



Openbaar jaarverslag

Klachten 2024



Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. De klachtenregeling 2024	4
2. Klachten 2024	5
<i>Toelichting per onderwerp</i>	<i>5</i>
a. Klachten Personeel	5
b. Klachten Communicatie.....	5
c. Klachten Huisvesting	6
<i>Advies voor verbetering</i>	<i>6</i>
<i>Positief signaal</i>	<i>6</i>
<i>Overige klachten & Geschillencommissie</i>	<i>7</i>
Bijlage 1 Overzicht klachten 2024	8
Bijlage 2 Brief Geschillencommissie Oink	13
Bijlage 3 Brief Geschillencommissie Kinderwoud	14



Inleiding

Voor je ligt het jaarverslag klachten 2024 van Kinderwoud. In dit verslag lees je welke klachten we het afgelopen jaar hebben ontvangen – en wat we daarmee hebben gedaan.

Bij Kinderwoud vinden we het belangrijk dat je je zorgen of klachten over onze opvang of dienstverlening snel kan delen. We nemen elke klacht serieus en samen zoeken we naar een passende oplossing, die we persoonlijk en zorgvuldig afhandelen.

Soms vraagt een situatie om een bredere aanpak. In dat geval kijken we of we zaken anders kunnen organiseren om herhaling in de toekomst te voorkomen. Door een klacht te melden of een vraag te stellen, help je ons om de kwaliteit van onze opvang en dienstverlening te waarborgen en te verbeteren.

De klachtenregeling van Kinderwoud brengen we onder de aandacht via de nieuwsbrief, de website en tijdens het intakegesprek met ouders.

Een klacht indienen kan eenvoudig via het klachtenformulier op onze website. Als het nodig is, kunnen ouders of oudercommissies ook terecht bij de Geschillencommissie.

Dankzij de meldingen en signalen van ouders en oudercommissies konden we ook in 2024 blijven werken aan betere opvang. Je leest er meer over in dit verslag.

Een mooie dag gewenst!

Vanessa Weewer
Bestuurder Kinderwoud



1. De klachtenregeling 2024

Bij Kinderwoud doen we er alles aan om kinderopvang van de hoogste kwaliteit te bieden. Toch kan het voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent. We vinden het belangrijk dat je jouw zorgen of klachten met ons deelt, zodat we samen tot een oplossing kunnen komen. Hieronder lees je een beknopte versie van onze klachtenregeling, waarin uitgelegd wordt wanneer en hoe je een klacht indient.

Waarover dien je een klacht in?

Bij Kinderwoud dien je een klacht in over:

- Het gedrag van medewerkers (of anderen) die voor Kinderwoud werken, richting jou of je kind.
- Een werkwijze of regel binnen onze kinderopvangorganisatie.
- De opvangovereenkomst tussen jou en Kinderwoud.

Bespreek je klacht direct

Heb je een opmerking of ben je ergens niet tevreden over? Bespreek het zo snel mogelijk met de betrokken medewerker. Dit kan een pedagogisch medewerker zijn of een medewerker van ons hoofdkantoor. We doen ons best om samen met jou een passende oplossing te vinden. Lukt dat niet, dan bespreken we je klacht met de manager van de locatie of afdeling.

Indienen van een klacht

Kom je er samen niet uit of wil je dat jouw klacht officieel wordt geregistreerd? Dien dan een klacht in via ons klachtenformulier op de website: kinderwoud.nl/klacht.

Behandeling van de klacht

Na ontvangst van je klacht krijg je van ons een bevestiging en houden we je per mail op de hoogte van de voortgang. We zorgen ervoor dat we je klacht zorgvuldig behandelen en binnen zes weken tot een passende oplossing komen. Zodra je klacht is opgelost, informeren we je schriftelijk over hoe we de klacht hebben afgehandeld en wanneer we eventuele vervolgstappen zetten.

