8 mei 2018 heeft de ouder per email gereageerd en toegezegd de kosten van opvang alsnog te zullen voldoen bij terugkomst van vakantie. Als gevolg hierop heeft het KDV de opvang opgeschort, tot het moment dat de betaling binnen zou zijn. De ouder is hier van geschrokken. Omdat de opvang van het kind belangrijker is dan een tijdige betaling, is de ouder direct op zoek gegaan naar een andere kinderopvang en heeft hij de overeenkomst met het KDV opgezegd c.q. ontbonden. Het KDV gaat niet akkoord met de ontbinding, daar bij beëindiging van de overeenkomst een opzegtermijn van twee maanden geldt. Het KDV stelt dat de ouder heeft verzuimd om de betaling voor de maand mei 2018 tijdig te voldoen. De betaling diende namelijk op 27 april voldaan te zijn, dit was nog niet zo. De ouder is per mail van 3 mei 2018 herinnerd aan de betaling. In plaats van de betaling te voldoen, heeft de ouder meegedeeld dat hij pas bij terugkomst van zijn vakantie naar de betaling zou kijken. Het KDV vindt dit niet kunnen, aangezien het gaat om een klein KDV en de tijdige betalingen daarom uiterst belangrijk zijn om	Artikel 6:265 lid 1 BW bepaalt dat iedere tekortkoming van een partij in de nakoming van zijn verbintenissen, aan de wederpartij de bevoegdheid geeft om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. De commissie geeft aan dat de rekening met betrekking tot de kosten van kinderopvang een zogenaamde brengschuld is. Hier is de ouder, altijd, zelf verantwoordelijk voor. Daarentegen is het wel zo dat het KDV moet handelen als hoe in de algemene voorwaarden is overeengekomen. Het KDV diende na het verstrijken van de uiterste datum de ouder schriftelijk een betalingsherinnering te sturen. Als na het verstrijken van de in de betalingsherinnering genoemde betalingstermijn er nog steeds niet is betaald, dan kan het KDV in dat geval de ouder eerst nog een aanmaning sturen. Dit heeft het KDV nagelaten en in plaats daarvan direct aangekondigd de opvang te zullen opschorten. De commissie is dan ook van oordeel dat het KDV met deze handelwijze in strijd met de eigen voorwaarden heeft gehandeld. De commissie heeft besloten dat bovenstaande geen tekortkoming oplevert, waardoor de ontbinding rechtsgeldig zou zijn. De ouder heeft de verantwoordelijkheid om tijdig aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Hij had op zijn minst contact kunnen opnemen met het KDV om nader toe te lichten waarom hij vanaf zijn vakantieadres niet kon zorgdragen voor betaling. De commissie is dan ook van oordeel dat de ouder geen rechtsgeldig beroep kan doen op ontbinding van de overeenkomst. In plaats daarvan zal de commissie uitgaan van de omstandigheid dat de ouder bij de overeenkomst heeft opgezegd. Het KDV stelt dat er een opzegtermijn

Uitspraken	Soort opvang	Opzegging of ontbinding	Welke partij wil beëindigen	Reden beëindiging / tekortkoming	Beslissing commissie
				de lasten te kunnen dekken. Bij het herhaaldelijk missen van betalingen ontstaan er onnodige financiële en continuïteitsrisico's. Dit was voor het KDV de reden op de opvang van het kind te weigeren, totdat de betaling was voldaan.	van twee maanden is. volgens de commissie kan dit niet, Op grond van de Wet van Dam, is de opzegtermijn voor overeenkomsten in beginsel ten hoogste één maand. Een opzegtermijn van meer dan een maand wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn. Nu in de overeenkomst niet is geregeld tegen welke datum de overeenkomst dient te worden opgezegd, gaat de commissie ervan uit dat de ouders op elk moment van de maand de opvang van zijn kind, met een opzegtermijn van een maand, heeft kunnen opzeggen.

Uitspraken	Soort opvang	Opzegging of ontbinding	Welke partij wil beëindigen	Reden beëindiging / tekortkoming	Beslissing commissie
121208 (2018)	KDV	Opzegging	De ouder zegt de overeenkomst op, omdat hij liever gebruik wil maken van een gastouder dan van het KDV.	De ouder heeft na vier maanden gebruik te hebben gemaakt van de opvang van het KDV, de overeenkomst opgezegd. Hij denkt dat een gastouder beter bij zijn kind zal passen. Het KDV heeft de opzegging niet geaccepteerd. Er wordt gesteld dat de overeenkomst een minimale looptijd van negen maanden (exclusief opzegtermijn) heeft. Het KDV geeft aan dat zij een minimale looptijd van negen maanden hebben om zij het personeel lang van tevoren wil inplannen de kinderen een vaste groep met vaste leidsters wil bieden. De ouder is van mening dat een minimale looptijd van negen maanden wettelijk gezien niet is toegestaan en gaat hier niet mee akkoord. Tevens stelt de ouder dat er enkel sprake mag zijn van een opzegtermijn van één maand en niet twee maanden zoals het KDV hanteert.	Artikel 6:236 onder o BW stelt dat een beding uit de algemene voorwaarden, waarbij de opzegtermijn langer is dan één maand, vernietigbaar is en vermoed wordt onredelijk bezwarend te zijn. Het KDV stelt in haar algemene voorwaarden een opzegtermijn van twee maanden. De commissie is van oordeel dat dit onredelijk bezwarend is, aangezien het KDV in strijd met de wet handelt. Indien er zich een situatie voordoet, waarin voor het aanhouden van een langere opzegtermijn goede gronden worden aangevoerd, kan het zo zijn dat er afgeweken kan worden van de wettelijke opzegtermijn van een maand. De commissie stelt dat hier in dit geval geen sprake van is. Dit betekent dat de overeengekomen opzegtermijn van twee maanden tussen de partijen niet geldig is. Tevens is de commissie van oordeel dat de minimale looptijd van negen maanden gezien kan worden als een opzegverbod, aangezien er niet opgezegd mag worden in de eerste negen maanden. Het KDV handelt ook hier in strijd met de wet, aangezien de ouder in dit geval een opzegtermijn van vijf maanden heeft, omdat hij na vier maanden heeft opgezegd (in totaal dus de looptijd van negen maanden). De reden die het KDV geeft voor de minimale looptijd wordt door de commissie opgemerkt als een algemeen ondernemersrisico. Dit kan het verhogen van de opzegtermijn (negen maanden looptijd) niet rechtvaardigen. De commissie stelt dan ook dat de ouder de overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van één maand kan opzeggen.

Uitspraken	Soort opvang	Opzegging of ontbinding	Welke partij wil beëindigen	Reden beëindiging / tekortkoming	Beslissing commissie
215/6466 (2019)	KDV	Opzegging	De ouder heeft de overeenkomst, met inachtneming van één maand opzegtermijn, in april 2019 opgezegd.	De ouder is ontevredenheid over de veiligheid en de voeding binnen het KDV. Daarnaast heeft de ouder een keer teveel betaald, dit is nooit teruggestort. Tevens is er een prijsverhoging, voor het aannemen van extra personeel, doorgevoerd. Echter, het extra personeel is nooit gezien. Deze gebeurtenissen en omstandigheden maakte dat de ouder minder vertrouwen in het KDV had en zorgde voor de aanleiding om op te zeggen. De ouder heeft in april 2019 opgezegd, maar het KDV stelt dat de overeenkomst pas per juli 2019 zou eindigen. Het KDV beroept zich op de overeengekomen opzegtermijn van twee maanden.	Artikel 6:236 onder o BW stelt dat een beding uit de algemene voorwaarden, waarbij de opzegtermijn langer is dan één maand, vernietigbaar is en vermoed wordt onredelijk bezwarend te zijn. Als het KDV een opzegtermijn van langer dan een maand hanteert zal er in beginsel in strijd met de wet gehandeld worden. Dit heeft als gevolg dat de overeengekomen opzegtermijn tussen partijen niet geldig is. Indien er sprake is van goede gronden aan de zijde van het KDV om de opzegtermijn te verlengen, dan zouden de wettelijke bepalingen niet van toepassing kunnen zijn. In dit geval is hier geen sprake van. Het feit dat het KDV twee maanden van te voren haar planning maakt en dat zij een stabiele kinderopvang wil bieden, komt voor risico van de ondernemer. Op grond van de Wet van Dam mag in beginsel tegen elk moment van de maand worden opgezegd. Dit betekent dat het KDV de ouder niet kan houden aan een opzegtermijn van twee maanden en dat er kan worden opgezegd tegen elk moment van de maand. De commissie stelt dat een opzegtermijn van één maand in dit geval redelijk is. De ouder mocht de overeenkomst opzeggen met inachtneming van één maand opzegtermijn.

Uitspraken	Soort opvang	Opzegging of ontbinding	Welke partij wil beëindigen	Reden beëindiging / tekortkoming	Beslissing commissie
4034/10674 (2020)	Kinderopvang	Opzegging	De kinderopvangorganisatie heeft, gezien de veiligheid van de groep, de overeenkomst per direct opgezegd.	Het desbetreffende kind is een kind dat iets meer aandacht nodig heeft. Hij kan zijn gevoelens moeilijk uiten en daardoor duwt of slaat hij wel eens. Na verschillende gesprekken en observaties en eerdere aanpassingen voor het kind, is er besloten dat de opvangorganisatie een traject zal opstarten dat het kind meer ondersteuning zou moeten bieden. Dit traject zou acht weken duren. Mocht dit onvoldoende of geen resultaat hebben, dan zou er eventueel extra hulp ingeschakeld worden. Dit traject is na de vakantie van het kind gestart en deze eerste dag na de vakantie verliep de dag al niet goed. De ouder is bij het ophalen van het kind medegedeeld dat de situatie niet meer te doen was, aangezien het kind niet luisterde en moe was. Er is toen een evaluatiemoment voor een maand later afgesproken. Enkele dagen later kreeg de opvangorganisatie klachten van ouders met foto's van hun kinderen met blauwe plekken. De opvangorganisatie heeft vervolgens de overeenkomst per direct opgezegd, omdat het kind een risico zou vormen voor de veiligheid van andere kinderen. De ouder is het niet eens met de per directe opzegging, aangezien zij dit niet zag aankomen.	Er is al een lange tijd aandacht besteed aan de manier waarop het kind het beste begeleid kon worden. De commissie stelt dat hierbij een zorgvuldig proces is doorlopen waarbij de opvangorganisatie veel inzet heeft getoond. Uit het gespreksverslag voorafgaande het opstarten van het traject voor het kind, is gebleken dat de ouder en de opvangorganisatie hebben afgesproken dat er externe hulp ingeschakeld kan worden als blijkt dat het traject het kind niet goed of goed genoeg ondersteund. De commissie stelt dat de ouder, door de afspraak voor het evaluatiemoment, mocht verwachten dat de opvangorganisatie verdere inspanningen zou verrichten om de opvang van het kind door te laten gaan, in plaats van een onverwachte opzegging. Het feit dat de opvangorganisatie een dag later geconfronteerd werd met de klachten van andere ouders over het kind, had voor de opvangorganisatie het moment geweest moeten zijn om externe hulp in te schakelen. De commissie stelt dan ook dat de opvangorganisatie de ouder de keuze had moeten geven tussen het per direct opzeggen of per direct externe hulp inschakelen. De opvangorganisatie had de overeenkomst niet zelf per direct mogen opzeggen.

