

## Jaarverslag klachten 2025 Yes! Kinderopvang

In januari 2005 is de Wet Kinderopvang ingevoerd. Met de invoering van deze wet zijn er landelijke regels gekomen voor de inspectie. Het aantal inspectiegebieden waar de GGD/DJG toezicht op dient te houden, is uitgebreid. De GGD/DJG inspecteert naast de veiligheid en de gezondheid ook of de kinderopvanginstellingen voldoen aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Een van de wettelijk vastgestelde eisen vanuit het klachtrecht is een openbaar jaarverslag klachten per kalenderjaar.

### **Extern ingediende klachten**

Yes! Kinderopvang was in 2025 aangesloten bij het Landelijk klachtenloket voor Kinderopvang ('Geschillencommissie Kinderopvang'). Hier zijn in 2025 voor zover wij weten geen externe klachten ingediend.

### **Intern ingediende klachten**

Yes! Kinderopvang zet in op kwalitatief hoogwaardige kinderopvang. Daarvoor benut Yes! alle mogelijkheden en middelen. Zowel de organisatiestructuur als de afspraken over omgaan met en registreren van klachten liggen aan de basis van een goede klachtenafhandeling. Twee functies zijn hierin cruciaal.

#### 1. Locatiemanagers

Op iedere locatie is een locatiemanager actief. De locatiemanager is het aanspreekpunt voor diverse vragen en opmerkingen. De locatiemanager staat dicht bij de kinderen en ouders, stuurt de pedagogisch medewerkers aan, heeft contact met eventuele samenwerkingspartners op de locatie en onderhoudt contacten met de oudercommissie van de locatie. Zowel op de locatie als op de website is te vinden wie de locatiemanager is en hoe de locatie te bereiken is.

#### 2. Klantenservice

Yes! Kinderopvang heeft een klantenservice als één loket voor het ontvangen, registreren en beheren van klachten (klachtenfunctionaris). Tevens komen hier vragen en opmerkingen van welke aard dan ook binnen. De klantenservice is per e-mail te bereiken; voor klachten is een speciaal klachtenformulier beschikbaar op de website. De klantenservice zorgt ervoor dat de binnengekomen klachten direct worden doorgestuurd naar de juiste afdeling en registreert de klacht. Tevens draagt de klantenservice zorg voor de tijdsbewaking en ziet toe op de administratieve afhandeling van een klacht.

De interne klachtenregeling is erop gericht om schriftelijke klachten in behandeling te nemen en binnen een vastgesteld termijn op te lossen waarbij Yes! Kinderopvang uiteraard altijd streeft naar een tevreden klant. De manager van de betreffende afdeling is verantwoordelijk voor de inhoudelijke afhandeling van de klacht. Via de website en mondeling informeert Yes! Kinderopvang haar klanten en oudercommissies over de interne klachtenregeling.



## Inhoud klachten 2025

In 2025 hebben wij van de oudercommissies geen schriftelijke klachten ontvangen. Van individuele klanten hebben wij 24 schriftelijke klachten ontvangen. Er valt op dat er in verhouding veel klachten zijn over het gewijzigde ruilbeleid (7) en het gewijzigde voedingsbeleid (5). Dat hadden we ook verwacht. Voor wat betreft de ruildagen hebben we het aantal beperkt van ongelimiteerd naar twee per kind per kalenderjaar. Vooraf hebben we het wijzigen van dit beleid ook aan de oudercommissies ter advies voorgelegd (voorstel was om te stoppen met de ruildagen). Als gevolg van de adviezen van de oudercommissies hebben we het aantal ruildagen vastgesteld op twee. Voor wat betreft het voedingsbeleid, dit hebben we aangepast aan de adviezen van het voedingscentrum. Ook dit is aan de oudercommissies ter advies voorgelegd.

## Afhandeling van de schriftelijke klachten.

Schriftelijk ontvangen klachten worden opgenomen in het jaarverslag klachten met hierin de betreffende locatie, opvangsoort, inhoud/aard en oplossing van de klacht.

