

*Help je mij
ontdekken?*



Klachtenjaarsverslag 2025

nieuwsgierig naar jou



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Beleid ten aanzien van de behandeling van klachten	4
1.1 Klachtenregeling	4
1.2 Klachtenrapportage	4
2. Informatie over de ingediende klachten	5
3. Geschillencommissie	7
4. Conclusies en aanbevelingen	8
Bijlage 1 Inhoudelijke informatie over de klachten	9
Bijlage 2 Klachtenregeling	



Inleiding

Voor u ligt het klachtenjaarsverslag 2025 van Spring kinderopvang.

Spring kinderopvang streeft iedere dag naar tevreden en enthousiaste kinderen en ouders. Ondanks onze dagelijkse inzet kan het voorkomen dat een ouder ontevreden is over de dienstverlening, de wijze waarop hij/zij of het kind wordt behandeld of zaken van organisatorische aard. We vinden het belangrijk om in een persoonlijk gesprek met ouders te zoeken naar een oplossing die voor beide partijen bevredigend is. Voor ouders of oudercommissies die desondanks ontevreden blijven en een klacht willen indienen is de klachtenregeling van Spring van toepassing.

Spring kinderopvang analyseert de aard en de achtergrond van de klachten en neemt waar nodig verbetermaatregelen met als doel herhaling te voorkomen. Spring kinderopvang publiceert jaarlijks een openbaar verslag van de klachten van ouders. Dit verslag wordt besproken met de Raad van Toezicht, de Overkoepelende Oudercommissie (OOC) en binnen Spring kinderopvang intern.

Het jaarverslag wordt tevens toegezonden aan de drie GGD-en in het werkgebied van Spring kinderopvang.

Lone Linssen en Mark Udink
Raad van Bestuur
Spring kinderopvang

1. Beleid ten aanzien van de behandeling van klachten

Spring kinderopvang heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Toch blijft kinderopvang mensenwerk en kan er iets gebeuren waardoor ouders niet tevreden zijn. Door adequaat om te gaan met klachten, lukt het vaak om tot een oplossing te komen die voor beide partijen bevredigend is. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij leiden tot verbetermaatregelen om te voorkomen dat een vergelijkbare klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

1.1 Klachtenregeling

De wijze waarop Spring kinderopvang omgaat met klachten van ouders en andere betrokkenen is beschreven in de Klachtenregeling Spring kinderopvang. (Zie bijlage 2)

Als de interne procedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid staat de klager de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij het landelijke Klachtloket Kinderopvang (www.klachtloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang (<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>).

Als ouders klant worden bij Spring kinderopvang worden zij geïnformeerd over de klachtenregeling. Dit gebeurt mondeling tijdens de intake waarbij tevens de folder “Informatie over de Klachtenregeling” wordt verstrekt. Daarnaast is op de website informatie te vinden over hoe te handelen bij onvrede of klachten. Voor de behandeling van klachten van oudercommissies over een door Spring kinderopvang genomen besluit is Spring kinderopvang, conform de Wet kinderopvang, aangesloten bij De Geschillencommissie Kinderopvang.

1.2 Klachtenrapportage

Elk kwartaal wordt gerapporteerd over het aantal ingediende klachten in de kwartaalrapportage. Deze rapportage wordt besproken met de Raad van Toezicht en in het directieteam.

In het (voorliggende) jaarverslag wordt op hoofdlijnen gerapporteerd over de afgehandelde klachten. Deze rapportage gaat niet over de meldingen. Deze worden op lokaal niveau opgepakt en opgelost. Alleen als een melding tot een klacht is opgeschaald, wordt deze als klacht verder behandeld en geregistreerd en wordt hierover in dit jaarverslag gerapporteerd.

Meldingen of klachten van een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld worden conform het protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag behandeld en vallen buiten deze klachtenregeling. Bij een melding of klacht door een medewerker treedt de Interne klachtenregeling medewerkers in werking. Bij emotionele onveiligheid tijdens de werksituatie kan de Vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen ingeschakeld worden.

2. Informatie over de ingediende klachten

In totaal zijn er 51 klachten ingediend.