Uitspraken	Soort opvang	Opzegging of ontbinding	Welke partij wil beëindigen	Reden beëindiging / tekortkoming	Beslissing commissie
5510/9732 (2020)	Kinderopvang	Opzegging	De ouder heeft de overeenkomst, wegens gewijzigde persoonlijke omstandigheden, opgezegd met inachtneming van één maand opzegtermijn.	Onlangs is door de kinderopvangorganisatie een nieuw contract opgesteld. Hierbij is een opzegtermijn van twee maanden in opgenomen, die ingaat op de eerste van de maand. De ouder heeft aangegeven dat de opvangorganisatie de opzegtermijn dient aan te passen naar één maand, daarna zou de ouder het contract tekenen en terugsturen. De opvangorganisatie heeft hier nooit meer op gereageerd. Enkele maanden later heeft de ouder, in verband met gewijzigde persoonlijke omstandigheden, de overeenkomst op de vierde van de maand met inachtneming van één maand opzegtermijn opgezegd. De ouder stelt dat er sprake is van de Wet van Dam en dat er dus maar één maand opzegtermijn geldt en dat er tegen elke datum kan worden opgezegd. De opvangorganisatie stelt, na invoering van de Wet van Dam, de opzegtermijn in het reglement te hebben aangepast naar één maand. De maand gaat volgens de opvangorganisatie pas in per de 1e van de maand volgend op de maand waarin de opzegging is gedaan. De reden hiervoor is dat de kinderopvangtoeslag per hele of halve maand wordt uitgekeerd aan de ouders en dit niet per dag gewijzigd/opgezegd kan worden.	De commissie beschouwt de in de overeenkomst opgenomen opzegregeling als een algemene voorwaarde. Artikel 6:236 onder o BW stelt dat een beding uit de algemene voorwaarden, waarbij de opzegtermijn langer is dan één maand, vernietigbaar is en vermoed wordt onredelijk bezwarend te zijn. Dit betekent dat het moment waartegen kan worden opgezegd in beginsel niet kan worden beperkt zoals hoe de opvangorganisatie dit in deze zaak wil doen. Door het ingaan van de opzegmaand per de 1e van de maand volgend op de maand waarin de opzegging is gedaan, wordt de opzegtermijn feitelijk langer dan een maand. Als de opvangorganisatie een opzegtermijn van langer dan een maand hanteert zal er in beginsel in strijd worden gehandeld met de in artikel 6:236 en/of artikel 6:237 BW opgenomen bepalingen. Dit heeft als gevolg dat de overeengekomen opzegregeling tussen partijen niet geldig is. Indien de opvangorganisatie een goede grond voor het aanhouden van de langere termijn aanvoert, kan het zo zijn dat de wettelijke bepalingen niet van toepassing zijn. die maken dat de hiervoor bedoelde In dit geval is hier geen sprake van. Het beroep op het subsidiebeleid van de overheid door de opvangorganisatie is namelijk niet aan te merken als een goede grond. Dit betekent dat de vernietiging van de opzegregeling aan de orde is. De opvangorganisatie kan de ouder niet houden aan een opzegregeling dat enkel per de eerste van de maand kan worden opgezegd. De commissie is van oordeel dat de ouder de overeenkomst op elke dag van de maand mocht opzeggen, met inachtneming van één maand opzegtermijn.

Bijlage 2 – Dossieranalyse meeste voorkomende zaken april en mei

Bijlage 3 – Dossieranalyse communicatie gescheiden ouders

Bijlage 4 – Jurisprudentieanalyse eenzijdig wijzigen overeenkomst

Uitspraak	Soort opvang	Eenzijdig wijzigingsbeding	Wat was de wijziging?	Wijziging duidelijk gecommuniceerd naar ouder	Beslissing commissie
110999 (2017)	KDV	In de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de overeenkomst tussen de ouders en het KDV is een bepaling opgenomen die het KDV de mogelijkheid biedt om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Er is dus sprake van een eenzijdig wijzigingsbeding, maar wel met de voorwaarde dat er een zwaarwegend belang is.	Ouder heeft een overeenkomst voor de opvang van haar 3 kinderen met het KDV. Het KDV heeft kenbaar gemaakt een pilot te willen starten waarbij er een warme maaltijd wordt aangeboden. Dit betekent dat de ouders zelf geen (warme) maaltijd meer mogen meegeven aan de kinderen. Het KDV verwijst naar een inspectierapport van de GGD. De ouder stelt dat er niets in het huidige voedingsbeleid staat omtrent deze nieuwe gang van zaken. Het KDV stelt dat het aanbieden van warme maaltijden vele voordelen heeft. Er moet aan strenge eisen worden voldaan en bij de selectie van de huidige leverancier is er goed op gelet dat deze daar volledig aan voldoet. Het is niet langer verantwoord ouders zelf voeding mee te laten nemen, nu het KDV niet kan controleren of er aan de eisen is voldaan. Daarnaast hecht het KDV aan voedselveiligheid en wordt het zelf meebrengen van voedsel niet langer verantwoord geacht, nu de Hygiëncode voor kleine instellingen bepaalt dat meegebrachte voeding binnen twee uur gegeven moet worden.	De ouder is het niet met de wijziging eens. Het is slecht onderbouwd, daarnaast is de beslissing heel slecht naar de ouder gecommuniceerd. De ouder hecht veel waarde aan gezond voedsel en besteedt hier veel aandacht aan, zij wil liever zorgen voor eigen voedsel voor haar kinderen. Inmiddels maakt de ouder wel gebruik van het afnemen van voedsel bij het KDV. Het KDV stelt dat het besluit om geen warme maaltijden meer te accepteren van de ouders, gecommuniceerd is via een oudercommunicatieplatform en via een brief aan de ouders. Tevens zijn de ouders in die brief geïnformeerd over de nieuwe pilot, van de extra dienst van het aanbieden van een warme maaltijd. Er is een proeverij gehouden, de werkwijze is uitgelegd en de ouders is de mogelijkheid gegeven om hier een keuze in te maken. Het KDV heeft erkend dat de wijze van communiceren omtrent de wijziging beter kon.	De commissie stelt dat het door ouders meenemen van etenswaren gebruikelijk was op de desbetreffende locatie van het KDV. Dit houdt in dat dit onderdeel maakt van de overeenkomst. Het wijzigingen van deze gang van zaken, kan dan ook gezien worden als een eenzijdige wijziging. Op grond van een bepaling uit de algemene voorwaarden heeft het KDV het recht om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen indien er sprake is van zwaarwegende redenen. Het KDV is er door de GGD op gewezen dat er geen beleid was op het punt van voedsel. Van belang is in dit verband dat de Hygiëncode voor kleine instellingen waar het KDV zich op beroept niet van dwingend recht is, maar een handleiding. Volgens deze Code wordt bij het naleven daarvan echter wel voldaan aan wettelijke voorschriften die van toepassing zijn op de bereiding en behandeling van levensmiddelen en ingrediënten. Als er geen voedingsbeleid is kan er niet worden vastgesteld of er aan die wettelijke voorschriften uit de Code wordt voldaan. Doordat het KDV een hygiëne- en voedselbeleid instelt, kunnen deze regels wel worden nageleefd. Het feit dat dit kan, wordt door de commissie als zwaarwegend belang gezien waar in de algemene voorwaarden naar wordt verwezen. Dit

Uitspraak	Soort opvang	Eenzijdig wijzigingsbeding	Wat was de wijziging?	Wijziging duidelijk gecommuniceerd naar ouder	Beslissing commissie
					houdt in dat het KDV gerechtigd was om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen. De commissie is wel van oordeel dat de manier waarop de beleidswijziging naar de ouders is gecommuniceerd veel beter had gemoeten. Het KDV moet bij een beleidswijziging het beleid helder, goed onderbouwd en met een duidelijke uitleg over de consequenties aan de ouders toelichten, voordat de wijziging wordt doorgevoerd. De uitleg bij deze wijziging van het KDV was niet helder.

Uitspraak	Soort opvang	Eenzijdig wijzigingsbeding	Wat was de wijziging?	Wijziging duidelijk gecommuniceerd naar ouder	Beslissing commissie
113312 (2018)	BSO	In de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de overeenkomst tussen de ouder en de BSO is een bepaling opgenomen die de BSO de mogelijkheid biedt om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Onder zwaarwegende redenen vallen wijzigingen van wet- en regelgeving, als ook bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind geplaatst is, in gevaar brengen. Er is dus sprake van een eenzijdig wijzigingsbeding, maar wel met voorwaarden.	Het gaat om het vervoer van een school naar de BSO-locatie. Het kind van de ouder gaat al enkele jaren naar de BSO. Een tijdje geleden is een van de locaties gesloten en met instemming van de ouder is het kind naar een andere locatie gegaan, wel op grond van de al bestaande afspraken. De BSO regelt het vervoer, en de kosten daarvan, van de school naar de opvanglocatie. Na enige tijd wil de BSO dat de ouder de helft van de vervoerskosten zal gaan betalen en dat het kind zonder begeleiding van een pedagogisch medewerker met de taxi mee gaat. De ouder is het hier niet mee eens. Zij wil niet dat de overeenkomst gewijzigd wordt. De kosten voor het vervoer van het kind dienen voor de rekening van de BSO te blijven. Wat betreft het probleem van de personele belasting, gaat de ouder akkoord met het feit dat het kind zonder begeleiding van een pedagogisch medewerker wordt opgehaald.	De ouder is medegedeeld dat er een apart tarief voor de kosten van het vervoer van de school naar de opvanglocatie in rekening zal worden gebracht. De ouder is het hier niet mee eens. De ouder stelt dat er geen zwaarwegende redenen zijn.	De BSO is vrij om de vervoerskosten van de kinderopvang te wijzigen, maar dit kan alleen als hier een regeling voor is opgenomen in de overeenkomst of in de algemene voorwaarden én als de ouder er akkoord mee gaat. In dit geval is de ouder het niet eens met de wijziging. De algemene voorwaarden bieden de BSO wel de mogelijkheid om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen, als er sprake is van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn wijzigingen van wet- en regelgeving en ook bedrijfseconomische omstandigheden. Er is geen sprake van gewijzigde wet- en regelgeving die noodzakelijk zijn om de overeenkomst aan te passen zoals de BSO dat wilt. Ook is het niet gebleken dat de wijziging die de BSO wil doorvoeren bedrijfseconomisch gezien noodzakelijk is om de continuïteit van de locatie te waarborgen. De ouder heeft immers ingestemd met vervoer zonder begeleiding van een medewerker. Hierdoor hoeft er ook geen extra medewerker ingeschakeld te worden. De BSO heeft tevens aangegeven dat de continuïteit van het bedrijf niet in gevaar komt door de kosten van het vervoer. De commissie beslist dan ook dat de BSO de overeenkomst tussen de partijen niet eenzijdig mag wijzigen wat betreft het in

Uitspraak	Soort opvang	Eenzijdig wijzigingsbeding	Wat was de wijziging?	Wijziging duidelijk gecommuniceerd naar ouder	Beslissing commissie
					rekening brengen van aparte kosten voor het vervoer.