Externe klachtafhandeling

Ben je na onze interne klachtenprocedure nog steeds niet tevreden met de uitkomst? Dan verwijzen we je door naar het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis advies en bemiddeling. Is dat niet genoeg, dan kun je je klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Deze commissie doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. Het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie brengt kosten met zich mee.

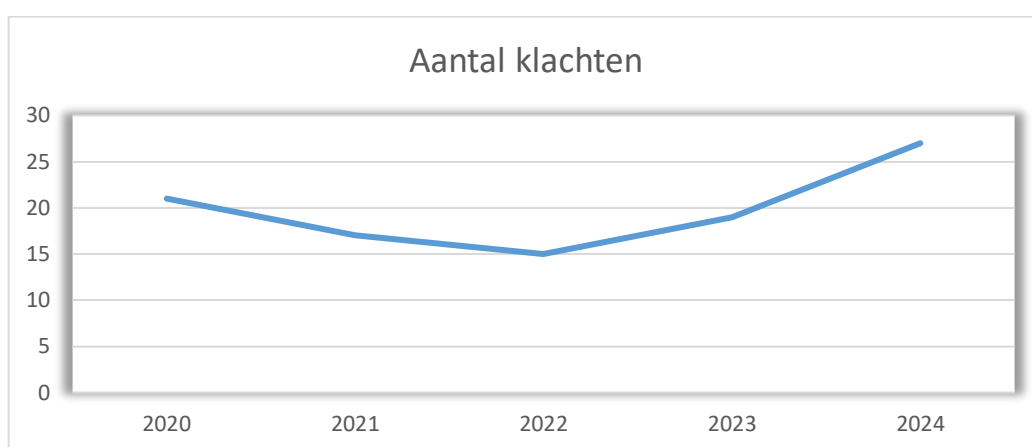
In sommige gevallen kun je direct naar de Geschillencommissie, bijvoorbeeld als je niet binnen zes weken een reactie van ons hebt ontvangen, of als de interne behandeling van je klacht niet onafhankelijk kan plaatsvinden. Bijvoorbeeld wanneer de medewerker die je klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van de klacht.



Als je direct je klacht wilt indienen bij de Geschillencommissie, dan adviseren we je om contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Zij helpen je met het nemen van de juiste stappen.

2. Klachten 2024

In 2024 ontving Kinderwoud in totaal 27 klachten, verdeeld over acht onderwerpen uit het Klachtenloket Kinderopvang. Ten opzichte van voorgaande jaren zien we een lichte stijging van het aantal meldingen, met name binnen de categorieën **personeel**, **huisvesting** en **communicatie**. Alle klachten die in 2024 zijn ingediend, zijn zorgvuldig behandeld en opgelost. Waar nodig hebben we maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.



Toelichting per onderwerp

De categorie *Personeel* liet dit jaar een stijging zien ten opzichte van voorgaande jaren. *Communicatie* en *Huisvesting* zijn van nul naar drie klachten gegaan en laten dus ook een lichte stijging zien. Hieronder lichten we ze toe, met per onderdeel een advies voor verbetering.

a. Klachten Personeel

De meeste klachten die in 2024 werden ingediend gingen over inzet van personeel, waarbij er personele wisselingen waren en de continuïteit ontbrak. Dit leidde onder andere tot een situatie waarbij een kind overstuur was bij het ophalen en ouders zich ongemakkelijk voelden bij een pedagogisch medewerker. Ook kwam er een klacht binnen over een medewerker die te laat kwam, en er werd aangegeven dat medewerkers onvoldoende bekend waren met de kinderen. Ouders geven aan dat zij behoefte hebben aan stabiliteit en vertrouwde gezichten op de groep.

b. Klachten Communicatie

Klachten over communicatie ontstonden voornamelijk door gebrekkige informatieverstrekking wat leidde tot misverstanden. Ook gaven ouders aan dat ze behoefte hebben aan duidelijke en tijdige communicatie over opvanggerelateerde zaken. Er was ook een probleem met de (telefonische) bereikbaarheid van de BSO.