In 2025 zijn de volgende klachten schriftelijk ontvangen.

<b>Locatie en opvangsoort</b>	<b>Klacht</b>	<b>Oplossing</b>
BSO Prinsenstraat	Ouder is het niet eens met het huidige en gewijzigde ruildagenbeleid.	Aan ouder is het proces uitgelegd en de knelpunten die daarbij ontstaan. Contractuele opvang gaat altijd voor op ruilingen. Ruilen is een service, geen recht.
BSO Prinsenstraat	Ouder ervaart geen tijdige of slechte communicatie over het goed- of afkeuren van ruildagen. Ouder heeft hier eerder een klacht over ingediend en daar is geen reactie op gekomen. Ook is ouder het niet eens met het gewijzigde ruildagenbeleid.	De ruilaanvragen van deze klant zijn niet allemaal goed verwerkt en de klant had een andere verwachting dan het beleid aangeeft. De uiteindelijke klacht hierover is ook niet goed verwerkt. Dat is niet goed geweest van Yes!. Met de ouder is hier een gesprek over geweest en is e.e.a. toegelicht en uitgelegd. Klant was uiteindelijk tevreden met de uitkomst van het gesprek.



BSO Prinsenstraat	Ouder is het niet eens met het nieuwe voedingsbeleid. Kind komt met honger thuis	De manager kinderopvang en pedagogiek heeft een gesprek gevoerd met deze ouders en het voedingsbeleid toegelicht. Daar hadden ouders begrip voor. Het is zeker niet de bedoeling dat een kind honger heeft. Dit is opgenomen met de locatiemanager en de medewerkers. Ouders willen graag deelnemen aan de oc op deze locatie. Dit is doorgegeven aan de locatiemanager
BSO Druivengaarde	Ouder heeft een ruildag aangevraagd waar hij geen reactie op heeft ontvangen. Ouder heeft hier de dag vooraf over gebeld, maar ervaaarde dat er na 18 uur niet meer iemand bereikbaar was.	Er is gebleken dat deze aanvraag op de groep over het hoofd is gezien. Daar zijn verontschuldgingen voor aangeboden. De medewerkers zijn alert gemaakt op het proces. Ouder was tevreden over de wijze waarop de klacht is behandeld.
BSO Druivengaarde	Ouder is het niet eens met het gewijzigde ruildagenbeleid. Ouder heeft twee donderdagen in het contract die tijdens de nationale feestdagen zijn.	Aan ouder is het proces uitgelegd en de knelpunten die daarbij ontstaan. Contractuele opvang gaat altijd voor op ruilingen. Ook is aan ouder de wijze waarop nationale feestdagen gefactureerd mogen worden uitgelegd.
KDV Sportlaan	Ouder is het niet eens met het gewijzigde ruildagenbeleid en de communicatie hierover. Ze kreeg hierover te laat duidelijkheid waardoor er problemen ontstonden met de werkplanning van de ouder.	Er is begrip voor de frustratie getoond. We hebben uitgelegd waarom de nieuwe werkwijze nodig was. Het ruilen van dagen is een service en geen recht. We hebben ouder geadviseerd om geen ruildagen in te zetten voor opvang die noodzakelijk is. We zullen er



