

Kids2b

Klachtenverslag



2025



1. Inleiding

Dit klachtenverslag geeft inzicht in de aard en afhandeling van klachten in 2025. Het doel is transparantie richting ouders en toezichthouders en het benutten van klachten voor kwaliteitsverbetering.

2. Beschrijving klachtenregeling

Kids2b beschikt over een interne klachtenregeling, waarbij ouders hun klacht mondeling of schriftelijk kunnen indienen bij de medewerker, leidinggevende of directie. Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan deze worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

3. Bekendmaking klachtenregeling

Ouders/verzorgers worden op verschillende wijzen geïnformeerd over de klachtenregeling, o.a.:

- de website
- vermelding op het intakeformulier.

Ook zijn de ouderraden en de centrale ouderraad hierover geïnformeerd.

De procedures en het klachtenreglement zijn ook opgenomen in het Kids2b kwaliteitshandboek

4. Aantal en aard van de klachten (2025)

Totaaloverzicht:

In 2025 zijn 26 schriftelijke klachten geregistreerd.

Type klacht:

2025	Aantal	Locaties	2024	Aantal	locaties
Personeel/pedagogisch	3	Opwierde, Stedum Oling	Personeel/pedagogisch	1	DZ Noord
Personeelwisseling en continuïteit	1	Pinkeltje	Personeelwisseling en continuïteit	2	Merelhuis, Zuidwolde
Vertrouwen/ veiligheid	3	PO en BSO West	Vertrouwen/ veiligheid	4	Woldendorp 3x, Bedum Vlijt
Beleid en organisatie	18	Loppersum en andere locaties	Beleid en organisatie	4	Garmerwolde, Ten Boer 2x, Stedum
Algemeen	1	Garmerwolde	Hygiëne	1	Oling
			Communicatie	2	Wagenborgen, Ten Boer

Klachten per opvangsoort:

2025	Aantal	Locaties	2024	locaties
Peuteropvang	4	Opwierde 2x, KC West, Stedum	5	Wagenborgen, Stedum, Woldendorp 3x
Dagopvang	1	Loppersum	5	Oling, Zuidwolde, Delfzijl Noord, Bedum de Vlijt
Buitenschoolse opvang	4	Oling, Opwierde, KC West, Garmerwolde	4	Garmerwolde, Ten Boer 3x
Voorschoolse opvang	0		0	
Divers	17	Verschillende locaties	0	

Toelichting per categorie

Personeel/pedagogisch (3 klachten)

- o Zelfstandig buiten spelen zonder contract
- o Verf op kleding
- o Ouder heeft meer behoefte aan structuur en sturing

Personeelwisseling en continuïteit (1 klacht)

- o Ouder ervaart wisseling in pedagogisch professionals

Vertrouwen/ veiligheid (3 klachten)

- o Bijtincident kinderen
- o Valincident, ouder ervaart onvoldoende communicatie
- o Structureel pestgedrag van kinderen onderling en gemiste opvanguren

Beleid en organisatie (18 klachten)

- o Kind met de besmettelijke aandoening krentenbaard niet naar de opvang
- o Wijzigingen prijsbeleid 2026

Algemeen (1 klacht)

- o Opruimen buitenspeelgoed

5. Getroffen maatregelen

Overzicht belangrijkste maatregelen

Naar aanleiding van de klachten zijn onder andere de volgende acties ingezet:

Personeel/Pedagogisch

- o Opvangmogelijkheden op een kleinere locatie wordt onderzocht.
- o Teamafspraken aangescherpt.
- o Rekening houdend in de werving nieuwe medewerkers

Personeelwisseling en continuïteit

- o Is onder de aandacht van het team.

Vertrouwen en veiligheid

- o Pedagogisch coach betrokken
- o Pedagogisch team betrokken, opvang wordt voortgezet op andere locatie

Beleid en organisatie

- o De ouder heeft de opvang beëindigd.
- o Gesprekken gevoerd om vragen te beantwoorden en de prijswijziging te verduidelijken, waar nodig passende maatregelen getroffen.

Algemeen

- o Duidelijke instructies voor invalkrachten

6. Geschillencommissie Kinderopvang

In 2025 zijn er geen geschillen voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang, zie bijlage 1

7. Reflectie en leerpunten

Het merendeel van de klachten betrekking heeft op communicatie en inhoud van het prijsbeleid. Daarnaast ervaren ouders verbeterpunten in structuur, duidelijkheid en transparantie bij incidenten en in de dagelijkse praktijk. Ook wisselingen in personeel en signalen rondom sociale veiligheid onder kinderen vragen aandacht.

Leerpunten:

- Proactieve, duidelijke en tijdige communicatie richting ouders
- Eenduidigheid in pedagogisch handelen en structuur op de groep
- Transparantie en opvolging bij incidenten
- Continuïteit door vaste gezichten en heldere personeelsinzet
- Zorgvuldig begeleiden en communiceren van beleidswijzigingen

8. Conclusie

Kids2b ziet klachten als een belangrijke bron voor kwaliteitsverbetering. In 2025 zijn gerichte verbetermaatregelen ingezet die bijdragen aan verdere professionalisering van de opvang.

In vergelijking met het jaar 2024 is het totaal aantal geregistreerde klachten met twaalf toegenomen. De toename van het aantal klachten ten opzichte van 2024 wordt vooral veroorzaakt door de meldingen die zijn ontvangen naar aanleiding van de prijswijziging.

Bijlage 1:



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

Stichting Kinderopvang Kids2b
Ubbo J. Mansholt plein 2
9951 BX Winsum Gn

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](http://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