c. Klachten Huisvesting

Klachten over huisvesting waren voornamelijk gerelateerd aan de veranderingen in de inrichting en het gebruik van ruimtes. Ouders gaven aan dat ze behoefte hebben aan een prettige en functionele omgeving voor hun kinderen, maar door verhuizingen en uitbreiding van de groepen ontstond er onrust. Ouders hadden zorgen over de eventuele negatieve invloed hiervan op de kwaliteit van de opvang. Daarnaast vonden sommige ouders de aankleding van de BSO te 'schools' en niet passend bij een buitenschoolse opvang.

Advies voor verbetering

Ouders vaker en consistentere informeren over de personele bezetting, zodat zij weten wie er op de groep staat. We blijven aandacht besteden aan heldere communicatie bij personele wijzigingen, met uitleg over de situatie wanneer nodig. Op die manier versterken we de herkenbaarheid, het vertrouwen en de continuïteit in de opvang.

Kinderwoud blijft inzetten op tijdige en duidelijke communicatie. We zorgen voor betere afstemming over belangrijke wijzigingen, zoals groepsovergangen en opvangdagen. Door ouders actief en volledig te informeren, willen we misverstanden en onduidelijkheden zoveel mogelijk voorkomen.

Tot slot hecht Kinderwoud veel waarde aan een stabiele en kindvriendelijke omgeving. We blijven investeren in een inrichting die aansluit bij de behoefte van kinderen. Ouders houden we actief op de hoogte van de voortgang van aanpassingen, met duidelijke communicatie over veranderingen, zodat zij weten wat ze kunnen verwachten.

Onderwerp	2022	2023	2024
Communicatie	2	0	3
Huisvesting	1	0	3
Kwaliteit	0	0	0
Opvanguren/contract	3	3	4
Pedagogisch beleid	0	1	3
Personeel	1	4	10
Veiligheid en gezondheid	6	4	3
Verzorging	1	3	1

Positief signaal

We zien een daling in het aantal klachten over **veiligheid** en **gezondheid**. Waar dit in eerdere jaren vaker aanleiding gaf tot meldingen (zes in 2022 en vier in 2023), waren dit er in 2024 nog maar drie. Ook het aantal klachten over verzorging is gedaald, van drie in 2023 naar één in 2024. Deze afnames geven een positief signaal en laat zien dat eerder genomen maatregelen en de voortdurende aandacht voor kwaliteit hun vruchten afwerpen.



Overige klachten & Geschillencommissie

In 2024 is één klacht van een voormalig stagiaire ontvangen. Er zijn geen klachten van medewerkers binnengekomen. Bij de Geschillencommissie is er één klacht ingediend en deze is afgehandeld. In bijlage 1 staat een overzicht van de behandelde klachten, en de bijbehorende acties.

- Bij het Klachtenloket Kinderopvang zijn geen klachten geregistreerd.
- In 2024 heeft Kinderwoud verschillende locatie van Oink overgenomen. De overgenomen locaties van Oink hebben in 2024 geen geschillen gehad en er zijn geen geschillen ingediend bij deze locaties.
- De uitspraken van de Geschillencommissie zijn terug te vinden in bijlage 2 en 3.