Uitspraak	Soort opvang	Eenzijdig wijzigingsbeding	Wat was de wijziging?	Wijziging duidelijk gecommuniceerd naar ouder	Beslissing commissie
115745 (2018)	BSO	In de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de overeenkomst tussen de ouder en de BSO is een bepaling opgenomen die de BSO de mogelijkheid biedt om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Onder zwaarwegende redenen vallen wijzigingen van wet- en regelgeving, als ook bedrijfseconomische omstandigheden. Er is dus sprake van een eenzijdig wijzigingsbeding, maar wel met voorwaarden.	Door een nieuwe regeling van de Wet IKK wordt het aantal maximale opvangplekken van vier groepen met 8 plaatsen op de BSO verminderd. Hierdoor wil de BSO meer nul jarigen opnemen. Op de huidige locatie van de BSO is geen ruimte op dit te doen. Daarom is de BSO genooddaakt om één groep te verhuizen naar een andere locatie. Deze verhuizing is met de oudercommissie besproken en goedgekeurd. De desbetreffende ouder heeft 2 kinderen op de BSO. Door het veranderen van de locatie van één BSO groep, zal haar ene kind op de oude locatie van de BSO aanwezig zijn, haar andere kind zal op de nieuwe locatie van de BSO aanwezig zijn. Hierdoor wordt zij gedwongen om een van de kinderen van de opvang te halen en naar aan andere opvang te brengen. Het is voor de ouder niet mogelijk om na werk op tijd haar kinderen op allebei verschillende locaties op te halen.	De wijziging is naar de ouder gecommuniceerd. De ouder heeft aangegeven dat zij het er niet mee eens was en heeft een klacht ingediend. Er is geen acceptabele oplossing gevonden. Bij het aangaan van het contract ging zij er niet van uit dat de locatie op enig moment zou veranderen en dat daardoor haar kinderen allebei op een andere locatie zouden zitten. De BSO heeft aangegeven de kinderen met een taxi van de ene naar de andere locatie worden vervoerd, maar de ouder wil dit niet aangezien de kinderen vrij jong zijn. Zij vindt dat de BSO de kinderen van de ene naar de andere locatie moet vervoeren, maar dit vindt de BSO te duur.	De BSO is vrij om de locatie van de kinderopvang te wijzigen, maar dit kan alleen als hier een regeling voor is opgenomen in de overeenkomst of in de algemene voorwaarden én als de ouder er akkoord mee gaat. In dit geval is de ouder het niet eens met de wijziging. De algemene voorwaarden bieden de BSO wel de mogelijkheid om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen wat betreft de locatie, als er sprake is van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn wijzigingen van wet- en regelgeving en ook bedrijfseconomische omstandigheden. De commissie is van mening dat er in dit geval sprake is van gewijzigde wet- en regelgeving, namelijk de Wet IKK. Deze wet heeft invloed op de bedrijfsvoering van de BSO. Die zal dus enige aanpassingen moeten doorvoeren. Echter, de commissie acht dat het onvoldoende aannemelijk is gemaakt dat de invoering van de Wet IKK de verhuizing naar een andere locatie voor een groep noodzakelijk maakt. Daarnaast is ook onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de bedrijfseconomische omstandigheden van de BSO deze wijziging noodzakelijk maken. De verplaatsing van de BSO groep heeft inmiddels al plaats gevonden. De commissie beslist dat de ouder de kinderen op één locatie deint op te halen.

Uitspraak	Soort opvang	Eenzijdig wijzigingsbeding	Wat was de wijziging?	Wijziging duidelijk gecommuniceerd naar ouder	Beslissing commissie
					De BSO dient zorg te dragen voor het vervoer van de kinderen naar één locatie.

Uitspraak	Soort opvang	Eenzijdig wijzigingsbeding	Wat was de wijziging?	Wijziging duidelijk gecommuniceerd naar ouder	Beslissing commissie
116130 (2018)	KDV	In de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de overeenkomst tussen de ouder en het KDV is een bepaling opgenomen die het KDV de mogelijk biedt om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Onder zwaarwegende redenen vallen wijzigingen van wet- en regelgeving, als ook bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind geplaatst is, in gevaar brengen. Er is dus sprake van een eenzijdig wijzigingsbeding, maar wel met voorwaarden.	Ouder maakt gebruik van het KDV gedurende 10,75 uur per dag. Het KDV heeft eenzijdig besloten de af te nemen uren te wijzigen van 10,75 naar 11 uur per dag. Het KDV heeft de wijziging voorgelegd aan de oudercommissie. Die heeft een negatief advies afgegeven, omdat zij denken dat er maar weinig ouders gebruik zullen maken van een extra kwartier. Het KDV heeft de wijziging toch doorgevoerd, omdat ervan uit wordt gegaan dat het verruimen van de openingstijden op den duur zal leiden tot meer gebruik ervan. De ouder is het hier niet mee eens. Zij had een contract voor 10,75 uur opvang. Zij wil geen gebruik maken van de extra openingstijden en wil daarom ook geen extra kosten betalen.	Het KDV heeft zonder overleg met de ouder de wijziging doorgevoerd. Het KDV blijft ook na correspondentie en telefonisch contact met de ouder, erbij dat hij het recht heeft om de wijziging door te voeren, terwijl dit niet in de algemene voorwaarden is opgenomen.	Het KDV is vrij om de openingstijden van de opvang te wijzigen, maar dit kan alleen als hier een regeling voor is opgenomen in de overeenkomst of in de algemene voorwaarden én als de ouder er akkoord mee gaat. De ouder is het niet met de wijziging eens en gaat er niet mee akkoord. De algemene voorwaarden biedt het KDV wel de mogelijkheid om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen, als er sprake is van zwaarwegende redenen. Echter, de commissie is van oordeel dat er geen sprake is van zwaarwegende redenen aan de zijde van het KDV. Het is onvoldoende aannemelijk gemaakt dat er sprake is van zwaarwegende redenen, dat verruiming van de openingstijden van 10,75 naar 11 uur per dag noodzakelijk is om de continuïteit van de locatie te waarborgen. Misschien is de verruiming van de openingstijden op andere locaties wellicht wel gewenst, maar het KDV heeft, mede gezien de afwijzing door de oudercommissie, onvoldoende aannemelijk kunnen maken dat deze wijziging voor de ouders op deze locatie noodzakelijk zou zijn.

Uitspraak	Soort opvang	Eenzijdig wijzigingsbeding	Wat was de wijziging?	Wijziging duidelijk gecommuniceerd naar ouder	Beslissing commissie
119506 (2018)	Kinderopvang	In de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de overeenkomst tussen de ouders en de kinderopvang is een bepaling opgenomen die de kinderopvang de mogelijkheid biedt om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Onder zwaarwegende redenen vallen wijzigingen van wet- en regelgeving, als ook bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind geplaatst is, in gevaar brengen. Er is dus sprake van een eenzijdig wijzigingsbeding, maar wel met voorwaarden.	Ouders hebben in januari 2018 een overeenkomst voor kinderopvang van hun destijds ongeboort zoon (geboren in augustus 2018) met de kinderopvang gesloten. De overeenkomst loopt van november 2018 t/m augustus 2022. In juli 2018 krijgen de ouders bericht dat de opvang van het in augustus verwachte kind niet kan doorgaan, omdat er geen nieuwe baby's op de locatie worden geplaatst. De sluiting van de babygroep op die locatie is noodzakelijk, omdat de locatie anders verlies zal maken en de wijziging is het gevolg van de Wet IKK. De opvang voelt zich genoodzaakt om de locatie te wijzigen in een opvanglocatie voor alleen peuters met de leeftijd van twee tot vier jaar. Dus geen baby's. De ouders hebben aangegeven dat zij hier niet akkoord mee gaan, daar zij al een overeenkomst hebben gesloten met de opvang. In augustus 2018 ontvangen de ouders een brief met de mededeling dat het kind niet kan worden opgevangen op de desbetreffende locatie per november 2018. De kinderopvang biedt de ouders de mogelijkheid om te kiezen voor kinderopvang op twee andere locaties. De opvang geeft in die brief expliciet aan dat het gaat om een wijziging van de overeenkomst en beroept zich daarbij ook op een artikel uit de algemene voorwaarden.	De ouders zijn telefonisch en per aangetekende brief op de hoogte gesteld van de wijziging. Echter, de ouders zijn van mening dat er geen sprake is van zwaarwegende omstandigheden als bedoeld in het artikel in de algemene voorwaarden op grond waarvan de opvang het recht zou hebben om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Het feit dat de opvang financiële problemen hebben wanneer zij de locatie zullen open houden, ligt niet aan de ouders. Hier kunnen zij immers niets aan doen. Daarnaast wordt het oudste kind van de ouders op de desbetreffende locatie opgevangen. Indien het jongste kind naar een andere locatie moet, zullen zij beide kinderen van een verschillende locatie moeten halen.	De commissie is van oordeel dat de wijziging van wet- en regelgeving (Wet IKK) invloed heeft op de bedrijfsvoering van de kinderopvang en financiële consequenties heeft. Het is aannemelijk dat de maatregelen nodig zijn voor de opvang om op termijn de continuïteit op de locatie te kunnen waarborgen. Echter, heeft de opvang onvoldoende aannemelijk gemaakt dat het opheffen van de maatregelen, zodat de overeenkomst met de ouders in stand kan blijven en het kind naar de desbetreffende locatie kan gaan, de continuïteit van de opvang op de locatie in gevaar brengt. De commissie stelt ook dat de opvang ten tijde van het sluiten van de overeenkomst met de ouders, had moeten weten dat zij het een en ander zouden moeten veranderen gezien de Wet IKK. De eenzijdige wijziging van de opvang voldoet dan ook niet aan de eis van zwaarwegende redenen. De commissie beslist dat de overeenkomst met ouders en de opvang betreffende het kind ongewijzigd in stand blijft.

