

SAMENVATTING FEITEN

De zoon van de verzoeker gaat naar de crèche. Op 16 december 2009 wordt zijn tweede kind geboren. Op de website van Kind en Gezin gaat de verzoeker op zoek naar informatie over de aanpassing van de dagprijs.

Op de website staat, onder de rubriek "Hoe wordt de prijs bepaald? - Het aantal kinderen ten laste", dat als het aantal kinderen ten laste stijgt, de korting van 2,87 euro wordt toegepast vanaf de eerste dag van de maand na deze melding.

Onder de rubriek "Wanneer wordt de prijs aangepast? - Prijsaanpassing wanneer je gezinssamenstelling wijzigt" staat dat de prijs wordt aangepast vanaf de eerste dag die volgt op de gezinswijziging. Bij de geboorte van een kind wijzigt de gezinssamenstelling. De verzoeker gaat er dan ook van uit dat de dagprijs wijzigt vanaf 1 januari 2010. Dat blijkt niet het geval te zijn. De verzoeker valt onder de rubriek over het aantal kinderen ten laste. De korting van 2,87 euro krijg je dan pas vanaf de eerste dag van de maand na deze melding. Deze verzoeker gaat niet akkoord met die prijsberekening. Hij klaagt ook over misleidende informatie op de website van Kind en Gezin.

SAMENVATTING KLACHT

Foutieve berekening van de ouderbijdrage.

Gebrekkige informatieverstrekking over de berekening van de ouderbijdrage.

SAMENVATTING ONDERZOEK

Kind en Gezin wijst erop dat met de geboorte van het kind van de verzoeker het aantal kinderen ten laste is toegenomen. De huidige berekening is dan ook in overeenstemming met artikel 11 van het Ministerieel Besluit van 17 maart 2008 waarin staat dat bij een toename van het aantal kinderen ten laste in de loop van de opvangperiode de vermindering wordt toegekend vanaf de eerste dag van de maand na de vaststelling van die toename. Omdat de verzoeker de geboorte van zijn kind op 11 februari 2010 heeft gemeld, neemt de vermindering aanvang vanaf 1 maart 2010.

Kind en Gezin geeft toe dat de communicatie over de wijziging van de ouderbijdrage op de website verbeterd kan worden. Daarom werd ook de informatie op de website onder de titel 'Wanneer wordt de prijs aangepast' in twee onderverdelingen uitgesplitst met name 'Prijsaanpassing wanneer je gezinssamenstelling wijzigt' en anderzijds 'Prijsaanpassing bij de wijziging van het aantal kinderen ten laste'.

Verder meldt Kind en Gezin dat er een voorstel is geformuleerd om de tijdstippen van de verschillende regelingen gelijk te schakelen. Ten slotte meldt Kind en Gezin dat er nooit de intentie is geweest om op de website enige vorm van misleidende informatie te geven. Kind en Gezin is dan ook niet bereid om in het dossier van de verzoeker een tegemoetkoming te verlenen.

KWALIFICATIE EN NORMEN

Deels gegrond en verder te herstellen: De ouderbijdrage werd correct berekend. Dit aspect van de klacht is ongegrond. De klacht over de gebrekkige informatieverstrekking is gegrond. Kind en Gezin heeft de informatie op de website verbeterd, maar zou die informatie nog begrijpelijker kunnen maken door bijvoorbeeld een onderscheid te maken tussen 'wijziging inkomen' en 'wijziging kinderen ten laste'.

- doeltreffende algemene informatieverstrekking (10)

VOORSTEL TOT BEMIDDELING / AANBEVELING

Kind en Gezin moet de informatie op de website over de wijziging van de ouderbijdrage begrijpelijker maken.