Tabel 1. Aantal klachten in de jaren 2019 – 2025

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Aantal ingediende klachten	50	48	40	25	30	40	51

Klachten worden volgens een standaardindeling geclassificeerd. In figuur 2 is het resultaat hiervan weergegeven.

Tabel 2. Klachten per regio

Aard van de klacht	Aantal
Dienstenaanbod	13
Veiligheid	13
Communicatie/bejegening	11
Overig	14
Totaal	51

Ten aanzien van de klachten zijn de volgende zaken te vermelden:

Bij de afhandeling van klachten zien we dat ouders het klachtenformulier gebruiken om een klacht te melden, maar de betreffende locatie vaak niet op de hoogte is van de onvrede van ouders. Ouders hebben dit niet gemeld en schalen meteen op via een klachtenformulier. De meeste klachten zijn dan ook snel afgehandeld. Een telefoontje, elkaar even op de locatie spreken en soms aanvullende afspraken maken zorgen dat onvrede snel is opgelost.

Het aantal klachten over het dienstenaanbod blijft in lijn met eerdere jaren. Het afwezigheidstegoed zorgt soms voor onvrede bij ouders, met name omdat dit op locaties waar de groepen vol zijn, niet altijd in te zetten is.

De klachten over veiligheid gaan vooral over kinderen die andere kinderen slaan of bijten. Ook was er dit jaar een klacht over een giftige paddenstoel die op het terrein van een locatie aanwezig was en ervoor heeft gezorgd dat een kindje naar het ziekenhuis moest.

Een deel van de klachten gaan over communicatie en bejegening. Dit gaat bijvoorbeeld over medewerkers die ouders te laat informeren over iets dat op de groep is voorgevallen, maar ook over verwachtingen en aannames die niet direct worden uitgesproken en afgestemd. Ook is soms de toon van een gesprek niet prettig. Als deze klachten binnenkomen, is te zien dat met een telefoontje van de manager van de locatie en een toelichting veel ongemak en irritatie is weggenomen.

De overige klachten zijn heel divers. Er was een klacht over een foto op social media of een klacht over het niet krijgen van de juiste ondersteuning op de groep voor een kind dat meer aandacht nodig heeft.



Ook is er klacht geweest over het vertrek van een medewerker die bij ouders geliefd was en zijn er klachten geuit over de vele wisselingen van personeel op een locatie.

Er zijn dit jaar geen klachten van ouders geweest die hebben geleid tot een onderzoek naar het pedagogisch handelen van medewerkers. Het merendeel van de klachten zijn naar tevredenheid van de klant opgepakt en opgelost. In een enkele situatie is het ongenoegen aanleiding geweest om de overeenkomst met Spring kinderopvang op te zeggen en te kiezen voor een andere aanbieder.

In bijlage 1 is per ingediende klacht een korte inhoudelijke beschrijving gegeven. In de bijlage staan alleen de locaties waar een klacht over is ingediend. Wordt een locatie niet genoemd in het overzicht, dan zijn voor deze locatie geen klachten ingediend in 2025.

Klachten oudercommissies

De klachtenregeling is zowel bestemd voor ouders die klachten hebben, als voor oudercommissies die een klacht willen indienen. Dit jaar zijn er geen klachten ingediend namens een oudercommissie.



3. Geschillencommissie

Ouders die uiteindelijk niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht staat de weg vrij om het landelijke Klachtloket Kinderopvang in te schakelen of het geschil voor te leggen aan de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie heeft een onafhankelijke positie, doet een bindende uitspraak en kan ook uitspraken doen over een schadeclaim.

In 2025 is er één geschil voorgelegd aan de Geschillencommissie. Dit geschil ging over een melding die is gedaan door Spring bij Veilig Thuis. De klacht is ongegrond verklaard. Alle openbare informatie over dit geschil is terug te vinden op www.klachtenloket-kinderopvang.nl/uitspraken. De referentiecode is: 1041162/1180224.

4. Conclusies

Spring kinderopvang biedt aan circa 10.000 kinderen verschillende vormen van kinderopvang. We kunnen concluderen dat ouders over het algemeen tevreden zijn over de opvang die aan hun kind(eren) wordt geboden. Meldingen van onvrede of ongenoegen worden meestal in goed onderling overleg mondeling opgelost. In 51 gevallen is de onvrede reden geweest een schriftelijke klacht in te dienen. Ook deze klachten zijn over het algemeen naar tevredenheid van de ouder opgepakt en opgelost.