Uitspraak	Soort opvang	Eenzijdig wijzigingsbeding	Wat was de wijziging?	Wijziging duidelijk gecommuniceerd naar ouder	Beslissing commissie
121771 (2019)	BSO	In de plaatsingsovereenkomst die de ouder en de BSO met elkaar zijn overeengekomen, is geen regeling opgenomen over het wijzigen van de breng- en haaltijd. Tevens is er in de algemene voorwaarden en de aanvulling van de algemene voorwaarden ook geen bepaling opgenomen, op grond waarvan de BSO de bevoegdheid heeft om de breng- en haaltijd te wijzigen. Er is dus geen sprake van een eenzijdig wijzigingsbeding.	De BSO heeft de eindtijd gewijzigd van 17:30 naar 17:00 of 18:00 uur. De BSO stelt dat hij op grond van de algemene voorwaarden de overeenkomst eenzijdig mag wijzigen. De reden voor de wijziging is om uniformiteit binnen de organisatie te krijgen en om de uren en tarieven op alle locaties gelijk te laten lopen. De BSO heeft de oudercommissie om advies gevraagd en die hebben akkoord gegeven voor de wijziging. Ouder ging niet akkoord met de wijziging, hierop heeft de BSO gedreigd de opvang stop te zetten. Onder protest heeft de ouder uiteindelijk en noodgedwongen een nieuwe plaatsingsovereenkomst getekend met als eindtijd 17:00 uur, in plaats van 17:30 uur.	De wijziging is naar de ouder gecommuniceerd. De ouder heeft om een nadere onderbouwing van de urenwijziging gevraagd, maar heeft deze niet gekregen. Ouder heeft de overeenkomst onder protest getekend. De nieuwe eindtijd van 17:00 uur is voor de ouder moeilijk haalbaar, maar de eindtijd van 18:00 leidt tot ongeveer €800,- aan extra kosten.	De BSO is vrij om de aangeboden dienstverlening aan te passen aan veranderde inzichten en eisen. Echter, in het contract moet er wel een regeling zijn opgenomen die deze eenzijdige wijziging van de BSO toestaat. Noch in de overeenkomst, noch in de algemene voorwaarden en de aanvulling daarvan wordt de BSO een mogelijkheid gegeven tot het eenzijdig wijzigen van de plaatsingsovereenkomst. De commissie is dan ook van oordeel dat de BSO niet gerechtigd was om de overeenkomst voor wat betreft de breng- en haaltijden eenzijdig te wijzigen. Dat er bedrijfseconomische redenen aan de wijziging ten grondslag liggen, geeft de BSO niet de bevoegdheid om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen. De overeenkomst met als eindtijd 17:30 blijft ongewijzigd in stand.

Uitspraak	Soort opvang	Eenzijdig wijzigingsbeding	Wat was de wijziging?	Wijziging duidelijk gecommuniceerd naar ouder	Beslissing commissie
123940 (2019)	Kinderopvang	Uit de aangevoerde stukken van partijen is niet duidelijk geworden of er in de overeenkomst of in de algemene voorwaarden een eenzijdig wijzigingsbeding is opgenomen.	De ouder heeft een contract met de kinderopvang waarbij zij alleen de daadwerkelijk afgenomen uren hoeft te betalen. De opvang verkeerde in een verslechterde financiële situatie. Op aanraden van de accountant en na akkoord door de Ouderraad, is een wijzigingsvoorstel m.b.t. het aanpassen van de arrangementen ingegaan. Dit houdt in dat het niet meer mogelijk is om alleen de daadwerkelijk afgenomen uren te betalen. Er kan nu gekozen worden voor het verplicht afnemen van een dagdeel per week of voor een flexibel contract. De ouder is het hier niet mee eens, aangezien er voor een flexibel contract een lange wachtlijst is. Dit zal betekenen dat zij op jaarbasis ongeveer €800,- aan extra kosten kwijt is.	De ouder stelt dat er geen toestemming is gevraagd om het overeengekomen arrangement tussentijds te wijzigen. Eind 2018 is er medegedeeld dat de wijziging per 1 januari 2019 zou ingaan.	Partijen hebben een contract voor bepaalde tijd. Het is niet duidelijk geworden of er een eenzijdig wijzigingsbeding is opgenomen in het contract of in de algemene voorwaarden. Gezien het feit dat de ouder heeft gesteld dat zij voor de wijziging van de arrangementen geen toestemming heeft gegeven, geldt in beginsel dan ook: afspraak is afspraak en kan er dus geen sprake zijn van een eenzijdige wijziging. Op grond van artikel 6:258 BW kan de overeenkomst eenzijdig gewijzigd worden wanneer er sprake is van onvoorzienbare omstandigheden, zoals de sterk verslechterde financiële situatie. Echter, dit kan alleen door het indienen van een verzoek tot wijziging bij de rechter. De kinderopvang kan niet zelf besluiten om de wijziging door te voeren. De commissie stelt dan ook dat de kinderopvang niet gerechtigd was om de overeenkomst met de ouder, wat betreft de arrangementen, eenzijdig te wijzigen. Het in eerste instantie gesloten contract blijft ongewijzigd in stand.

Uitspraak	Soort opvang	Eenzijdig wijzigingsbeding	Wat was de wijziging?	Wijziging duidelijk gecommuniceerd naar ouder	Beslissing commissie
771/3559 (2019)	Kinderopvang	De opvangovereenkomst en de algemene voorwaarden van de kinderopvang bieden de opvang geen mogelijkheid om een eenzijdige wijziging wat betreft prijsstijgingen in te voeren. Er is dus geen eenzijdig wijzigingsbeding opgenomen. Er is wel een artikel in de algemene voorwaarden opgenomen dat de tarieven zullen worden aangepast als hier door de overheid een richtlijn voor wordt gegeven.	De ouder en de kinderopvang hebben een opvangovereenkomst voor 105,79 uur per maand per kind. In de maand december 2018 zijn deze uren juist gedeclareerd. De ouder heeft geconstateerd dat er vanaf januari 2019 124 uur per kind per maand in rekening is gebracht. De ouder heeft dit pas eind maart ontdekt. Zij heeft de opvang om opheldering gevraagd waarom het aantal uren hoger was. Zij heeft daar nooit een duidelijk antwoord op gekregen. Uiteindelijk is gebleken dat het om een toeslag voor de woensdag en de vrijdag gaat. Hier was de ouder niet van op de hoogte. De opvang stelt dat de ouder dit had kunnen weten, want op het door haar ondertekende inschrijfformulier staat vermeld dat de prijzen per 1 januari 2019 veranderen volgens richtlijnen van de overheid. De prijzen voor het nieuwe jaar zijn ongeveer zes weken van te voren aan de ouders van de kinderen van de opvang medegedeeld, via een e-mail en door de toezending van de Nieuwsflits. De ouder is pas in november een overeenkomst met de opvang aangegaan dus zij had dit niet kunnen weten.	In een informatiebrief van de opvang uit november 2018, waarin de prijsverhoging kenbaar is gemaakt, wordt gesproken over een stijging van de kosten. Echter, de kinderen zaten toen nog niet op de opvang en de ouder heeft geen kennis genomen van deze brief. De ouder heeft de facturen al wel betaald en wil een terugbetaling van de teveel berekende uren per kind per maand.	De commissie is van mening dat de communicatie rond de prijswijziging gebrekkig en onduidelijk is geweest voor de ouder. De ouder heeft pas op 1 november 2019 het contract met de opvang getekend, ingaande 1 december 2019. Het is onbegrijpelijk dat de opvang de voor de ouder essentiële informatie wat betreft de prijsstijging niet met haar heeft gedeeld op het moment van aangaan van de overeenkomst. De ouder maakt namelijk op de woensdag én de vrijdag gebruik van de opvang. De toeslagen op die dagen zijn voor haar van groot belang. Op de opvang rust de informatieplicht om ouders die gebruik maken van de diensten van de opvang juist en correct te informeren over de kosten. Door geen melding te maken van de prijswijziging, die vlak na het aangaan van het contract zou ingaan, heeft de opvang zijn informatieplicht geschonden. Tevens is de commissie van oordeel dat de opvang niet gerechtigd was om de prijswijzigingen door te voeren. Er was geen sprake van een eenzijdig wijzigingsbeding en er was ook geen sprake van een aanpassing door de overheid. De opvang heeft aangegeven dat de oudercommissie de wijziging had goedgekeurd, maar hier is geen bewijs van.

Bijlage 5 – Jurisprudentieanalyse nalatigheid / onzorgvuldig handelen

Uitspraak	Soort opvang	Nalatig / onzorgvuldig handelen	Kwaliteit in twijfel	Oplossing opvang	Beslissing commissie
111829 (2017)	BSO	De ouder en de BSO hadden afspraken gemaakt over het vervoer van het desbetreffende kind. De medewerkster van de BSO zou het kind mee naar binnen nemen bij het wegbrengen van een ander kind naar dansles. De ouder heeft nu ontdekt dat het kind, zonder in de auto aanwezige begeleiding, in een afgesloten auto was achtergelaten op een drukke parkeerplaats. Volgens het kind gebeurde dit wekelijks. Hij mocht ook niet kiezen of hij wilde meelopen, hij moest in de auto blijven wachten. Dit is niet wat de ouder heeft afgesproken met de BSO. De ouder heeft zijn bevindingen bij de GGD gemeld en vervolgens bij de BSO zelf. Door eerdere meningsverschillen en door het melden van de klacht van de ouder heeft de BSO de opvangcontracten van de drie kinderen van de ouder opgezegd. De ouder is het hier niet mee eens. Er is een gebrek aan vertrouwen over de manier van vervoer door de BSO en de toezicht, niet over de manier van de opvang zelf. Er is door de BSO onzorgvuldig gehandeld wat betreft de manier van het vervoer. Tevens is door de opzegging de veilige omgeving van	Er is door de ouder een melding gemaakt bij de GGD, omdat het onzorgvuldig handelen de kwaliteit van de BSO in twijfel trekt.	Volgens de BSO gingen er drie kinderen mee bij het wegbrengen van een kind naar de dansles. Een van die kinderen viel telkens in slaap als hij in de auto zat. Omdat het kind niet steeds wakker gemaakt kon worden, is er op de BSO afgesproken dat er een tweede begeleidster vanuit een andere auto vanaf de overkant toezicht zou houden op de auto waarin de andere kinderen aan het wachten waren. Daarnaast stelt de BSO dat de auto niet was afgesloten. De BSO stelt dat de basis voor het bieden van opvang onherstelbaar beschadigd is. Hierom is de overeenkomst opgezegd. De BSO heeft wel erkend dat de verandering in het vervoer niet is besproken met ouder van het kind en stelt dat zij hierin nalatig zijn geweest qua informatiestrekking. Maar zij staan wel achter de wijze waarop het vervoer van de kinderen was geregeld verantwoord en veilig was. Er is volgens hen geen sprake geweest van onzorgvuldig handelen.	De commissie stelt dat de manier waarop de BSO uitvoering geeft aan het vervoer, niet overeenkomst met was er tussen de BSO en de ouder is afgesproken. Zo is er afgesproken dat het kind van de ouder mee naar binnen zou gaan bij het wegbrengen van het andere kind naar de dansles. Er is niet afgesproken dat het kind, met andere kinderen, alleen in de auto zou achterblijven. De BSO is hierin tekortgeschoten tegenover de ouder. Indien de BSO van mening was dat het vervoer niet meer mogelijk/verantwoord was en aangepast had moeten worden, dan had de BSO hier met de ouder over in gesprek moeten gaan, om zo een passende oplossing te vinden. Dat is nu niet gebeurd, er is een wijziging gemaakt en dit is niet aan de ouder doorgegeven. De BSO heeft dan ook onzorgvuldig richting de ouder gehandeld, door zonder diens toestemming het vervoer te veranderen.

