



## Klachtenjaarverslag 2024

## Inleiding

Bij Stichting Kinderopvang Huizen streven we naar hoogwaardige kinderopvang en hechten we veel waarde aan open communicatie met ouders. Het jaarlijks opstellen van een klachtenverslag biedt inzicht in ontvangen klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Het draagt tevens bij aan continue verbetering van onze dienstverlening. Mocht u vragen hebben naar aanleiding van dit klachtenjaarverslag, mail deze dan naar ons via: [info@kinderopvanghuizen.nl](mailto:info@kinderopvanghuizen.nl).

## Korte beschrijving van de klachtenregeling

Onze klachtenregeling biedt ouders de mogelijkheid om schriftelijk een klacht in te dienen over de wijze waarop zij of hun kind zijn behandeld door (een medewerker van) Kinderopvang Huizen, of over de overeenkomst tussen de ouder en Kinderopvang Huizen. De procedure is als volgt:

1. **Indiening van de klacht:** Ouders dienen hun klacht schriftelijk in bij de betreffende (team)manager.
2. **Onderzoek en afhandeling:** De (team)manager onderzoekt de klacht zorgvuldig en streeft in overleg met betrokkenen naar een bevredigende oplossing. De klacht wordt, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na indiening, afgehandeld.
3. **Oordeel en maatregelen:** De ouder ontvangt een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de klacht, inclusief eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht worden genomen.

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, kunnen ouders zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang.

## Wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht wordt gebracht

Ouders worden bij de start van de opvang geïnformeerd over het bestaan van de klachtenregeling. Daarnaast is het klachtenreglement voor ouders en oudercommissies beschikbaar op onze website. Ook wordt in de nieuwsbrief en via het ouderportaal verwezen naar de klachtenregeling, zodat ouders deze eenvoudig kunnen raadplegen.

## Aantal en aard van de behandelde klachten

De cijfers laten een lichte daling zien in het aantal klachten over het afgelopen jaar, na een lichte stijging in 2022 en een hogere piek in 2023. Die piek in 2023 hangt deels samen met het tragische incident op 3 april op PO 't Kraaltje. Naar aanleiding daarvan zijn er zorgen van ouders geuit over de veiligheid op locaties, die toen bewust als klachten zijn geregistreerd om een volledig beeld te krijgen. Bovendien is er in dat jaar extra gestuurd op het actief registreren van klachten. In 2024 is het totaal aantal klachten afgenomen, wat mogelijk samenhangt met verbeteringen in de dienstverlening en de organisatie. Tegelijkertijd is er in 2024 binnen de categorieën communicatie en administratie een lichte stijging te zien. Een duidelijke verklaring daarvoor is er op dit moment niet. De focus op pedagogiek heeft wel geleid tot een significante daling in klachten binnen deze categorie, evenals in klachten over de bedrijfsvoering.

|                        | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 |
|------------------------|------|------|------|------|
| <b>Totaal klachten</b> | 11   | 38   | 20   | 12   |
| <b>Klachten over</b>   |      |      |      |      |
| Pedagogiek             | 6    | 19   | 13   | 7    |
| Bedrijfsvoering        | 1    | 14   | 5    | 3    |
| Administratie          | 1    | 0    | 0    | 0    |
| Communicatie           | 3    | 0    | 1    | 1    |
| Facilitair             | 0    | 0    | 0    | 0    |
| ICT                    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Overig                 | 0    | 5    | 1    | 1    |

| Bedrijfstak       |   |    |    |   |
|-------------------|---|----|----|---|
| Kinderdagverblijf | 1 | 5  | 1  | 2 |
| Peuteropvang      | 2 | 8  | 0  | 0 |
| BSO               | 4 | 15 | 19 | 7 |
| Service Bureau    | 2 | 10 | 1  | 3 |

## Strekking van de oordelen en aard van de getroffen maatregelen per locatie

Per locatie zijn de klachten als volgt beoordeeld en zijn de volgende maatregelen getroffen:

- **BSO de Kameleon**

*Klacht:* Nieuwe ouders kregen geen tijdige communicatie over verhuizing van locatie.

*Oordeel:* Deels gegrond.

Communicatie richting ouders behoort volledig en tijdig te zijn. De informatievoorziening blijkt niet sluitend te zijn geweest. Er is geen sprake van opzettelijke uitsluiting of nalatigheid. De teammanager heeft de communicatiestructuur geëvalueerd met team en klantcontact en maatregelen genomen om te waarborgen dat nieuwe ouders voortaan toegang hebben tot alle relevante informatie.