Bijlage 1 Overzicht klachten 2024

Locatie	Onderwerp	Aard van klacht	Actie
Kinderdagopvang			
Bosplaats	Personeel	Bij het ophalen was het kind overstuurd, en de ouder had een onprettige ervaring met de aanwezige medewerker.	De clustermanager heeft met de betreffende medewerker een gesprek gevoerd over de situatie. Er zijn passende maatregelen genomen.
De Kubus	Contract	Ouder wenste overplaatsing van 0 tot 4 naar 2 tot 4 groep. Dit proces verliep niet zoals ouder gewenst had.	In overleg met ouders is een overstap naar een 2 tot 4 groep gepland. Hierbij is een duidelijke overgangsdatum afgestemd om het kind een rustige overgang te bieden.
Duinterpen	Huisvesting	Ouder uitte zorgen over de wisseling van ruimtes en gaf daarbij aan open ruimtes prettiger te vinden.	De clustermanager heeft toelichting gegeven op het besluit rondom de verhuizing en het doel ervan. Ouders zijn uitgenodigd om de nieuwe ruimte te bekijken, zodat zij zich een goed beeld konden vormen van de situatie.
Duinterpen	Personeel	De overdracht door invalkracht werd door ouder als niet prettig ervaren. Daarnaast was ouder graag op de hoogte gebracht dat de vaste pedagogisch medewerker ziek naar huis was gegaan.	In verband met ziekteverzuim werd tijdelijk een medewerker ingezet die minder frequent op de betreffende groep aanwezig was. Ouders zijn hierover geïnformeerd, met toelichting dat het om een vaste kracht van dezelfde locatie ging.
Duinterpen	Huisvesting	Ouder is van mening dat de kwaliteit van de opvang, sinds de verhuizing achteruit is gegaan.	Er heeft een constructief gesprek plaatsgevonden tussen ouder en clustermanager, waarin ruimte was voor het uitwisselen van vragen, zorgen en suggesties.
De Bosplaats	Personeel	Ouder meldt dat er veel wisselingen zijn en dat kind te lang zonder mentor gezeten heeft.	De clustermanager heeft contact opgenomen met de ouder en is er uitleg gegeven over de situatie. Ondanks de wisselingen is het kind al die tijd goed gevolgd.



Petteflet	Communicatie	Ouder geeft aan dat de overgang van de groepen en de communicatie daarover niet goed verloopt.	Na overleg met klantadvies is een verouderde werkwijze in de planning herzien. Hierdoor is het kind nu structureel ingedeeld op één vaste groep, wat bijdraagt aan meer rust en continuïteit.
Scharne-goutum	Verzorging	Ouder geeft aan dat de kinderen erg vies waren bij het ophalen. Hij vindt dat pedagogisch medewerkers de kinderen beter in de gaten moeten houden wanneer ze op het natte, modderige gedeelte spelen.	De situatie is besproken met de pedagogisch medewerkers en de technische dienst is gevraagd om te kijken naar een mogelijke oplossing. Ook zijn er extra buitenspeelpakjes aangeschaft.
Loevestuin	Contract	Ouder dient een klacht in omdat er geen halve dagen meer afgenomen kunnen worden.	Het beleid met betrekking tot het afnemen van halve dagen is besproken in een gesprek tussen de clustermanager en de ouder.
Buitenschoolse opvang			
Noorderlicht	Huisvesting	Ouder is van mening dat de aankleding van de groepsruimte te school is en daardoor niet geschikt is voor de BSO. Ouder had graag betrokken willen zijn bij de inrichting hiervan.	Er wordt gewerkt aan een betere afstemming tussen de visie van de school en die van Kinderwoud. Dit proces vindt plaats in samenwerking met de pedagogisch coach en met inbreng van de kinderen.
Noordbergum	Contract	De ouder meldt dat het niet mogelijk was om een ruildag aan te vragen, in verband met de personele bezetting op de groep.	Er is contact met ouder geweest. In dit gesprek is het beleid met betrekking tot ruildagen besproken en uitgelegd.
Duinterpen	Communicatie	Ouder geeft aan dat haar kind niet mee kan naar het BSO-uitje.	Er is contact geweest met ouder en er bleek sprake te zijn geweest van een misverstand. Het kind stond al op de lijst om mee te gaan naar het uitje en heeft dan ook deelgenomen.
Einekoer	Pedagogisch beleid	Ouder geeft aan dat het kind zwemkleding had meegenomen voor een zwemactiviteit. Deze activiteit ging niet door.	De clustermanager heeft contact gehad met ouder, waarbij uitleg is geweest waarom de zwemactiviteit niet heeft plaatsgevonden.