Uitspraak	Soort opvang	Nalatig / onzorgvuldig handelen	Kwaliteit in twijfel	Oplossing opvang	Beslissing commissie
		de kinderen ontnomen.			

Uitspraak	Soort opvang	Nalatig / onzorgvuldig handelen	Kwaliteit in twijfel	Oplossing opvang	Beslissing commissie
112965 (2018)	KDV	De ouder is via een nieuwsbrief geattendeerd op het feit dat een van de locaties van de opvang zou gaan sluiten. De ouder vindt dit een onpersoonlijke wijze om zo een belangrijke mededeling bekend te maken. De nieuwsbrieven bevatten normaliter gezien niet zulk belangrijk nieuws. De ouder had verwacht dat zo een mededeling wel op een persoonlijker wijze bekend zou worden gemaakt aan de ouders. De ouder vindt de handelswijze van de opvang dan ook onzorgvuldig en ongepast.	De ouder heeft moeite met de handelswijze van de opvang. Hierbij wordt niet gelijk de kwaliteit van de opvang in twijfel genomen.	De opvang maakt gebruik van een digitale ouderportaal voor mededelingen richting de ouders. Op dit portaal worden ook de nieuwsbrieven geplaatst. De opvang vindt dat de lay-out van de nieuwsbrief duidelijk is en dat er heel duidelijk wordt gemaakt dat er een locatie zal gaan sluiten. De opvang heeft er bewust voor gekozen om de ouders niet persoonlijk te informeren, maar via de nieuwsbrief, daar het om 19 families ging. Daarnaast zouden alle ouders in de betreffende week van de mededeling in de nieuwsbrief, naar de locatie van de opvang komen, waar zij dan nogmaals geattendeerd zouden worden op de sluiting. Het merendeel van de kinderen is naar de overkant van de straat verhuist, wat dus niet een hele grote verandering en gewoon haalbaar was voor de meeste ouders. Tevens was het al eerder algemeen bekend dat de locatie die gesloten zou worden, een noodlocatie was. De opvang erkent dat de mededeling beter persoonlijk bekend gemaakt had moeten worden, en heeft hiervoor ook excuses aangeboden aan de ouder. De opvang is echter niet van mening dat zij onzorgvuldig hebben gehandeld.	De commissie is van mening dat de opvang zorgvuldiger had kunnen omgaan met de mededeling van de sluiting naar de ouders. Zij hadden dit beter persoonlijk kunnen doen, in plaats van het bekend maken via de nieuwsbrief. De opvang heeft meerdere malen excuses aangeboden aan de ouders, dat zij dit niet op een persoonlijker manier kenbaar hebben gemaakt. De opvang heeft ter zitting en in het verweer duidelijk onderbouwd waarom zij hebben gekozen voor het bekend maken via de nieuwsbrief. Daarnaast hebben zij ook erkend dat zij dit beter persoonlijk hadden kunnen doen, en hiervoor hun excuses aangeboden bij de desbetreffende ouder. Gezien dit is de handelswijze van de opvang niet zo onzorgvuldig geweest dat de ouder in het gelijk gesteld moet worden. De commissie wijst er wel op dat in het vervolg zorgvuldiger dient worden omgegaan met zulk belangrijk nieuws.

Uitspraak	Soort opvang	Nalatig / onzorgvuldig handelen	Kwaliteit in twijfel	Oplossing opvang	Beslissing commissie
117946 (2018)	PSZ	Het desbetreffende kind luisterde niet goed naar de leidsters op de peuterspeelzaal. Hierdoor kon de orde in de groep niet bewaard worden. Naar aanleiding van dit probleem heeft de ouder het kind een gehoortest laten ondergaan. Hieruit bleek dat een operatie noodzakelijk was. Hierna is het kind weer teruggekeerd naar de peuterspeelzaal. Er heeft toen een evaluatiegesprek plaatsgevonden tussen de ouder en de leidsters van de peuterspeelzaal. Tijdens dit gesprek is door een leidster gezegd dat er geen groot probleem was en dat zij er alle vertrouwen in had dat het wel goed zou komen met het kind. Tijdens dit gesprek is aangegeven dat er een afspraak is gemaakt met de Integratie Vroeghulp om het kind te observeren. Tevens zijn er tijdens het gesprek zijn er verder geen grote problemen gesignaleerd. Vervolgens heeft enkele weken later de peuterspeelzaal de overeenkomst tussen hen zonder voorafgaande waarschuwing of aankondiging opgezegd.	De ouder vind het onbegrijpelijk dat de peuterspeelzaal de overeenkomst op zo een korte termijn en op een vervelende manier heeft opgezegd.	De peuterspeelzaal stelt dat er in het evaluatiegesprek duidelijk is aangegeven dat het gedrag van het kind niet acceptabel is en dat zij geen hulp kunnen bieden aan het kind. Van het gesprek is geen verslag gemaakt. Wel zijn er een aantal punten in een schriftje opgeschreven, maar deze zijn voor de ouder niet herkenbaar. De peuterspeelzaal stelt dat zij de tijdens het gesprek hebben aangegeven de overeenkomst te willen beëindigen. Dit vanwege het ongewenste gedrag en de gebrekkige taal van het kind en omdat de veiligheid van de andere kinderen in het geding was en ouders van die kinderen hebben geklaagd over het gedrag van het kind.	De commissie heeft aangegeven dat het vastleggen van gesprekken, zoals een evaluatiegesprek in dit geval, tot de taak van de peuterspeelzaal behoort. Dit vanuit het oogpunt van kwaliteit en zorgvuldigheid van de peuterspeelzaal. De peuterspeelzaal heeft geen verslag vastgelegd. Het is dus onduidelijk of de vooraankondiging van het opzeggen van de overeenkomst wel of niet gedaan is. Dit komt voor rekening en risico van de peuterspeelzaal. De peuterspeelzaal heeft het niet aannemelijk gemaakt dat er in het evaluatiegesprek aan de ouder is meegedeeld dat de overeenkomst tussen partijen beëindigd zou worden. Daarnaast heeft de peuterspeelzaal onzorgvuldig gehandeld met de opzegging, doordat zij op de hoogte waren van de observatie van Integratie Vroeghulp die nog zou plaatsvinden. Voor het opzeggen van de overeenkomst had de peuterspeelzaal de uitkomst van de observatie moeten afwachten. Dit is helaas ook niet gebeurd. De opzegging is dan ook onzorgvuldig. De ouder wordt in het gelijk gesteld.

Uitspraak	Soort opvang	Nalatig / onzorgvuldig handelen	Kwaliteit in twijfel	Oplossing opvang	Beslissing commissie
118451 (2019)	Kinderopvang	De partner van de ouder van het desbetreffende kind werd gebeld door de opvang met de mededeling dat het kind van de opvang was weggelopen, maar inmiddels weer terecht was. De opvang geeft aan dat de ene leidster spullen aan het opruimen was en de andere leidster afgeleid werd en daardoor het kind aan de aandacht van hen ontsnapt was. De ouder heeft geprobeerd een gesprek aan te gaan met de leidsters, maar die gaven aan geen schuld te erkennen. Zij geven het kind de schuld en hebben pijnlijke en ontwijkende opmerkingen gedaan. Door deze gebeurtenis heeft de opvang het vertrouwen van de ouder en de zorgplicht geschonden. De ouder heeft de overeenkomst opgezegd.	De ouder vindt dat het vertrouwen van de opvang geschonden is en dat zij op een onzorgvuldige manier hebben gehandeld omtrent het ontsnappen van het kind.	De kinderopvang stelt dat het kind tijdens het buitenspelen ontsnapt is aan de aandacht van de medewerkers. Dit had niet mogen gebeuren. De maatregelen van veiligheid waren kennelijk niet voldoende. De opvang stelt dat de medewerkers de juiste acties hebben ondernomen na het voorval. Volgens de opvang is het voorval, hoe het heeft kunnen gebeuren en de maatregelen besproken met de ouder. Hier is het bij gelaten en er zijn geen verdere acties ondernomen. De opvang stelt dat er geen sprake is van verwijtbaar gedrag van de medewerkers en leidinggevende.	De ouder heeft verzocht dat de opvang erkend dat er onzorgvuldig is gehandeld. De opvang heeft tijdens de zitting erkend dat dat het incident zich nooit had mogen voordoen en dat er sprake is van de schending van de zorgplicht. De opvang kan zich voorstellen dat het incident heeft geleid tot een verstoring van het vertrouwen van de consument in de opvang. De commissie bepaalt dat het weglopen van het kind van de opvang een zeer ernstig incident is. Dit valt de opvang in een hoge mate van onzorgvuldigheid te verwijten. De opvang heeft hier zeer onzorgvuldig gehandeld, het kind had nooit aan de aandacht van de medewerkers mogen ontsnappen. De ouder had de commissie verzocht om een schadevergoeding toe te kennen, maar de commissie kent dit niet toe. De consument heeft de niet kunnen uitleggen wat de schade zou inhouden.