- **BSO de Brug**

*Klacht:* Communicatie tijdens overdracht na incident op locatie

*Oordeel:* Deels gegrond

Ouders gaven aan onvoldoende geïnformeerd te zijn over een incident waarbij hun kind betrokken was. Uit intern onderzoek bleek dat de overdracht beperkt is gebleven tot een summiere toelichting. Er is gehandeld conform de AVG, door geen informatie over andere betrokken kinderen te verstrekken. Wel is afgesproken om bij incidenten met sociale of fysieke impact, adequater te communiceren over het eigen kind, zodat ouders specifiekere kunnen reageren en begeleiden

- **BSO Toevlucht**

*Klacht:* Klacht over het onterecht afmelden van een kind terwijl het nog op de locatie aanwezig was.

*Oordeel:* Gegrond

Een kind werd onterecht afgemeld in het Ouderportaal door een invalkracht, deze had zich teruggetrokken in een al afgesloten ruimte. Hierdoor was er tijdelijk geen toezicht meer op het kind. De situatie is besproken met ouders en intern geëvalueerd. De teammanager heeft in overleg met manager kinderopvang direct maatregelen getroffen: invalkrachten mogen geen kinderen meer afmelden in het ouderportaal en kinderen melden zich voortaan alleen nog af bij een vaste pedagogisch professional. Ouders zijn over deze maatregelen geïnformeerd via een bericht in het Ouderportaal.

- **BSO Vrom & tom**

*Klacht 1:* Pedagogisch klimaat oudste groep en bij afscheid geen aandacht voor kind.

*Oordeel:* Gegrond

Ouder gaf aan dat het afscheid van haar kind na zeven jaar opvang als onvoldoende aandachtig is ervaren. Daarnaast werd benoemd dat het activiteiten aanbod en de overdracht in de afgelopen periode als beperkt werden ervaren. De klacht is besproken met de betrokken medewerker en team. Er zijn opnieuw afspraken gemaakt over afscheidssituaties, het activiteiten aanbod en communicatie hierover naar ouders.

*Klacht 2:* Kind moest bord leegeten van pedagogisch professional.

*Oordeel:* Gegrond

Ouder gaf aan dat hun kind verplicht werd het bord leeg te eten. Dit is in strijd met de pedagogische visie waarin beschreven staat dat wij kindvolgend werken en een kind hierin

zelf keuzes mag en kan maken. De teammanager heeft dit direct besproken met het team en herbevestigd dat kinderen hierin een eigen keuze mogen maken.

- **PO Vrom & tom**

*Klacht 1:* onvoldoende communicatie van pedagogisch professionals richting ouders én onduidelijkheid over de ophaaltijd.

*Oordeel:* Gegrond

Ouder gaf aan onvoldoende contact te ervaren bij het brengen van hun kind en onduidelijkheid over de ophaaltijd (13.00 uur). In de klacht werd benoemd dat dit werd versterkt door communicatie vanuit het team, dat aangaf eerder te moeten stoppen vanwege verplichtingen bij de BSO. Het team is aangesproken op hun houding richting ouders, met nadruk op het belang van zorgvuldige overdracht en heldere communicatie. De formele eindtijd van 13.00 uur is via het Ouderportaal opnieuw gecommuniceerd aan alle ouders.

*Klacht 2:* Kind moest bord leegeten van pedagogisch professional.

*Oordeel:* Deels gegrond

Ouder uitte ontevredenheid over de interactie van hun kind met een nieuwe pedagogisch professional. Het kind vertoonde tekenen van stress, zoals huilen, wat de ouder zorgen baarde. De situatie werd besproken met het team. De situatie wordt verder geëvalueerd om herhaling in de toekomst te voorkomen.

- **PO Binckie**

*Klacht:* Klacht over ontstaan en onzorgvuldig handelen bij letsel bij kind.

*Oordeel:* Ongegrond

De klacht is na intern onderzoek ongegrond verklaard. Er zijn geen aanwijzingen gevonden dat het letsel tijdens de opvangtijd is ontstaan of dat medewerkers onzorgvuldig hebben gehandeld. De organisatie heeft de situatie zorgvuldig onderzocht en betrokken partijen zijn geïnformeerd over de uitkomsten

- **KDV Belhamels**

*Klacht:* Klacht over onvoldoende hygiëne en overdracht

*Oordeel:* Deels gegrond

Ouder gaf aan dat kinderen niet altijd schoon waren na maaltijden of buitenspelen. In een gesprek is de werkwijze toegelicht en is afgesproken dat pedagogisch professionals extra alert zijn op hygiëne. De ouder voelde zich gehoord en was tevreden met de uitleg en opvolging.