		daarnaast op toezien de afhandeling van ruildagen op alle groepen op dezelfde wijze nageleefd wordt.
BSO Gerard Alewijnszstraat	Ouder ervaart benadeling omdat ze niet alle weken opvang nodig heeft. Het BSO-pakket past niet bij haar co-ouderschapsschema, waardoor ze voor meer dagen betaalt dan ze nodig heeft. Met het gewijzigde ruilbeleid ervaart ze dat nog meer.	We hebben begrip getoond voor de situatie. We hebben uitgelegd waarom de nieuwe werkwijze nodig is en dat ruilen een service is en geen recht. Ook hebben we uitgelegd dat flexibele opvangpakketten niet voordeliger zijn.
BSO Gerard Alewijnszstraat	Ouder ervaart dat haar kind met honger thuiskomt, sinds de invoering van het nieuwe voedingsbeleid. Kind mag geen eigen voeding meenemen.	Met ouder is het voedingsbeleid besproken. Het is niet de bedoeling dat een kind honger heeft. Er was eerst een pilot. Het aanbod wordt aangepast. Ouder is hier blij mee.
Kdv Gerard Alewijnsstraat	Ouder is het niet eens met het gewijzigde ruildagenbeleid. Ouder wil het eerdere beleid behouden of een financiële compensatie	Aan ouder is het proces en de knelpunten m.b.t. het ruilen uitgelegd. Wij hebben de opvang op de contractuele dagen wel aangeboden en dus is er geen sprake van financiële compensatie. Ruilen is een service, geen recht.
Kdv Gerard Alewijnsstraat	Ouder is het niet eens met het feestbeleid, voortkomend uit het voedingsbeleid. Het gaat met name om het niet meer meegeven van traktaties als een kindje jarig is.	Aan ouder zijn de beweegredenen uitgelegd. We willen aan/voor alle kinderen eenzelfde feestsituatie creëren, ongeacht financiële of culturele achtergrond. We hebben dit ook uitgelegd. Wellicht had de informatieverstrekking hierover uitgebreider kunnen zijn.



BSO De Voorn	Ouder had een ruildag aangevraagd welke was afgekeurd. Ouder was hiervan niet op de hoogte, heeft geen mail of bericht ontvangen. De 'pushmelding' was niet geactiveerd.	Met ouder is het proces m.b.t. ruilen besproken. De betreffende ruildag kan/mag ze nogmaals inzetten.
BSO de Voorn	Ouder is het niet eens met het nieuwe voedingsbeleid. Kind komt met honger thuis en wil niet meer naar de BSO	Met ouder is het voedingsbeleid besproken. Het is niet de bedoeling dat een kind honger heeft. Er was eerst een pilot. Het aanbod wordt aangepast. Ouder is tevreden.
Kdv De Voorn	Ouder wil een betalingsregeling en krijgt deze niet omdat ouder al eerder een betalingsregeling met ons heeft getroffen.	We zijn niet verplicht tot het aangaan van een regeling. Er is met ouder gesproken en de paniek is weggenomen. Een financieel inzicht is gegeven. Uiteindelijk is er toch een regeling getroffen.
KDV Frits Vogelstraat	Ouder is het niet eens met het sieradenbeleid; ze wil dat de oorbellen van het kindje in bed in de oren blijven.	Aan ouder is uitgelegd dat we hier vanuit veiligheid geen concessies in doen. Klant is niet helemaal tevreden, maar legt zich erbij neer.
BSO PC Hoofdstraat	Ouders hebben zorgen over de begeleiding van hun kind met autisme op de bso.	Er heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden tussen ouders en de locatiemanager. In het dagprogramma van deze bso is meer structuur aangebracht en zijn afspraken gemaakt. Hier zijn ouders tevreden over. Ze voelden zich gehoord.
KDV Lindelaan	Op het kinderdagverblijf is een portie borstvoeding van ouder kwijtgeraakt. Hierover is op dat moment niet gelijk contact	We hebben aan ouder erkend dat we niet goed gezocht hebben, de portie voeding is later gevonden, en dat we de



