



## **Jaarverslag klachten 2025**

Maart 2026 | Doorn

## Inhoudsopgave

<b>Klachtenregeling Kinderopvang SKDD .....</b>	<b>3</b>
<b>Inventarisatie klachten 2025 .....</b>	<b>4</b>
<b>Behandeling van de klachten.....</b>	<b>5</b>
<b>Uitspraak de Geschillencommissie 2025.....</b>	<b>5</b>

## Klachtenregeling Kinderopvang SKDD

Binnen Kinderopvang SKDD willen we elkaar echt zien en begrijpen. We creëren een omgeving waarbinnen open communicatie kan plaatsvinden. Wanneer ouders of verzorgers ergens ontevreden over zijn, vragen we dit met betreffende persoon te bespreken. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch professional of teammanager zijn. Soms blijft onvrede bestaan of wordt deze stap overgeslagen, en wordt een klacht ingediend.

We beschouwen het serieus omgaan met klachten als een manier om voortdurend te werken aan het behouden en het nog verder verbeteren van de kwaliteit van de opvang. Alle klachten worden geregistreerd en volgens de klachtenprocedure behandeld. We onderzoeken de oorzaak van de klacht door met alle betrokkenen te spreken. We ondernemen alles wat mogelijk is om tot verbetering van de situatie te komen.

Klanten worden geïnformeerd over de klachtenregeling via het SKDD ouderportaal, de website en via nieuwsbrieven. Hier wordt ook uitgelegd wanneer en hoe een beroep gedaan kan worden op het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang. Jaarlijks worden alle geregistreerde klachten geanalyseerd en verwerkt in het jaarverslag klachten. Dit verslag wordt gedeeld met de ondernemingsraad, oudercommissies, Raad van Toezicht en GGD.

## Inventarisatie klachten 2025

In 2025 zijn er 11 klachten ingediend. Geregistreerd zijn de klachten die binnen zijn gekomen via een mailwisseling of via een gespreksverslag.

Vestiging	Aard klacht	Strekking van de maatregel	Ouder(s) tevreden?	Geschillencommissie?
Afdeling Klantrelaties	Wijziging voorwaarden opvang	Toelichting gegeven	Ja	Nee
Afdeling Klantrelaties	WachtlIJst	Bieden van extra informatie	Ja	Nee
Olleke Bolleke	Ontevredenheid intake	Ouder heeft andere opvang gekozen	Nee	Nee
Afdeling Klantrelaties	Communicatie	Werkwijze aangescherpt	Ja	Nee
Bos bso Driebergen	Communicatie vanuit team	In gesprek gegaan met ouder	Ja	Nee
Kdv de Boomhut	Kwaliteit opvang	Onbekend*	Onbekend*	Nee
Bso de Regenboog	Communicatie vanuit team	In gesprek gegaan met ouder, afspraken extra benadrukt op de groep	Ja	Nee
Sport bso de Woerd	Fysieke veiligheid (weglopen)	Werkwijze aangepast	Ja	Nee
Avonturenpad	Fysieke veiligheid (breuk)	RIE aangepast, afspraken extra benadrukt op groep	Neutraal	Nee
Afdeling Klantrelaties	Wijziging voorwaarden opvang	In gesprek gegaan met ouder	Gesprekken lopen nog door in 2026	Nee
Kdv en bso de Boomhut	Racisme van bso-kinderen naar kdv-gezin toe	Opgepakt door teammanager	Ja	Nee

\* Deze klacht is opgepakt door de interim manager kinderopvang. Zij is niet meer werkzaam bij ons, het verloop van de klachtbehandeling is onvoldoende gedocumenteerd.

## Behandeling van de klachten

Over alle klachten die in 2025 zijn geuit is met de betrokkenen gesproken en afgestemd welke maatregelen op de vestiging genomen zouden worden om het vertrouwen te herstellen. Dit was in bijna alle gevallen voldoende om de klachten af te sluiten. Op deze manier blijven we continu een zo zorgvuldig mogelijke afweging maken waarbij zowel gekeken wordt naar het welzijn en de (emotionele) veiligheid van het kind, de pedagogische kwaliteit als de continuïteit van de opvang.

## Uitspraak Geschillencommissie 2025

Afgelopen jaar zijn er geen meldingen van de Geschillencommissie Kinderopvang ontvangen. Kinderopvang SKDD heeft daarom een Geschilvrijbrief 2025 ontvangen en Geschilvrijcertificaten voor alle vestigingen.

