



Klachtenjaarverslag 2025

Inleiding

In dit klachtenjaarverslag geeft Stichting Kinderopvang Huizen inzicht in de formele klachten en signalen van ongenoegen die in 2025 zijn ontvangen, de wijze waarop deze zijn afgehandeld en de verbetermaatregelen die hieruit zijn voortgekomen. Het verslag draagt bij aan transparantie, kwaliteitsverbetering en het versterken van de dialoog met ouders. Mocht u vragen hebben naar aanleiding van dit klachtenjaarverslag, mail deze dan naar 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

Het aantal formele klachten bedraagt in 2025 in totaal 8. In 2024 lag dit aantal op 11, waarmee sprake is van een lichte daling. Hiermee zet de dalende lijn zich voort die na de piek in 2023 is ingezet. Ten opzichte van voorgaande jaren is in 2025 echter een wijziging doorgevoerd in de wijze van rapporteren. Naast de formele klachten, zijn in dit verslag ook informele signalen van ongenoegen meegenomen. In eerdere jaren werden deze signalen niet structureel geregistreerd of opgenomen in de rapportage. Hierdoor zijn de cijfers over 2025 niet één-op-één vergelijkbaar met voorgaande jaren. Tegelijkertijd geeft deze werkwijze een vollediger en realistischer beeld van de ervaren tevredenheid binnen de organisatie.

Uit analyse blijkt dat het aantal informele signalen hoger ligt dan het aantal formele klachten. Dit bevestigt dat ongenoegen vaak in een vroeg stadium wordt geuit en laagdrempelig wordt opgepakt, zonder dat de formele klachtenprocedure wordt doorlopen.

Net als in 2024 hebben de meeste klachten en signalen betrekking op:

- pedagogisch handelen en pedagogisch klimaat
- communicatie richting ouders
- administratieve en organisatorische processen

De analyse laat zien dat ervaren ontevredenheid zich niet altijd vertaalt naar formele klachten. In sommige situaties beëindigden ouders de opvang zonder gebruik te maken van de

klachtenprocedure. Dit onderstreept het belang van vroegsignalering, zichtbare opvolging en blijvende aandacht voor de relatie met ouders.

De vergelijking met voorgaande jaren laat zien dat het, naast het registreren van formele klachten, van toegevoegde waarde is om ook informele signalen mee te nemen. Dit draagt bij aan een beter inzicht in de ervaren kwaliteit van de dienstverlening en biedt meer aanknopingspunten voor verbetering.

	2025	2024	2023	2022
Totaal klachten	8	11	38	20
Klachten over				
Pedagogiek	4	6	19	13
Bedrijfsvoering	1	1	14	5
Administratie	1	1	0	0
Communicatie	1	3	0	1
Facilitair	0	0	0	0
ICT	0	0	0	0
Overig	0	0	5	1
Bedrijfstak				
Kinderdagverblijf	2	1	5	1
Peuteropvang	1	2	8	0
BSO	2	4	15	19
Service Bureau	3	2	10	1

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

Po Mariekolf

Klacht:

Zorgkind met aangepaste brenguren waarbij ouders wel het volledige bedrag betaalden.

Oordeel: Deels gegrond

De geboden opvang sloot onvoldoende aan bij de zorgvraag van het kind, terwijl ouders wel volledig werden gefactureerd.

Maatregelen:

Door inzet van een extra medewerker kon het kind meer passende uren afnemen en is de opvang afgestemd op de behoefte van het kind.

Bso Toevlucht

Klacht:

Onvoldoende pedagogisch handelen van een medewerker.

Oordeel: Gegrond

Het handelen van de medewerker sloot niet aan bij de pedagogische uitgangspunten van de organisatie.

Maatregelen:

Het signaal is met de betrokken medewerker(s) besproken en heeft geleid tot inzet van een coachtraject.

Kdv Toethoorn

Klacht:

Onvrede over voeding na 17.00 uur en aansluiting op het ritme van het kind.

Oordeel: Deels gegrond

De werkwijze sloot niet volledig aan bij de individuele behoefte van het kind en onze pedagogische visie.

Maatregelen:

De klacht is besproken binnen de themagroep voeding. Naar aanleiding hiervan is aanbevolen de werkwijze aan te passen zodat meer ruimte ontstaat voor maatwerk, specifiek bij jongere kinderen.

Bso Marriekolf/Service Bureau**Klacht:**

Onvrede over plaatsingsbeleid en langdurige wachttijd voor een tweede opvangdag.

Oordeel: Deels gegrond

Hoewel het beleid is gevolgd, heeft dit geleid tot onduidelijkheid en ontevredenheid bij de ouder.

Maatregelen:

Het plaatsingsproces is aangescherpt en de communicatie richting ouders is verbeterd.

Bso Vrom & Tom/Service Bureau**Klacht:**

Publicatie van een foto zonder toestemming.

Oordeel: Gegrond

De foto is geplaatst zonder geldige toestemming, wat in strijd is met de geldende richtlijnen.

Maatregelen:

De foto is verwijderd en binnen het team is extra aandacht besteed aan privacy en AVG.

Bso De Brug/Service Bureau**Klacht:**

Onjuiste financiële afhandeling.

