



Openbaar jaarverslag klachten 2025



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. De klachtenregeling 2025	4
2. Klachten 2025	5
Overzicht aantal klachten per onderwerp	5
Toelichting per onderwerp	6
a. Klachten personeel	6
b. Klachten pedagogisch klimaat	6
c. Klachten opvanguren/contract	6
d. Klachten pedagogisch beleid	6
Overige klachten & Geschillencommissie	6
Bijlage 1 Overzicht klachten 2025	7
Bijlage 2: Brief Geschillencommissie	10



Inleiding

Voor je ligt het Openbaar jaarverslag klachten 2025 van Kinderwoud. In dit verslag geven we inzicht in de klachten en signalen die we het afgelopen jaar hebben ontvangen en hoe we deze hebben afgehandeld.

Bij Kinderwoud vinden we het belangrijk dat ouders hun vragen, zorgen of klachten op een laagdrempelige manier kunnen delen. We nemen elke klacht serieus en zoeken samen naar een passende oplossing, die we zorgvuldig en persoonlijk afhandelen.

Soms laat een klacht zien dat er meer nodig is dan alleen het oplossen van een individuele situatie. In die gevallen kijken we breder: wat kunnen we organisatorisch verbeteren om herhaling te voorkomen? Op die manier dragen meldingen niet alleen bij aan de kwaliteit op locatie, maar ook aan de ontwikkeling van onze organisatie als geheel.

We brengen onze klachtenregeling actief onder de aandacht, onder andere via onze website en de nieuwsbrief. Ouders kunnen hun klacht eenvoudig indienen via het online klachtenformulier. Wanneer dat nodig is, bestaat ook de mogelijkheid om een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Dankzij de waardevolle meldingen en signalen van ouders en oudercommissies hebben we ook in 2025 stappen gezet om onze opvang en dienstverlening verder te verbeteren. In dit verslag lees je welke inzichten dat heeft opgeleverd en welke acties we hebben ondernomen.



1. De klachtenregeling 2025

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.



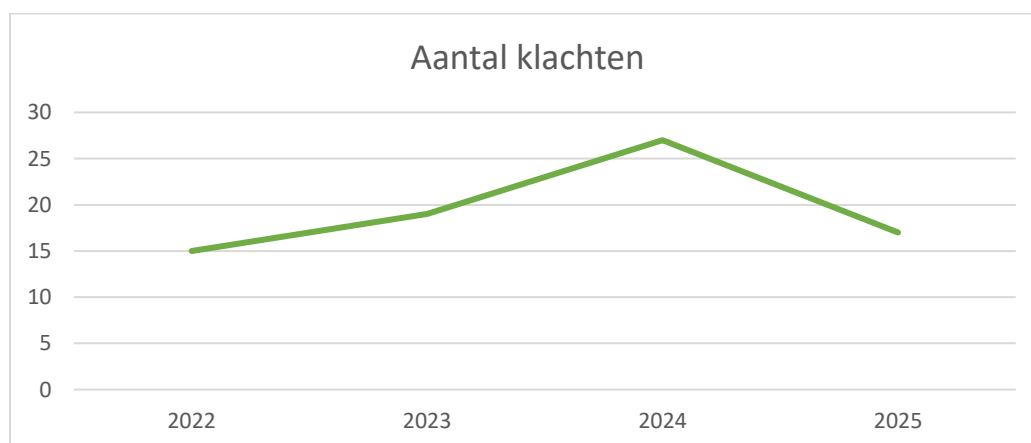
2. Klachten 2025

In 2025 ontving Kinderwoud in totaal zeventien klachten, verdeeld over vier onderwerpen.

Overzicht aantal klachten per onderwerp

Onderwerp	2025	2024	2023	2022
Communicatie	0	3	0	2
Huisvesting	0	3	0	1
Opvanguren/contract	2	4	3	3
Pedagogisch beleid	2	3	1	0
Personeel	11	10	4	1
Veiligheid en gezondheid	0	3	4	6
Verzorging	0	1	3	1
Pedagogisch klimaat	2	0	0	0
Totaal aantal klachten	17	27	19	15

Ten opzichte van voorgaande jaren zien we een daling van het aantal meldingen, met name binnen de categorieën *communicatie*, *huisvesting*, *opvanguren/contract* en *veiligheid en gezondheid*. Deze afnames geven een positief signaal en laat zien dat eerder genomen maatregelen en de voortdurende aandacht voor kwaliteit hun vruchten afwerpen.



In **bijlage 1** staat een overzicht van de behandelde klachten en de bijbehorende acties.