Uitspraak	Soort opvang	Nalatig / onzorgvuldig handelen	Kwaliteit in twijfel	Oplossing opvang	Beslissing commissie
122110 (2019)	Kinderopvang	Ouders hebben twee kinderen. Het jongste kind maakt nog gebruik van de opvang, het oudste kind niet meer. Toen het kind nog wel gebruik maakte van de opvang, hadden de ouders toestemming gegeven, voor het maken en openbaren van beeldmateriaal. Ouders hebben een mail van de opvang ontvangen, met daarin een pedagogisch beleidsplan. In dit beleidsplan zijn foto's van het oudste kind opgenomen. Terwijl het oudste kind geen gebruik meer maakt van de opvang. De mail met het beleidsplan is aan alle ouders die gebruik maken van de kinderopvang gestuurd. De opvang heeft geen toestemming van de ouders om foto's van het kind te publiceren. De opvang heeft onzorgvuldig gehandeld door afbeeldingen te gebruiken en te mailen naar een groot aantal ouders, zonder dat hiervoor toestemming is van de ouders.	De ouders vinden dat de kinderopvang onzorgvuldig heeft gehandeld door zonder toestemming gebruik te maken van afbeeldingen van het oudste kind.	De kinderopvang stelt dat zij geen toestemming nodig hebben om de foto's van het kind te gebruiken. Daarnaast hebben zij in de mail naar de ouders toch om toestemming gevraagd. Daarnaast zouden zij de ouders wier kinderen niet meer op de kinderopvang zaten persoonlijk benaderen. Dit is er echter niet meer van gekomen. De procedure om foto's in het beleidsplan te gebruiken zijn momenteel stilgelegd. Het beleidsplan is nu zonder foto's op de website gepubliceerd. De opvang vindt dat er geen grond is om het beleidsplan te vernietigen.	Op grond van de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) is er toestemming nodig voor het gebruik en openbaren van foto's. Deze toestemming dient op een duidelijke manier verkregen te worden. De kinderopvang moet kunnen aantonen dat de betreffende toestemming verkregen is. De kinderopvang stelt dat de ouders toestemming hebben gegeven toen het kind nog gebruik maakte van de kinderopvang. Maar in dit geval wordt er gebruik gemaakt van foto's van een kind dat niet langer gebruikt maakt van de diensten van de opvang. Er kan dan ook geen beroep meer worden gedaan op de eerder gegeven toestemming van de ouders. Er is immers geen overeenkomst meer tussen de partijen. Daarnaast dient bij het vragen van de toestemming duidelijk te zijn waarvoor de persoonsgegevens precies zullen worden gebruikt. Hier is in dit geval ook geen sprake van. Een andere vereiste van de AVG is dat er dient worden vastgelegd hoelang bepaalde gegevens bewaard zullen worden. Als de gegevens niet langer noodzakelijk zijn, dan dienen deze vernietigd te worden. De foto's van het oudste kind zijn niet noodzakelijk en hadden dus al vernietigt moeten zijn. De commissie heeft vastgesteld dat de handelwijze van de

Uitspraak	Soort opvang	Nalatig / onzorgvuldig handelen	Kwaliteit in twijfel	Oplossing opvang	Beslissing commissie
					kinderopvang als onzorgvuldig en onrechtmatig aangemerkt dient te worden. De ouder wordt in het gelijk gesteld.

Uitspraak	Soort opvang	Nalatig / onzorgvuldig handelen	Kwaliteit in twijfel	Oplossing opvang	Beslissing commissie
124070 (2019)	Kinderopvang	Ouders hebben een zoon. Hij heeft het syndroom van Down. De kinderopvang heeft de ouders voor een gesprek uitgenodigd. Tijdens dit gesprek is aangegeven dat het zoontje van de ouders te veel begeleiding vergt en dat dit niet kan worden gegeven. Hij dient daarom de opvang te verlaten. De ouders van het kind hadden dit niet zien aankomen, aangezien er niet eerder signalen zijn afgegeven dat de begeleiding te veel werd. Enkele weken later werd een tweede gesprek gehouden. Tijdens dit gesprek is er afgesproken dat er gekeken zal worden naar de mogelijkheden om het kind op de opvang te houden. Dit aangezien het contract enkele maanden later zou aflopen, omdat het kind de leeftijd van vier jaar zou bereiken. Twee dagen later kregen de ouders een brief met daarin de mededeling dat de opvang wil meewerken aan het zoeken naar alternatieven om de kwaliteit van opvang voor het kind en de andere kinderen te waarborgen, maar tevens werd het contract beëindigd, met een opzegtermijn van een maand. Dit hadden de ouders niet zien aankomen.	Uit de uitspraak blijkt niet specifiek of de kwaliteit in twijfel wordt genomen. Uit het standpunt van de ouders kan dit wel worden aangenomen.	De opvang stelt dat er altijd goed gecommuniceerd is met de ouders. Ook is er aangegeven dat het kind extra aandacht en begeleiding nodig heeft. Dit is wel mondeling gedaan en dus niet duidelijk vastgelegd. Volgens de opvang dient het kind steeds meer individuele aandacht te krijgen. Tevens loopt de ontwikkeling van het kind steeds meer achter op de overige kinderen uit de groep. De opvang van het kind vergt veel tijd en energie van de medewerkers, waardoor de andere kinderen in de groep tekort wordt gedaan. De opvang is van mening dat 1-op1 begeleiding beter voor het kind zou zijn. Dit verzoek is door de gemeente afgewezen. De opvang geeft aan dit niet zelf aan te bieden. Daarom is het contract opgezegd voordat het kind de leeftijd van vier bereikt zou hebben.	Op de overeenkomst die partijen met elkaar zijn aangegaan, zijn de algemene voorwaarden van de Brancheorganisatie Kinderopvang van toepassing. In deze voorwaarden is een regeling met betrekking tot de opzegging genomen. Zo is de kinderopvang alleen bevoegd om de overeenkomst op te zeggen, als er sprake is van zwaarwegende redenen. De opvang stelt dat er sprake is van zwaarwegende redenen, aangezien zij niet langer verantwoord voor de opvang van het kind kunnen zorgen. Het kind specifieke opvangbehoefte nodig en dit kan niet gevergd worden van de medewerkers zonder dat de dit ten koste gaat van de overige kinderen in de groep. De commissie vindt dat de opvang extra inspanning had kunnen tonen om de situatie tot het einde van het contract te laten duren, aangezien deze over drie maanden zou beëindigen. Na de afwijzing van de gemeente had de opvang moeten inzien dat er reden te meer was om de begeleiding van het kind, zelf vorm en inhoud te geven. Daarnaast heeft de opvang ook niet op eigen initiatief professionele hulp ingeschakeld voor het kind. De commissie in de veronderstelling dat zij dit wel hadden kunnen doen voor een betere begeleiding van het kind. Tevens zouden de medewerkers leren hoe zij

Uitspraak	Soort opvang	Nalatig / onzorgvuldig handelen	Kwaliteit in twijfel	Oplossing opvang	Beslissing commissie
					hier mee zouden moeten omgaan. De commissie merkt ook nog op dat de ouders nauwelijks betrokken zijn geweest bij de constatering dat er meer behoefte aan aandacht en begeleiding nodig is bij het kind. Het is dan ook logisch dat de ouders geen vermoeden hadden dat de opvang van het kind te belastend zou zijn voor de opvang. De mail naar de ouders van het kind met de vraag om een gesprek over het kind is onzorgvuldig gedaan door de kinderopvang. Er is geen reden voor het gesprek gegeven. Wanneer een ouder vraagt of er een bijzondere reden is voor het gesprek, wordt er aangegeven dat deze er niet is. Vervolgens worden de ouders verrast met de mededelingen over hun kind. De commissie heeft besloten dat de opzegging van de overeenkomst door de opvang onzorgvuldig heeft plaatsgevonden. Het is niet in overeenstemming met de eisen van redelijkheid en billijkheid die partijen naar elkaar hebben.

Uitspraak	Soort opvang	Nalatig / onzorgvuldig handelen	Kwaliteit in twijfel	Oplossing opvang	Beslissing commissie
3655/5376 (2019)	BSO	De ouder heeft de BSO van haar kind met inachtneming van een maand opzegtermijn, per mail, opgezegd. Vervolgens heeft de BSO de opvang per direct stopgezet. De ouder was hier niet van op de hoogte en werd op de dag van het stopzetten door haar oudere kind gebeld, dat het jongere kind niet naar de BSO kon. Het jongste kind (6 jaar) is op school achtergelaten en overgelaten aan zijn zus (11 jaar). De ouder was op dat moment niet in de buurt, omdat zij voor haar werk een afspraak in Groningen had. De ouder stelt dat er door de BSO pedagogisch onverantwoord gehandeld is en dat er uit emotie gereageerd is door de opvang. Hierdoor is de veiligheid van haar jongste kind in gevaar gekomen. Haar kind is als een machtsmiddel ingezet en de BSO heeft door het per direct stopzetten van de opvang een opvangprobleem voor de ouder gecreëerd. De ouder wilt een berisping en verzoekt om een schadevergoeding.	Van een professionele organisatie, zoals de BSO, hoeft de ouder niet te verwachten dat zij zonder dringende redenen de toegang voor de opvang aan het kind zouden weigeren.	De BSO was geschrokken van de opzeggingsmail van de ouder. De BSO heeft getracht telefonisch contact te krijgen met de ouder. Dit is helaas niet gelukt. De BSO heeft toen de school gebeld met de mededeling dat het kind die dag niet welkom was op de BSO. De BSO vindt dat zij naar eer en geweten hebben gehandeld en dat de veiligheid van de medewerkers voorop stond. Het personeel voelde zich geïntimideerd en onprettig op het gebied van communicatie met de ouder. Tevens geeft de BSO aan dat het kind niet in een onveilige situatie is gebracht, daar de zus (11 jaar) van het kind hem af en toe kwam ophalen. Het was nooit de intentie om de veiligheid van het kind in gevaar te brengen. De BSO stelt ook dat het in sommige situaties, indien er sprake is van vertrouwensbreuk en de communicatie niet lukt, is toegestaan om de overeenkomst direct op te zeggen. De medewerkers van de groep kregen regelmatig kritische reacties van de ouder.	In de algemene voorwaarden, die onderdeel uitmaken van de overeenkomst tussen partijen, is een regeling met betrekking opzegging door de BSO opgenomen. Zo kan de BSO de overeenkomst alleen gemotiveerd schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van een maand. De algemene voorwaarden bieden geen mogelijkheid tot directe opzegging voor de BSO. Een onmiddellijke opzegging van een duurovereenkomst kan alleen gerechtvaardigd zijn, indien het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet mogelijk is om de overeenkomst stand te laten houden. De commissie stelt dat het opzeggen op diezelfde dag van de BSO als onzorgvuldig handelen gezien kan worden. Er hebben zich geen feiten of omstandigheden voorgedaan die de onmiddellijke opzegging door de BSO kunnen rechtvaardigen. De opzegging is dus niet in overeenstemming geweest met de eisen van redelijkheid en billijkheid die partijen naar elkaar hebben. De directe opzegging door de BSO is dan ook onzorgvuldig geweest. Daarnaast is het feitelijk weigeren van de toegang van het kind, zonder dat de ouder daarover was geïnformeerd en zonder dat hier onmiddellijke en dringende reden toe bestonden, onzorgvuldig. Dit voldoet niet aan de eisen die aan een professionele organisatie

Uitspraak	Soort opvang	Nalatig / onzorgvuldig handelen	Kwaliteit in twijfel	Oplossing opvang	Beslissing commissie
					in de kinderopvang gesteld mag worden. De BSO had het kind moeten opvangen en de problemen achteraf met de ouder moeten bespreken. De ouder wordt in het gelijk gesteld, en de BSO dient een bedrag van €150 aan schadevergoeding aan de ouder te betalen.