Oordeel: Gegrond

Er is sprake geweest van een administratieve fout.

Maatregelen:

De fout is gecorrigeerd en er zijn maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.

Bso Trikkert**Klacht:**

Onvoldoende voeding; kind gaf aan nog honger te hebben.

Oordeel: Gegrond

De werkwijze sloot onvoldoende aan bij de behoefte van het kind.

Maatregelen:

Afspraken zijn gemaakt dat kinderen extra fruit mogen krijgen en het eetmoment is aangepast.

Kdv Marriekolf**Klacht:**

Onvoldoende afstemming rondom voeding en verzorging, afspraken met ouders niet nageleefd.

Oordeel: Gegrond

Afspraken zijn niet consequent nagekomen, wat heeft geleid tot verlies van vertrouwen.

Maatregelen:

Afspraken zijn opnieuw vastgesteld en er is binnen het team extra aandacht voor naleving en communicatie.

Signalen van ongenoegen

Naast de formele klachten zijn op verschillende locaties signalen van ongenoegen ontvangen. Deze zijn laagdrempelig opgepakt en hebben geleid tot acties binnen de teams.

Bso De Brug

Zorgen over het pedagogisch klimaat, waarbij ouders uiteindelijk hebben besloten de opvang te beëindigen.

Actie: Het signaal is besproken binnen het team en meegenomen in de teamontwikkeling.

Leerpunt: Het is belangrijk om signalen tijdig te herkennen en zichtbaar op te volgen, zodat vertrouwen behouden blijft.

Kdv Belhamels

Signalen over wisselingen in medewerkers, overdracht en onduidelijkheid over mentorschap.

Actie: Aandacht besteed aan verbetering van overdracht en duidelijkheid richting ouders.

Leerpunt: Continuïteit en heldere rolverdeling zijn belangrijk voor een stabiele basis op de groep.

Bso Vrom & Tom

Signalen over groepsdynamiek en de rol van medewerkers hierin.

Actie: Afspraken gemaakt binnen het team en inzet van coaching.

Leerpunt: Regelmatige reflectie en coaching dragen bij aan het versterken van de pedagogische kwaliteit.

Po Spelevanck

Vragen en onduidelijkheid rondom het gebruik van VE-uren en verwachtingen hierover.

Actie: Ouders zijn geïnformeerd en het aanbod is afgestemd op het volledige VE-aanbod.

Leerpunt: Duidelijke communicatie over regelingen voorkomt onduidelijkheid en verwachtingen.

Bso Toevlucht

Signalen over dagelijkse taken op de bso, zoals activiteitenaanbod en verzorging (onder andere insmeren bij zonnige dagen).

Actie: Besproken binnen het team en afspraken aangescherpt.

Leerpunt: Consistente uitvoering van afspraken draagt bij aan vertrouwen van ouders.

Kdv Marriekolf

Te late terugkoppeling op een verzoek voor een rondleiding.

Actie: Aandacht voor sneller reageren op oudervragen.

Leerpunt: Eerste contactmomenten zijn belangrijk voor de beeldvorming van de organisatie.

Bso Kremmerd

Uiting van ongenoegen over schermgebruik tijdens vakantieperioden.

Actie: Besproken binnen het team.

Leerpunt: Het expliciet maken van keuzes in dag invulling helpt verwachtingen af te stemmen.

Analyse en bevindingen

Pedagogisch handelen centraal

Het merendeel van de klachten en signalen heeft betrekking op het pedagogisch handelen en het pedagogisch klimaat binnen de locaties.

Relatie met personele inzet

Een deel van de signalen hangt samen met personele wisselingen en het ontbreken van vaste gezichten op de groep, wat invloed heeft op de ervaren kwaliteit.

Communicatie als aandachtspunt

Veel signalen hebben betrekking op de communicatie richting ouders, met name op het gebied van duidelijkheid, tijdigheid en volledigheid. Dit vraagt mogelijk om meer voorspelbaarheid in communicatieprocessen en duidelijke verwachtingen richting ouders.

Ontevredenheid zonder klacht

Opvallend is dat ontevredenheid niet altijd leidt tot een formele klacht. In meerdere gevallen hebben ouders de opvang beëindigd zonder gebruik te maken van de klachtenprocedure. Hierdoor geeft het aantal formele klachten niet het volledige beeld van de ervaren ontevredenheid.

Aantal en aard van geschillen bij de Geschillencommissie

In 2025 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

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

Conclusie

De organisatie kenmerkt zich door een laagdrempelige aanpak, waarbij signalen in een vroeg stadium worden opgepakt en vertaald naar concrete acties.

Tegelijkertijd laat de analyse zien dat er aandacht nodig blijft voor:

- pedagogische kwaliteit
- stabiliteit in teams
- communicatie richting ouders

Door naast formele klachten ook signalen van ongenoegen structureel mee te nemen, ontstaat een completer beeld van de ervaren kwaliteit binnen de organisatie. Deze inzichten ondersteunen teams en organisatie bij het gericht versterken van pedagogische kwaliteit, samenwerking en oudercommunicatie.

Voor 2026 wordt ingezet op:

- eenduidigere registratie van klachten en signalen
- beter benutten van signalen als sturingsinformatie
- verdere versterking van kwaliteit en communicatie