	geweest met ouder. Ook vond ouder dat er te veel tijd zat tussen twee voedingen.	aanwezigheid van de voeding niet goed hebben opgetekend en overgedragen. We hebben direct een teamoverleg ingepland en de medewerkers gewezen op de procedures. De langere tijd tussen de twee voeding werd veroorzaakt door het langere slapen van het kindje. Voor de ouder is de klacht goed opgevolgd.
KDV Lindelaan	Ouder heeft het kind een aantal keren met een poepluier aangetroffen. Dit is niet wenselijk en niet fijn voor het kind.	De locatiemanager heeft met ouder gesproken en aangegeven dat dit niet de bedoeling is. Het team is hierop direct aangesproken. De ouder is bedankt voor de feedback.
KDV Duivenvoorde	Ouder is het niet eens met het voedingsbeleid. Daarin is beschreven dat een kind vanaf 1 jaar geen warm eten meer krijgt aan het einde van de dag. Kind is in de avond te moe en wordt in de nacht wakker van de honger.	Het beleid is persoonlijk aan ouder uitgelegd. Ouder begrijpt de overwegingen. Er is een alternatief gevonden aan het einde van de dag dat het kindje zelf kan eten. Ouder was hier tevreden over.
BSO Duivenvoorde	Ouder is het niet eens met het gewijzigde ruilbeleid. Ouder ervaart een onevenredige benadeling vanwege de nationale feestdagen die in haar contract vallen.	Aan ouder is het proces uitgelegd en de knelpunten die daarbij ontstaan. Contractuele opvang gaat altijd voor op ruilingen. Ook is aan ouder de wijze waarop nationale feestdagen gefactureerd mogen worden uitgelegd.
BSO Duivenvoorde	Ouder is ontevreden over de communicatie over een aantal onderwerpen: het deurbeleid, wie is de mentor, de nieuwsbrief, de intake en het voedingsbeleid.	De locatiemanager heeft met de ouders gesproken en ge-emaild. Het deurbeleid is inmiddels aangepast, de mentor en de nieuwsbrief waren duidelijk, maar had de ouder gemist. We hebben



		aangegeven waar deze informatie te vinden is. Het intakeproces is anders verlopen vanwege de opstart van de nieuwe locatie. Met de ouder hebben we dit op een fijne manier besproken en uitgelegd.
BSO Burgemeester de Zeeuwstraat	Ouder kwam in de ochtend op de locatie voor de VSO en daar was geen medewerker. Ouder heeft hierdoor een werkafspraak gemist.	De locatiemanager heeft met ouder gebeld en excuus aangeboden. Er was een miscommunicatie tussen medewerkers. Ouder wordt gecompenseerd omdat wij niet aan onze contractverplichting hebben voldaan.
BSO Burgemeester de Zeeuwstraat	Ouders zijn het niet eens met de permanente verhuizing van de vakantieBSO en de opvang tijdens studiedagen van de burgemeester de Zeeuwstraat naar de Gerard Alwijnszstraat. Dit leidt tot diverse problemen, bijvoorbeeld reistijd en kosten.	Aan ouders is via een mail uitgelegd dat deze keuze is gemaakt vanwege de (aanstaande) verbouwing van de Burg. De Zeeuwstraat en het aantal kinderen dat opvang nodig heeft. De wijziging is niet per definitie permanent, maar is in elk geval gedurende de verbouwing zo. Het besluit kan in de toekomst herzien worden.
BSO Grevelingenhof	Ouder vindt geen uitleg over het beleid rondom studiedagen op de website of in het ouderportaal. Hierdoor was ouder niet op de hoogte van het feit dat hij dit twee weken vooraf had moeten aangeven. Op de dag zelf is ouder de toegang geweigerd. Ouder wenst compensatie voor deze dag.	Aan ouder is uitgelegd waar de informatie te vinden is op de website. We hebben de termijn n.a.v. deze klacht ook toegevoegd aan het ouderportaal. In het systeem is de dag op afwezig gezet, zodat de ouder deze dag alsnog kan ruilen.



Bso Hoendersekade	Klant zegt onvriendelijk en onprofessioneel te woord te zijn gestaan door een medewerker van de financiële administratie. De ouder voelt zich niet respectvol behandeld.	Er is telefonisch contact geweest met de klant en er is aangegeven dat dit heel vervelend is en niet de bedoeling. Het gesprek was voor de medewerker ook vervelend en zal worden geëvalueerd. Aan de ouders is ook uitleg gegeven over de werking van het ouderportaal en de verwerking van de betalingen. Klant is tevreden over de afhandeling van de klacht
----------------------	--	---