't Honk	Veiligheid	Ouder geeft aan dat hun kind na het sporten op het plein niet gelijk naar de groep is teruggegaan.	De clustermanager heeft passende maatregelen getroffen. De situatie is besproken met de medewerkers van de locatie en het incident is onder de aandacht gebracht bij de sportdocent. Daarbij is er afgesproken dat er altijd één pedagogisch medewerker verantwoordelijk is voor de registratie van de kinderen na het buitensporten.
De Kubus	Personeel	Ouder geeft aan dat de pedagogisch medewerker drie keer te laat is gekomen op de VSO.	Clustermanager heeft de situatie besproken met de betreffende medewerker. Ook is het voorval geëvalueerd tijdens het teamoverleg van de betrokken groep. De situatie is ook besproken tussen ouder en clustermanager en naar tevredenheid afgerond.
Noorderlicht	Personeel	Ouder geeft aan dat het kind zich niet gezien en gehoord voelt door pedagogisch medewerker. Ook geeft ouder aan dat het lijkt alsof er te weinig personeel is.	De clustermanager heeft de klacht met de ouder besproken en toegelicht hoe de beroepskracht-kind ratio (BKR) wordt toegepast, waarbij is bevestigd dat Kinderwoud aan deze norm voldoet. De casus is daarnaast intern besproken binnen het team.
Einekoer	Pedagogisch beleid	Ouder geeft aan dat het kind zwemkleding had meegenomen voor een zwemactiviteit. Deze activiteit ging niet door.	De clustermanager heeft contact gehad met ouder, waarbij uitleg is geweest waarom de zwemactiviteit niet heeft plaatsgevonden.
Master	Personeel	Ouder geeft aan dat er veel wisseling van personeel is, en was graag geïnformeerd over de reden van langdurige afwezigheid van vaste medewerker.	Clustermanager heeft contact opgenomen met ouder en de situatie besproken. Daarbij is aangegeven dat ze de inzet van de tijdelijke medewerkers sneller zullen communiceren.
T' Wad	Contract	Ouder liep ertegenaan dat het tegoed van de strippenkaart van het oudste kind niet kon worden ingezet voor het jongste kind.	In overleg met klantadvies is er gekeken naar een passende oplossing. Dit is vervolgens met ouder besproken en naar tevredenheid afgehandeld.



Noorderlicht	Personeel	Ouder geeft aan dat medewerker voor de VSO-groep twee keer te laat was.	Clustermanager heeft de situatie besproken met de betreffende medewerker. Ook is het voorval geëvalueerd tijdens het teamoverleg van de betrokken groep. De situatie is ook besproken tussen de ouder en de clustermanager en naar tevredenheid afgerond.
Noorderlicht	Pedagogisch beleid	Ouder wenst dat oudere zoon (15) zijn jongere broer (12) mag ophalen van de BSO.	Dit is niet toegestaan omdat de oudste zoon minderjarig is. De clustermanager heeft contact opgenomen met de ouder en samen hebben ze naar een passende oplossing gezocht en vervolgens zijn er concrete afspraken gemaakt.
T' Wad	Communicatie	Ouder geeft aan dat de BSO slecht telefonisch bereikbaar is.	De clustermanager heeft de ouder geïnformeerd over de beperkte bereikbaarheid van de BSO, veroorzaakt door een technisch probleem van de telefoon. Inmiddels is het probleem verholpen door de aanschaf van een nieuwe telefoon.
Peuteropvang			
Windbreker	Veiligheid	Er is een kind weggelopen van de groep.	De clustermanager heeft meerdere gesprekken gevoerd met ouders. Daarnaast is het haal- en brengbeleid van deze locatie direct aangepast en is er ter bevordering van de veiligheid een hek geplaatst.
Thomas	Personeel	Ouder is ontevreden over de intake, proefperiode en de evaluatie hierop. Ook is ouder ontevreden over de communicatie met betrekking tot de klacht.	Door verschillende omstandigheden is Kinderwoud er niet in geslaagd tijdig te reageren (binnen zes weken). De klacht is ingediend bij de Geschillencommissie en volgens de geldende procedure afgehandeld.



