

## Jaarverslag klachten 2025

In dit verslag wordt beschreven hoe de procedure rondom klachten verloopt en worden de klachten van het jaar 2025 gerapporteerd.

### Procedure klachten

#### Interne klachtenprocedure

Wij doen er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan het voorkomen dat er iets niet naar tevredenheid van ouders verloopt. Zij kunnen dan het gesprek aangaan met de medewerker of leidinggevende. Vaak is het probleem dan snel opgelost. Mocht dit niet zo zijn, dan kan er een klacht ingediend worden via de website.

Ouders kunnen een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s);
- het algemene beleid.

#### Indienen van een klacht

Bij het indienen van de klacht via de website ontvangt u automatisch een ontvangstbevestiging. De manager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Indien nodig volgt een onderzoek. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. Hiervan worden de ouders op de hoogte gesteld. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

#### Externe klachtafhandeling

Als de behandeling van de klacht volgens de interne klachtenregeling niet naar tevredenheid is, kan de klager een externe klacht indienen bij het Klachtenloket Kinderopvang [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling. Of er kan een klacht ingediend worden bij de geschillencommissie Kinderopvang [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

#### Informeren ouders over de klachtenregeling

Ouders worden tijdens het intakegesprek geïnformeerd over de klachtenregeling. Op de website van de organisatie staat beschreven wat te doen bij onvrede of een klacht.

### Klachtenoverzicht 2025

Er zijn in 2025 10 officiële interne klachten binnengekomen bij SKR/SKEM en geen externe klachten gemeld.

waar  
**kleine hartjes**  
uitgroeien tot  
grote geesten



De rapportage bevat geen meldingen van incidenten of onvrede die op locatie zijn opgepakt en opgelost.

#### Interne klachten

Aard van de klacht	Aantal	Locatie	Genomen maatregelen	Naar tevredenheid afgehandeld
Communicatie	1	BSO Buitengewoon	Verbeteracties afgesproken met het team.	Ja
	1	POV Donderstenen	In overleg met ouders duidelijke afspraken gemaakt.	Ja
Organisatiebeleid	1	BSO Angela	In overleg met ouders maatregel genomen.	Ja
	1	BSO Montessori	Verbeteracties afgesproken met het team.	Ja
	1	BSO Bonte Berg	Werkwijze aangepast.	Ja
	1	KDV Notedopje	Aanbod om met ouder in gesprek te gaan. Ouder heeft hier geen gebruik van gemaakt.	Nee
	1	BSO Housebende	Werkwijze uitgelegd aan ouder.	Ja
	1	Klantenservice	Evaluatie van de ingezette actie.	Ja
Klantcontact	1	Klantenservice	Tijdelijk andere locatie aangeboden voor opvang kind.	Ja
	1	Klantenservice	Gesprek met ouder en uitleg aanbod contracten.	Nee

#### Geschillen

Er zijn in 2025 geen geschillen tegen SKR/SKEM ingediend bij de geschillencommissie.