Uitspraak	Soort opvang	Nalatig / onzorgvuldig handelen	Kwaliteit in twijfel	Oplossing opvang	Beslissing commissie
4585/8227 (2019)	Gastouder-bureau / gastouder	Het gastouderbureau heeft een gastouder voor de ouder van het kind geregeld. Dit was een gastouder die al vaker op het desbetreffende kind had opgepast. In april 2019 is de ouder van het kind er achter gekomen dat de gastouder het kind alleen heeft laten oversteken naar een speeltuin tegenover het huis van de gastouder, maar die niet te zien was vanaf de woning van de gastouder. Ouder heeft hier navraag gedaan bij de gastouder en die gaf toe dat dit inderdaad is gebeurd. De ouder heeft toen aangegeven dat zij niet wilde dat het kind zonder toezicht ergens zou spelen. De gastouder heeft toegezegd dat dit niet meer zou gebeuren. De volgende dag kwam de ouder van het kind er achter dat de gastouder naar de supermarkt was gegaan en dat het kind met nog een ander kind alleen thuis was achtergelaten. De ouder heeft contact opgenomen met de gastouder om navraag te doen en die gaf aan dat het makkelijker was om met de fiets zonder de kinderen even snel boodschappen te halen. De ouder van het kind heeft aangegeven dat zij in shock was dat dit heeft kunnen gebeuren. De volgende dag heeft de	De kwaliteit van de gastouder en het gastouderbureau wordt in twijfel genomen, door de incidenten die hebben plaatsgevonden.	Het gastouderbureau is van mening dat de gebeurtenissen van april 2019 nooit hadden mogen gebeuren. Het bureau betreurt dat dit heeft plaatsgevonden. De gastouder had het kind nooit alleen mogen laten. Een medewerker van het bureau heeft met de gastouder een afspraak gemaakt dat die contact zou opnemen met de ouder om haar excuses aan te bieden. Gastouders zijn zelfstandige ondernemers en zij moeten de kans krijgen om de gemaakte afspraken zelf uit te voeren. Het gastouderbureau kan alleen met de gastouder spreken over wat er gebeurd is en afspraken maken, maar de gastouder zal deze afspraken zelf moeten nakomen. Het gastouderbureau geeft aan dat zij alleen bemiddelen bij kinderopvang en dat zij dit niet zelf bieden. Zij kunnen dus niet aansprakelijk worden gesteld voor de handelingen van een gastouder. Het gastouderbureau is van mening dat zij alles hebben gedaan wat van hen verwacht mocht worden om op een juiste en adequate manier te handelen. Zij stellen dan ook dat er geen sprake is van nalatigheid bij het gastbureau.	Het feit dat de gastouder het kind twee maal zonder enige toezicht alleen heeft gelaten, zorgt er voor dat de gastouder nalatig is geweest en onzorgvuldig heeft gehandeld. De nalatigheid van de gastouder is niet kwalitatief goede kinderopvang en is daarom ook niet verantwoord. De commissie stelt dat het gastouderbureau geen kinderopvang biedt, maar bemiddelt tussen ouders die kinderopvang vragen en personen die kinderopvang willen bieden. Hiervoor sluit het gastouderbureau ook een bemiddelingsovereenkomst, waarin de afspraken tussen het gastouderbureau, de vraagouder en de gastouder zijn vastgelegd. De incidenten hebben zich voorgedaan in het kader van de uitvoering van de kinderopvang. Het gastouderbureau kan hier niet aansprakelijk voor worden gesteld, daar zij zelf geen kinderopvang bieden. De commissie is van oordeel dat het gastouderbureau niet onrechtmatig dan wel niet onzorgvuldig richting de ouder heeft gehandeld. Dit aan de gastouder zelf te verwijten.

Uitspraak	Soort opvang	Nalatig / onzorgvuldig handelen	Kwaliteit in twijfel	Oplossing opvang	Beslissing commissie
		ouder de gastouder aangegeven dat zij geen vertrouwen meer had in de opvang en dat deze niet meer bij de gastouder zou plaatsvinden. De ouder van het kind is van mening dat er sprake is van nalatigheid door het gastouderbureau, omdat die de gastouder heeft ingeschakeld en dus aansprakelijk is voor dien gedragingen.			

Bijlage 6 – Jurisprudentieanalyse gebruik beeldmateriaal kinderen

Uitspraak	Soort opvang	Beeldmateriaal gebruikt	Beeldmateriaal gepubliceerd	Is er een regeling / privacy beleid	Schriftelijke toestemming ouder	Beslissing commissie
101306 (2016)	KDV	Ja, er is een foto van de achterkant van het jongste kind is gemaakt.	Ja, de foto is gebruikt in een advertentie in een programmaboekje voor een festival, in een nieuwsbulletin en op de openbare Facebook pagina van de kinderopvang.	Blijkt niet uit de uitspraak.	De ouder heeft twee oudere kinderen die al wat langer gebruik maken van de kinderopvang. Bij deze kinderen heeft de ouder een verklaring kunnen ondertekenen of er bezwaar bestaat tegen het gebruik van beeldmateriaal. De ouder heeft bij beide kinderen de toestemming schriftelijk geweigerd. Voor het jongste kind is er echter nooit een verklaring over het gebruik van beeldmateriaal geboden. Dus heeft de ouder nooit toestemming gegeven.	Het gaat om een foto waarop de achterkant van twee geklede, liggende baby's te zien zijn, en die tevens niet herkenbaar in beeld zijn. De kinderopvang had zonder de toestemming van de ouder geen gebruik van de foto's mogen maken. De kinderopvang wist dat de ouder voor de eerste twee kinderen een formulier had ondertekend, waarin zij toestemming onthield voor het gebruik van foto's en dit formulier voor het derde kind nog niet had ontvangen. De kinderopvang moest ervan uitgaan dat de ouder, als dit formulier wel (tijdig) was aangeboden, ook bij dit kind toestemming zou weigeren. Het geeft de ouders een onveilig gevoel dat van het jongste kind, toch foto's zijn gemaakt voor communicatiedoeleinden. Gelet op de bij de eerdere formulieren aangegeven bezwaren, mocht de ouder erop vertrouwen dat dit zonder toestemming niet zou gebeuren.

Uitspraak	Soort opvang	Beeldmateriaal gebruikt	Beeldmateriaal gepubliceerd	Is er een regeling / privacy beleid	Schriftelijke toestemming ouder	Beslissing commissie
111443 (2017)	BSO	Ja, er is een foto van het kind gemaakt.	Ja, de foto van het kind is gebruikt in een per mail verzuurde nieuwsbrief.	Blijkt niet uit de uitspraak.	De ouder heeft bij de inschrijving van het kind het toestemmingsformulier ingevuld en geen toestemming verleend voor het openbaar maken van foto's van het kind.	De nieuwsbrief is niet op het internet geplaatst, maar eenmalig per mail verzonden aan een groep ouders die gebruik maakt van de opvang. Daarnaast heeft de kinderopvang meerdere malen excuses aangeboden voor het gebruik van de foto. Tevens heeft de kinderopvang direct na melding van de ouder nadere stappen genomen door de foto van het kind uit het bestand te verwijderen en er voor te zorgen dat dit niet meer kan en zal gebeuren, door het opstellen van richtlijnen en alle medewerkers hierop te wijzen. Desondanks heeft de kinderopvang wel een foto van het kind geopenbaard, terwijl hier door de ouder geen toestemming is verleend en dit had de kinderopvang moeten weten. De ouder wordt in het gelijk gesteld.

Uitspraak	Soort opvang	Beeldmateriaal gebruikt	Beeldmateriaal gepubliceerd	Is er een regeling / privacy beleid	Schriftelijke toestemming ouder	Beslissing commissie
118451 (2019)	Kinderopvang	Ja, er zijn foto's van het betreffende kind door een medewerker gemaakt en deze zijn opgeslagen op haar thuiscomputer.	Ja, de foto's zijn opgeslagen op de thuiscomputer van de medewerker. Tevens zijn deze foto's per e-mail doorgestuurd aan derden.	Er wordt aangegeven dat de werkwijze rondom het omgaan met beeldmateriaal is aangescherpt en verbeterd en dat dit is opgenomen in het privacy beleid.	Tijdens de intake heeft de ouder aangegeven dat hij geen toestemming geeft voor het maken van foto's van zijn kind. Dit heeft hij ook uitdrukkelijk in het contract aangegeven.	De kinderopvang heeft aangegeven dat het nemen en verspreiden van foto's van het kind niet had mogen gebeuren. De medewerker heeft laten weten dat al het fotomateriaal van het kind van haar thuiscomputer is verwijderd. Daarnaast is de werkwijze rondom het maken en verspreiden van foto's aangepast en wordt de privacy van ouders en kinderen gewaarborgd, wat in het privacy beleid is opgenomen. Desalniettemin zijn er foto's van het kind gemaakt en geopenbaard, terwijl in het contract is opgenomen dat hier specifiek geen toestemming voor wordt gegeven. De ouder wordt dan ook in het gelijk gesteld.