De klachten over het afwezigheidstegoed zijn meegenomen in de overwegingen van het dienstenaanbod voor 2026. Ondanks de klachten zien we nog steeds dat meer dan 50% van de verzoeken tot het inzetten van afwezigheidstegoed gehonoreerd kunnen worden en dat er ook ouders tevreden zijn over deze regeling. In 2026 zijn de regels rond het afwezigheidstegoed niet aangepast.

Net als vorig jaar, merken we dat ouders een klachtenformulier invullen, voordat onvrede op de locatie is geuit. Doordat ouders een klacht indienen, wordt het gesprek daarna wel gevoerd en zijn de klachten snel opgelost.

Als er klachten binnenkomen over kinderen die het voor andere kinderen onveilig maken, is dit voor de locatie vaak geen verrassing. Meestal lopen er al gesprekken en is er veel aandacht om te zorgen dat het voor alle kinderen in de groep een leuke dag wordt. Als de zorgen groot zijn, wordt het team opgeschaald en komt er bijvoorbeeld een zorgcoördinator in beeld. De medewerkers op de locaties staan er dan niet alleen voor en krijgen passende ondersteuning.

We zien onze medewerkers zich dagelijks met passie inzetten voor de kinderen op hun locatie. Een klacht vinden ze vervelend, maar wordt ook gezien als een leermoment. Daarmee groeien en bloeien we als organisatie, iets wat zeker ook in 2026 wordt doorgezet.

Bijlage 1 Inhoudelijke informatie over de klachten

Klachten locaties

Klacht Nr.	Locatie	Onderwerp klacht	Wijze van afhandelen
008	Bende BSO/DO	Ouders dienen klacht in over sluiten van een groep en willen weten welke stappen Spring zet om dit in de toekomst te voorkomen.	Manager heeft contact met ouders opgenomen en toegelicht hoe het sluiten van een groep tot stand komt, wat de oorzaken zijn en hoe Spring dit probeert te voorkomen.
029	Bolwerk BSO/DO/PO	Ouders hebben zorgen over de vele wisselingen van managers en pedagogisch professionals.	Directeur Kinderopvang heeft contact gehad met ouders en een uitgebreide mail gestuurd. Spring begrijpt de zorgen en heeft toegelicht tegen welke uitdagingen we aanlopen.
045	Bolwerk BSO/DO/PO	Ouders verzoeken om een overstap naar een andere locatie, gezien de vele wisselingen van pedagogisch professionals.	Manager heeft contact gehad met ouders.
019	Dassenburcht DO/PO/BSO	Ouders dienen klacht in over onkundige houding medewerkers.	Manager heeft contact gehad met ouders. Uiteindelijk is contract beëindigd.
042	Dassenburcht DO/PO/BSO	Ouders dienen klacht in omdat zij voor de deur moesten wachten tot het de aanvangstijd was en de groep werd geopend.	Manager heeft contact gehad met ouders en uitgelegd waarom ouders even moeten wachten tot de deuren officieel open gaan.
007	De Groene Wereld DO/BSO	Ouders dienen klacht in over onveilig gedrag door een ander kindje op de opvang richting hun eigen kind. Ouders hebben hier een goed gesprek over gehad met de pedagogisch professional maar hadden een terugkoppeling van het management verwacht.	Manager heeft met ouders contact gehad, verwachtingen zijn uitgesproken en afspraken gemaakt voor de toekomst. Voor ouders is daarmee de klacht afgerond.
048	De Rank BSO/ Kruimeltje PO	Ouders dienen een klacht in over de wijze waarop met hun kind is omgegaan gedurende het uitpraten van onderlinge ruzies tussen hun kind en andere kinderen.	Er zijn twee gesprekken geweest met ouders en betrokken kinderen. Er zijn afspraken gemaakt.