- **Klantcontact**

*Klacht 1:* Klacht over invoering en communicatie rond wijziging VE-contracten bij ouders met recht op Kinderopvangtoeslag.

*Oordeel:* Gegrond

Ouder heeft klacht over communicatie over en proces van invoering wijziging beleid voor VE-contracten voor ouders met recht op Kinderopvangtoeslag. Ouder vindt dat er te laat is gecommuniceerd en dat proces niet zorgvuldig is doorlopen. In overleg met ouder is er gekomen tot een (overgangs)oplossing. De organisatie erkent dat de communicatie rondom deze wijziging duidelijker had gekund en neemt deze feedback mee ter verbetering.

*Klacht 2:* Klacht over onjuiste contractindeling en gebrekkige communicatie over recht op kostwinner SUB-contract.

*Oordeel:* Gegrond

De ouder bleek met terugwerkende kracht recht te hebben op een kostwinner SUB-contract vanaf 2023. Dit is destijds niet juist berekend en er is geen actieve communicatie geweest richting de ouder. De fout is hersteld en de ouder is gecompenseerd.

## Aantal en aard van geschillen bij de Geschillencommissie Graag

In 2024 zijn er geen klachten voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

## Verspreiding van het klachtenverslag

Dit klachtenverslag wordt vóór 1 juni 2025 verstuurd aan de toezichthouder. Het verslag is beschikbaar op onze website en ouders worden via de nieuwsbrief en het ouderportaal geïnformeerd over de beschikbaarheid ervan.

## Toezicht op de klachtenregeling en het klachtenverslag

De toezichthouder beoordeelt tijdens inspecties of Kinderopvang Huizen voldoet aan de wettelijke eisen omtrent de klachtenregeling en het klachtenverslag. Eventuele bevindingen worden opgenomen in het inspectierapport, dat openbaar toegankelijk is via [kinderopvanghuizen.nl](http://kinderopvanghuizen.nl)

Mocht u vragen hebben naar aanleiding van dit klachtenjaarverslag, mail deze dan naar ons via: [info@kinderopvanghuizen.nl](mailto:info@kinderopvanghuizen.nl).

## Conclusie

Het klachtenoverzicht over 2024 laat een duidelijke afname zien in het aantal ontvangen klachten ten opzichte van voorgaande jaren. Deze daling lijkt mede het resultaat van gerichte verbeteracties op het gebied van pedagogische kwaliteit en algemene bedrijfsvoering.

De sterk verminderde klachten in de categorie pedagogiek sluiten aan bij de ingezette koers om het pedagogisch fundament verder te versterken. Ook binnen het domein van bedrijfsvoering is een positieve ontwikkeling zichtbaar, wat erop wijst dat beleid en praktijk beter op elkaar zijn afgestemd. Tegelijkertijd zien we dat er in 2024 enkele klachten zijn binnengekomen over administratie en communicatie. Hoewel de aantallen beperkt zijn, onderstrepen deze signalen het belang van zorgvuldige informatievoorziening en klantgerichtheid.

In de spreiding over de bedrijfstakken valt op dat het aantal klachten over de buitenschoolse opvang en het Service Bureau significant is afgenomen. De peuteropvang laat ten opzichte van 2023 en flinke afname zien, echter ten opzichte van 2022 en 2021 redelijk stabiel. Dit laatste geldt ook voor het kinderdagverblijf.

Hoewel het totale aantal klachten in 2024 sterk is gedaald, laten de gegronde klachten zien dat voortdurende reflectie en een lerende houding essentieel blijven. Ouders signaleren soms situaties waarin onze communicatie, overdracht of afstemming beter kan. Deze signalen zijn zorgvuldig opgepakt, in gesprek met ouders en betrokken teams. Op basis daarvan zijn maatregelen genomen die bijdragen aan blijvende kwaliteitsverbetering.

Stichting Kinderopvang Huizen blijft zich inzetten voor een open, lerende cultuur waarin feedback wordt benut als kans voor groei en verbetering – met als doel een veilige, ontwikkelingsgerichte en betrouwbare omgeving voor ieder kind.