Toelichting per onderwerp

De categorieën *personeel* en *pedagogisch klimaat* lieten dit jaar een stijging zien ten opzichte van voorgaande jaren. Ook in de categorieën *opvanguren/contract* en *pedagogisch beleid* zijn klachten binnengekomen.

Alle klachten die in 2025 zijn ingediend, zijn zorgvuldig behandeld en opgelost. Waar nodig hebben we maatregelen genomen om herhaling te voorkomen. Er staan geen acties meer open.

Hieronder lichten we de klachten per onderdeel toe:

a. Klachten personeel

Elf klachten gingen over medewerkers, zoals ontevredenheid over pedagogisch handelen, negatieve overdracht, onvoldoende bezetting, wisseling van medewerkers en situaties waarin ouders voor een dichte deur stonden.

b. Klachten pedagogisch klimaat

Twee klachten gingen over onveilige situaties door gedrag van andere kinderen en onvoldoende toezicht tijdens activiteiten. Deze klachten zijn besproken met de teams en er zijn passende maatregelen getroffen om veiligheid en toezicht te verbeteren.

c. Klachten opvanguren/contract

Twee klachten betroffen facturatieproblemen en compensatieverzoeken bij afwezigheid van kinderen. Deze zijn opgelost door correcties in het systeem en door contact met ouders, waarbij excuses zijn aangeboden.

d. Klachten pedagogisch beleid

Twee klachten gingen over eet- en drinkmomenten, communicatie bij uitjes, traktatiebeleid en afspraken rondom luiers. Beleidsregels zijn verduidelijkt, eetmomenten aangepast en er is een terugkoppeling naar ouders gedaan om consistentie en duidelijkheid te waarborgen.

Overige klachten & Geschillencommissie

In 2025 is één klacht van een voormalig stagiaire ontvangen. Bij de Geschillencommissie zijn in 2025 geen klachten ingediend (zie bijlage 2) en ook bij het Klachtenloket Kinderopvang zijn geen klachten geregistreerd.



Bijlage 1 Overzicht klachten 2025

Locatie	Onderwerp	Aard van klacht	Actie/ afhandeling
Kinderdagopvang			
Duinterpen	Personeel	Ouders hebben hun ontevredenheid geuit over het handelen van een medewerker op de groep.	De clustermanager heeft het signaal besproken met de betrokken medewerker en vervolgens met het hele team. Met de ouders is contact geweest en de situatie is naar tevredenheid afgerond.
Wommels	Personeel	Een ouder heeft aangegeven dat er volgens eigen beleving te weinig medewerkers op de groep stonden in verhouding tot het aantal kinderen. Hoewel dit binnen de grenzen van de BKR viel (3-uursregeling), voelde dit voor de ouder niet prettig en veilig.	De clustermanager heeft dit besproken met de afdeling Personeelsplanning en er is een plan opgesteld om dit in de toekomst te voorkomen. De ouder is hierover geïnformeerd.
Scharnegoutum	Personeel	Een ouder meldde dat zij twee keer voor een dichte deur stond bij het brengen van haar kind.	De clustermanager heeft om opheldering gevraagd bij de betrokken medewerker. Het bleek te gaan om een misverstand. De ouder is geïnformeerd en er zijn excuses aangeboden.
't Zonnetje	Opvanguren/ contract	Een ouder geeft aan dat het kind langere tijd geen gebruik heeft gemaakt van opvang, maar ruildagen waren niet mogelijk. Een tweede kind maakte wel extra opvanguren, waarvoor kosten in rekening werden gebracht. De ouder verzocht om compensatie.	De clustermanager heeft in samenwerking met de afdeling Klantadvies naar een passende oplossing gezocht. De ouder is naar tevredenheid geholpen.
Duinterpen	Personeel	Een ouder geeft aan dat het kind signalen laat zien dat een medewerker mogelijk niet op een pedagogisch verantwoorde manier met het kind omgaat. Daarnaast werd de overdracht via het digitale schriftje als negatief ervaren.	De clustermanager heeft de klacht besproken met de betrokken medewerker en aansluitend met het hele team. Er is aandacht besteed aan verantwoord pedagogisch handelen en de interne richtlijnen voor het schrijven in het digitale schriftje. Een terugkoppeling is met de ouder gedeeld.