Nr.	Locatie	Onderwerp klacht	Wijze van afhandelen
043	De Sprong BSO/DO/PO	Ouders willen contract per direct beëindigen omdat gesprekken over extra ondersteuning niet goed lopen.	Manager heeft contact met ouders gehad en is met hen tot een oplossing gekomen.
046	De Sprong BSO/DO/PO	Ouders dienen klacht in dat hun kind niet op de BSO lijst staat en daardoor geen afscheid kon nemen op de laatste dag.	Manager heeft contact gehad met ouders en klacht naar tevredenheid opgelost.
024	Dikkie Dik DO	Ouders hebben zorgen over de verzorging van hun kind.	Pedagogisch professionals zijn in gesprek gegaan met ouders en hebben nieuwe afspraken gemaakt.
050	Duizendpoot BSO	Ouders dienen klacht in over melding bij Veilig Thuis.	Ouders hebben een brief ontvangen over welke stappen er zijn gezet voordat er over is gegaan tot de melding.
012	Groeneveld DO/PO/BSO	Ouders zijn niet tevreden over de communicatie van medewerkers op de locatie en de leidinggevende.	Directeur heeft ouders benaderd en hen geïnformeerd over stappen die zijn gezet.
032	Hoevestein BSO/PO	Ouder heeft een klacht over twee ongewenste situaties op de BSO.	Manager heeft contact gehad met ouder en vervolgstappen in gang gezet.
003	IKKE BSO/DO/PO	Ruiltegoed is niet goed doorgezet.	Er waren mondelinge afspraken met ouders gemaakt. Locatie heeft dit bevestigd, ruiltegoed is aangepast.
041	Kiekeboe DO	Ouders zeggen contract per direct op omdat de groep te vaak sluit.	Manager heeft contact gehad met ouders. Contract is beëindigd.
033	Kindcentrum Kom.mijn PO	Ouders dienen een klacht in over het besluit om te stoppen met de opvang.	Directeur heeft contact met de ouders gehad en een mail gestuurd met toelichting met welke stappen de afgelopen tijd zijn gezet en waarom het niet meer mogelijk is om passende opvang te bieden.
002	Korenaar PO/BSO	Jas van kind is bij ophalen nat, ook de broek. Ouders hebben hierover geen terugkoppeling van pedagogisch professionals gehad.	Pedagogisch professional heeft contact met ouders gehad. Ouders hadden daarna geen behoefte om nog in contact te komen met de manager.
028	Kwibus PO/BSO	Ouder dient klacht in over schade aan spullen en de wijze waarop dit met de kinderen op de groep is afgehandeld. Ouder wil een schadevergoeding.	Van het incident waren camerabeelden. Met ouder is besproken wat er is gebeurd en wat het standpunt van Spring hierin was.

Nr.	Locatie	Onderwerp klacht	Wijze van afhandelen
035	Kwibus PO/BSO	Ouder dient klacht in omdat de fiets niet meegenomen kan worden in het busje, als kind opgehaald wordt op school om naar de BSO te gaan.	Manager heeft ouders gesproken en uitgelegd waarom de fiets niet meegenomen kan worden.
051	Luchtballon DO/BSO	Ouders dienen een klacht in omdat de kinderen niet zijn opgehaald voor de BSO tijdens een halve studiedag omdat zij niet op de lijst stonden.	Manager heeft contact opgenomen met ouders en de klacht afgehandeld.
015	Maraboe/Pino BSO/DO/PO	Ouders dienen klacht in over taxibedrijf. Kind zou niet tot de voordeur van school gebracht zijn, maar moest een drukke weg oversteken.	Pedagogisch professional heeft contact gehad met ouders. Situatie bleek anders dan in de klacht is aangegeven, daarmee was de klacht voor ouders afgehandeld.
037	Mozaïek	Ouders dienen klacht in over hun kind dat geslagen wordt door een ander kind.	Manager heeft contact gehad met ouders en voorval besproken en de klacht afgehandeld.
009	Nienke PO/Graaf BSO	Ouders geven aan dat schoenen bij het ophalen kwijt waren. Andere kinderen hebben deze buiten in bomen en struiken gegooid. Ouders ervaren het als zeer onprettig dat dit soort incidenten kunnen ontstaan.	Ouders zijn te woord gestaan en betrokken kinderen zijn aangesproken. Ouders waren tevreden met de afhandeling.
010	Nienke PO/Graaf BSO	Ouders geven aan dat kind is geslagen door een ander kind. Dit is niet de eerste keer, er is al eerder sprake geweest van pestgedrag. Ouders hebben betreffend kind zelf aangesproken en ook de situatie met betreffende medewerkers besproken. Ouders dienen formele klacht in, omdat het gedrag eerder is voorgekomen.	Manager heeft ouders gesproken en feedback gekregen hoe ouders de BSO afgelopen jaren hebben ervaren. De manager neemt deze ervaringen mee terug naar het team en is met team- en pedagogisch coach aan de slag gegaan. Manager heeft ook toelichting gegeven hoe Spring omgaat met kinderen waar extra zorgen zijn en welke stappen daarin gevolgd worden.
013	Okapi DO	Ouders dienen klacht in over personele bezetting. Ouders hebben te maken gehad met sluitingen en zien veel verschillende gezichten. Ouders willen meer inzicht in welke	Manager heeft contact gehad met ouders en een toelichting gegeven hoe Spring hiermee omgaat. De klacht was daarmee afgehandeld.