De Wiken	Personeel	Ouder heeft een klacht over de wisseling van personeel.	Tijdens een gesprek met ouder heeft de clustermanager toelichting gegeven op de personeelsplanning. Hierdoor heeft de ouder meer inzicht gekregen in de werkwijze, wat heeft geleid tot begrip voor de situatie.
Duinterpen	Pedagogisch beleid	Ouder wenst meer dagdelen opvang voor haar kind.	De clustermanager heeft contact gehad met de ouder om een passende oplossing te bespreken, wat naar tevredenheid is afgehandeld. Intern wordt gewerkt aan verdere beleidsontwikkeling ten aanzien van dit onderwerp.
Algemeen			
Het Zonnetje	Overig	Een voormalig stagiaire heeft aangegeven dat er niet op een professionele manier over haar is gecommuniceerd.	Kinderwoud heeft contact gezocht met de stagiaires en er heeft overleg plaatsgevonden tussen verschillende afdelingen. Ook heeft er overleg plaatsgevonden tussen de clustermanager en de pedagogisch medewerkers van deze locatie voor opheldering over de situatie.
Kubus	Veiligheid	Een buurtbewoner geeft aan dat de pionnen op de weg gevaarlijke situaties kunnen veroorzaken met de kinderen.	De pionnen zijn met opzet aan de wegzijde geplaatst ten behoeve van de veiligheid. De clustermanager heeft dit onder de aandacht gebracht in het teamoverleg, zodat alle medewerkers hier alert op zijn.



Bijlage 2 Brief Geschillencommissie Oink



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Stichting Oink!
Zuidkade 62
9203 CN Drachten

Den Haag 19 februari 2025

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2024 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2024 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar portaal.kinderopvang.nl.

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

Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070 310 5371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070 310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang



Bijlage 3 Brief Geschillencommissie Kinderwoud



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Kinderwoud Kinderopvang B.V.
Trambaan 1
8441 BH Heerenveen

Den Haag 19 februari 2025

Geschillenoverzicht 2024

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie heeft in 2024 één of meerdere geschillen in behandeling genomen waarin uw organisatie partij was. In de bijlage vindt u een overzicht van de vestigingen aan waartegen een geschil is ingediend in 2024.

Wat is een geschil?

Onder een geschil verstaan wij:

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

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

Informatie voor uw Klachtenverslag

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

- bij hoeveel geschillen uw organisatie betrokken was in 2024;
- hoeveel van deze geschillen door de Geschillencommissie Kinderopvang hebben geleid tot een uitspraak;
- wat het onderwerp van deze geschillen was.

Deze informatie vindt u in de bijlage van deze brief.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Misschien heeft u ook vestigingen waartegen geen geschillen zijn ingediend in 2024. In het Portaal Kinderopvang kunt u voor deze vestigingen de geschilvrij certificaten vinden. Ga hiervoor naar [Portaal kinderopvang](#).



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

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

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl 070 310 5371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070 310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

BIJLAGE Geschillenoverzicht 2024

In deze bijlage treft u een overzicht aan van de vestigingen waartegen een geschil is ingediend in 2024 met daarbij de vermelding van de locatie, de adresgegevens en het onderwerp van het geschil.

Naam	Zaaknummer	Onderwerp van het Geschil
Kinderwoud Kinderopvang Trambaan 1E 8441BH Heerenveen	525966	Zorgvuldigheid,Annulering overeenkomst