Voor- en buitenschoolse opvang			
De Master	Personeel	Een ouder gaf aan ontevreden te zijn over de manier waarop medewerkers met het kind omgaan en voelde zich niet serieus genomen door de clustermanager.	De clustermanager heeft de situatie besproken met de medewerkers van de groep en contact opgenomen met de ouder.
Loevestein	Personeel	Een ouder meldde dat er veel personeelwisselingen zijn, waardoor kinderen regelmatig moeten wennen aan nieuwe gezichten.	De clustermanager en HR-adviseur hebben hierover contact gehad met de ouder en het beleid toegelicht.
Het Arendsnest	Pedagogisch beleid	Een ouder vond dat het eet- en drinkmoment te laat op de dag plaatsvond en deed de suggestie dit te vervroegen	De clustermanager heeft dit besproken met de medewerkers, waarna het eetmoment is aangepast. Dit is teruggekoppeld aan de ouder.
Master	Personeel	Een ouder gaf aan regelmatig voor een dichte deur te staan bij het brengen van het kind.	De clustermanager heeft dit besproken met de medewerkers van de groep en contact gehad met de ouder.
Loevestein	Pedagogisch klimaat	Een ouder ervaarde een onveilige situatie door gedrag van andere kinderen in de groep.	De clustermanager heeft de situatie besproken met het betrokken gezin en passende maatregelen getroffen.
De Petteflet	Pedagogisch klimaat	Ouders gaven aan dat tijdens de eerste dag van de Festivalweek onvoldoende toezicht aanwezig was, dat er onbekende medewerkers waren, dat de communicatie niet goed verliep en afspraken niet nagekomen werden. Het kind voelde zich hierdoor onveilig en alleen.	De clustermanager heeft dit besproken met de activiteitencoördinator en de betrokken medewerkers. De ouder is geïnformeerd en er is gezocht naar een passende oplossing.
De Petteflet	Personeel	Een ouder gaf aan dat het kind niet vriendelijk werd benaderd door een medewerker en overwoog daarom de opvang te beëindigen.	De clustermanager heeft de situatie met de betreffende medewerker besproken en heeft hierover contact gehad met de ouder.
De Opstap	Beleid	Een ouder meldde dat kleding van het kind mogelijk was beschadigd door verf op de opvang en wilde overleggen over vergoeding.	Na bespreking met de medewerkers bleek de vlek op een andere manier te zijn ontstaan. De ouder is hierover geïnformeerd.
De Master	Personeel	Een ouder was het niet eens met de beslissing en communicatie van de BSO om het kind na een valpartij niet toe te laten en vroeg om compensatie voor de gemiste opvang.	De clustermanager heeft contact gehad met de ouder en uitgelegd waarom deze afweging is gemaakt.



De Roerganger	Personeel	Een ouder vroeg om duidelijkheid over de verantwoordelijkheid tijdens de VSO, omdat medewerkers eerder vertrokken waardoor kinderen soms zonder toezicht buiten waren, terwijl hiervoor volledig werd betaald.	Na telefonisch contact zijn duidelijke afspraken gemaakt over het tijdstip waarop kinderen naar het schoolplein mogen. Afsproken is dat de verantwoordelijkheid vanaf 8.20 uur bij school ligt. De klacht is hiermee afgehandeld.
Peuteropvang			
Het Kompas	Opvanguren/ contract	Een ouder gaf aan dat het kind niet meer naar de opvang ging, maar dat er toch facturen waren verstuurd.	De afdeling Klantadvies heeft vastgesteld dat de facturatie van december en januari foutief was door een systeemfout. De facturen zijn gecorrigeerd en er zijn excuses aangeboden aan de ouder.
De Opdracht	Personeel	Ouders uitten zorgen over onvoldoende communicatie tijdens uitjes, inconsistenties in het traktatiebeleid en de verplichting tot het gebruiken van reguliere luiers. Zij vroegen om duidelijke afspraken en meer consistent beleid.	De clustermanager heeft de klacht met de betreffende medewerkers besproken en een terugkoppeling naar ouders gedaan hierover.
Overig/ Niet officiële klacht			
Klacht door stagiaire	Vergoeding	Een stagiaire gaf aan dat zij in 2023 en 2024 geen stagevergoeding had ontvangen, ondanks meerdere verzoeken. Door uitblijvende reactie op haar betalingsverzoek heeft zij een officiële klacht ingediend.	De klacht is besproken met de afdeling HR. Het bleek te gaan om een misverstand en miscommunicatie. De stagiaire is geïnformeerd en de vergoeding is inmiddels uitbetaald.



Bijlage 2: Brief Geschillencommissie



de geschillencommissie

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 16 maart 2026

Geachte heer/mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2025 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 2025 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](#).

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