Uitspraak	Soort opvang	Beeldmateriaal gebruikt	Beeldmateriaal gepubliceerd	Is er een regeling / privacy beleid	Schriftelijke toestemming ouder	Beslissing commissie
122110 (2019)	Kinderopvang	Ja, er wordt gebruik gemaakt van foto's van het oudste kind dat nu geen gebruik meer maakt van de opvang.	Ja, er worden foto's van het kind gebruikt in het pedagogisch beleidsplan van de kinderopvang. Dit beleidsplan is via de mail geopenbaard. Het kind maakte vroeger gebruik van de opvang, maar inmiddels al lang niet meer.	Blijkt niet uit de uitspraak.	Op het moment dat het kind nog op de opvang zat, hadden de ouders toestemming gegeven via het inschrijfformulier, voor het maken en openbaren van foto's van het kind. Inmiddels maakt het kind geen gebruik meer van de opvang en worden zijn foto's wel gebruikt voor het beleidsplan. Hier hebben de ouders geen toestemming voor gegeven. De eerder gegeven toestemming, toen het kind nog gebruik maakte van de opvang, kan niet blijven gelden als er ook geen overeenkomst meer is.	Volgens de AVG is voor het gebruiken van foto's vooraf toestemming nodig. Deze toestemming moet op een duidelijke manier verkregen worden. Bij kinderen onder de leeftijd van 16 jaar geldt dat de ouders toestemming moeten geven voor het plaatsten van foto's. De kinderopvang gebruikt in dit geval foto's van een kind dat niet langer gebruik maakt van de opvang. Er kan geen beroep meer worden gedaan op de eerder gegeven toestemming op het inschrijfformulier dan wel de overeenkomst die bestond tussen de ouders en de opvang, aangezien er op dit moment geen overeenkomst is voor wat betreft dit kind. De kinderopvang heeft onrechtmatig gehandeld door zonder toestemming gebruik te maken van afbeeldingen van het kind. De handelswijze van de kinderopvang kan aangemerkt worden als onzorgvuldig en onrechtmatig. De ouder wordt in het gelijk gesteld. De kinderopvang heeft inmiddels de foto's verwijderd uit het pedagogisch beleidsplan en deze zonder foto's gepubliceerd op de website. De kinderopvang moet alsnog excuses maken aan de ouders voor het onrechtmatige gebruik van de afbeeldingen.

Bijlage 7 – Memo beroepsproduct

Aan: [.....](#)

Van: [.....](#)

Onderwerp: Memo

Beste,

Jij hebt mij gevraagd om naar aanleiding van mijn onderzoeksrapport stukken tekst te maken met daarin informatie over de onderzochte onderwerpen, zodat deze gebruikt kunnen worden voor het verbeteren van de informatievoorziening van het Klachtenloket Kinderopvang.

Op de volgende pagina's kan je voor elk onderwerp (contracten, communicatie en kwaliteit) een tekst vinden, die gebruikt zou kunnen worden voor het verbeteren van de informatievoorziening.

Met vriendelijke groet,

Mira

Bijlage: tekst onderwerpen onderzoeksrapport

Contracten

Als de kinderopvangorganisatie bepaalde afspraken uit de overeenkomst niet of niet juist nakomt, is er waarschijnlijk sprake is van een tekortkoming in de nakoming. De ouder zal eerst moeten kijken of het lukt om onderling met de kinderopvangorganisatie tot een oplossing te komen. Als dit niet lukt, dient de ouder de kinderopvangorganisatie formeel in gebreke te stellen. De ouder zal een brief moeten opstellen met daarin de vraag of de kinderopvangorganisatie alsnog de afspraken uit de overeenkomst, binnen een redelijke termijn, wil nakomen. Wanneer de kinderopvangorganisatie dit niet doet, dan kan de ouder er voor kiezen om de overeenkomst vroegtijdig op te zeggen. De ouder moet wel rekening houden met het feit dat er sprake is van een opzegtermijn. Op grond van de Wet van Dam is het niet toegestaan om een opzegtermijn van langer dan een maand te hanteren. Dit houdt in dat een opzegtermijn van twee maanden in principe niet rechtsgeldig is. De ouder dient zich in die opzegtermijn nog te houden aan de afspraken in de overeenkomst. Pas als de opzegtermijn verstreken is, is er juridisch gezien geen overeenkomst meer met de kinderopvangorganisatie. Daarnaast is het op grond van wettelijke bepalingen toegestaan om de overeenkomst op elke dag van de maand op te zeggen.

De ouder kan er ook voor kiezen om de overeenkomst te ontbinden. Maar, bij ontbinding moet de tekortkoming van de kinderopvangorganisatie niet te licht of onbelangrijk zijn. Dit houdt in dat het om een wat zwaardere afspraak moet gaan die niet wordt nagekomen. Er kan bijvoorbeeld niet ontbonden worden als de kinderopvangorganisatie een aantal keer vergeten is om een nieuwsbrief te versturen. Daarnaast geldt er een nog voorwaarde voor ontbinding, namelijk dat de kinderopvangorganisatie niet meer kan nakomen. Als de mogelijkheid bestaat dat de kinderopvangorganisatie na kan komen, dan dient dit ook te gebeuren. Er gelden dus wat voorwaarden aan het ontbinden van een overeenkomst.

Communicatie

Gescheiden ouders

Indien ouder gescheiden zijn hebben zij vaak nog recht op informatie over het kind. Zo heeft een kinderopvangorganisatie een informatieplicht. Op grond van de wet dient een kinderopvangorganisatie informatie aan een niet-gezaghebbende ouder te verstrekken, als een ouder daar om vraagt. De kinderopvangorganisatie is dus niet verplicht om uit zichzelf informatie aan die niet-gezaghebbende ouder te verstrekken.

Voor een ouder betekent dit, dat als hij/zij informatie over het kind wil, dat die hier zelf om dient te vragen. De kinderopvangorganisatie is dan meestal verplicht om de gevraagde informatie te verstrekken. De gezaghebbende ouder kan de kinderopvangorganisatie dus niet verplichten om geen informatie aan de niet-gezaghebbende ouder te verstrekken, tenzij de rechter dit expliciet heeft bepaald.

Eenzijdige wijziging

Als een ouder geconfronteerd wordt met een eenzijdige wijziging vanuit de kinderopvangorganisatie, dient de ouder eerst na te gaan of er sprake is van een eenzijdig wijzigingsbeding. Meestal zijn er in de overeenkomst of in de algemene voorwaarden afspraken gemaakt over het aanbrengen van wijzigingen in de overeenkomst door de kinderopvangorganisatie.

Een opvangorganisatie heeft altijd schriftelijke toestemming van de ouder nodig om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Dit kan in de vorm van een eenzijdig wijzigingsbeding dat is opgenomen in de overeenkomst of in de algemene voorwaarden van de opvangorganisatie. Wanneer dit hierin is opgenomen en de ouders de overeenkomst en de algemene voorwaarden hebben ondertekend, dan hebben zij toestemming gegeven voor een eenzijdige wijziging. Voor een eenzijdige wijziging gelden er echter wel voorwaarden. Zo moet er sprake zijn van zwaarwegende redenen om de overeenkomst eenzijdig te mogen wijzigen. De opvangorganisatie moet duidelijk kunnen aantonen dat het gaat om een zwaarwegende reden. Er kan niet zomaar gesteld worden dat er sprake is van een zwaarwegende reden, zonder een degelijke onderbouwing. Tevens moet wijziging wel toezien op de zwaarwegende reden. Wanneer de kinderopvangorganisatie niet duidelijk maakt waarom er volgens hun sprake is van een zwaarwegende reden, dan zal de kans groot zijn dat een rechter of commissielid zal bepalen dat de wijziging onrechtmatig is en dus niet mag doorgevoerd worden.

Kwaliteit

Onzorgvuldig handelen

Er kunnen verschillende soorten van onzorgvuldig handelen bestaan. Zo is er sprake van onzorgvuldig handelen wanneer de zorgplicht door de kinderopvangorganisatie geschonden is. De zorgplicht wordt geschonden als de gezondheid en de veiligheid van het kind in gevaar komt. Zo kan de onoplettendheid waarbij een kind ontsnapt en de nalatigheid waarbij een kind alleen oversteekt en alleen wordt thuis gelaten gezien worden als onzorgvuldig handelen. Maar ook het weigeren van de toegang van een kind op de opvang, zonder dit eerst aan de ouder kenbaar te hebben gemaakt, is onzorgvuldig. Daarnaast is het gebruik van beeldmateriaal van een kind dat geen gebruik meer maakt van de kinderopvang en het wijzigen van een bepaalde afspraak, zonder de ouder op de hoogte te stellen, ook voorbeelden van onzorgvuldig handelen door de kinderopvangorganisatie. Ook kan het plotseling en onmiddellijk opzeggen van de overeenkomst ook als onzorgvuldig handelen gezien kan worden.

Wanneer er sprake is van onzorgvuldig handelen aan de zijde van de kinderopvangorganisatie, dan kan de ouder besluiten om de overeenkomst op te zeggen. Hierbij moet de ouder wel rekening houden met een opzegtermijn. De ouder kan natuurlijk eerst proberen om er onderling met de kinderopvangorganisatie uit te komen. Lukt dit niet, dan kan de ouder altijd contact opnemen met het klachtenloket voor advies of bemiddeling. Indien de situatie zo geëscaleerd is, of het onzorgvuldig handelen zo ernstig is, kan de ouder een klacht indienen bij de opvangorganisatie of de ouder kan de GGD inschakelen om toe te zien op de naleving van de zorgplicht.

Gebruik beeldmateriaal

Op grond van de AVG dient een kinderopvangorganisatie altijd toestemming van een ouder van het kind te hebben, voordat zij beeldmateriaal waar het kind zichtbaar in beeld is, openbaar willen maken. Ook moet er aan de overige vereisten voor de grondslag toestemming voldaan zijn door de kinderopvangorganisatie.

De meeste kinderopvangorganisaties hebben een toestemmingsformulier dat zij de ouders laten tekenen als ze beeldmateriaal van het kind willen maken en/of publiceren. Als een ouder hier akkoord mee is gegaan, dan mag de kinderopvangorganisatie het beeldmateriaal maken en publiceren. Als de ouder toch liever niet heeft dat het beeldmateriaal openbaar wordt gemaakt, kan hij/zij dit aangeven bij de kinderopvangorganisatie en hen verzoeken om het beeldmateriaal alsnog te verwijderen.

Als een ouder geen toestemming heeft gegeven voor het maken en publiceren van beeldmateriaal waar het kind zichtbaar op is en de kinderopvangorganisatie heeft dit toch gedaan, dan kan de ouder hun verplichten om het beeldmateriaal te verwijderen en de publicatie ongedaan te maken. Tevens kan de ouder een melding maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Wanneer de kinderopvangorganisatie toch zonder toestemming beeldmateriaal van het kind maakt en publiceert, dan kan de ouder de kinderopvangorganisatie wijzen op het feit dat dit niet mag en dat het beeldmateriaal verwijderd moet worden. Doet de kinderopvangorganisatie dit niet, dan kan de ouder voor advies of bemiddeling bij het klachtenloket terecht. Werkt dit niet, dan kan de ouder een melding bij de AP maken of de ouder kan een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De ouder kan in een geschil procedure ook verzoeken om een schadevergoeding, maar moet rekening houden met het feit dat deze hoogstwaarschijnlijk niet zal worden toegekend, omdat het om immateriële schade gaat.