Nr.	Locatie	Onderwerp klacht	Wijze van afhandelen
		maatregelen genomen worden om dit te voorkomen.	
049	PUK DO	Ouder dient klacht in omdat hun kind naar het ziekenhuis moest omdat het kind in aanraking is gekomen met een paddenstoel op het buitenterrein.	Manager heeft contact gehad met ouders en afspraken gemaakt.
044	Rakkertjes BSO	Ouders dienen klacht in over de manager en de wijze van communiceren.	Directeur Kinderopvang heeft ouders gesproken en het gesprek schriftelijk bevestigd. De overeenkomst is beëindigd.
001	Robinson BSO/DO/PO	Kind is door een ander kind meerde malen tegen zijn hoofd getrapt. Ouders willen per direct opvang stopzetten.	Manager heeft ouders gesproken. Er zijn aanvullende afspraken gemaakt met ouders van het kind waar het voorval mee was gebeurd.
011	Spetter (IKC Zuidstroom) BSO/DO/PO	Ouders dienen klacht in over de wijze waarop medewerkers op de groep met de medische aandoening van het kind omgaan.	Manager en medewerker van de afdeling pedagogiek en kwaliteit hebben met ouders contact gehad. Er is afgesproken dat ouders medewerkers meer uitleg gaan geven over de aandoening en hoe zij hiermee om kunnen gaan.
022 027	Springplank/Rakkertjes (Oeffelt) BSO/PO	Ouders dienen klacht in over verschillende incidenten die hun kind heeft ervaren met andere kinderen. Ouders ervaren dat pedagogisch professional niet in staat is om een veilige plek te creëren.	Ouders zijn uitgenodigd voor een gesprek met de manager. Zij zijn meegenomen in het plan van aanpak van de verbeteringen van de groep.
017	Station/Ottertjes BSO/DO/PO	Ouders dienen klacht in over incidenten op de groep richting hun kind, die worden veroorzaakt door een ander kind. Ouders worden bij het ophalen hier niet over geïnformeerd en horen dit thuis van het kind.	Manager en pedagogisch professional hebben contact met ouders gehad en klacht besproken. Klacht is naar tevredenheid van ouder opgepakt.
034	Uilennest BSO/PO	Ouders dienen een klacht in over pestgedrag op de BSO.	Manager is in gesprek gegaan met ouders. Er is een onderzoek gedaan en een plan opgesteld rondom pesten. Ook school is daarbij betrokken.
031	Uilennest BSO/PO	Ouders dienen een klacht in over het vallen van hun kind op de PO. Ouders willen zonder opzegtermijn contract opzeggen.	Ouders hebben het contract opgezegd. Ze hebben geweigerd om met de betrokkenen van de locatie in gesprek te gaan.

Nr.	Locatie	Onderwerp klacht	Wijze van afhandelen
036	Vendelier BSO	Klacht over communicatie aan welke kant van het gebouw ouders de kinderen moeten ophalen.	Manager heeft ouders gesproken en erkend dat de communicatie anders had gemoeten.
006	Vendelier BSO/DO/PO	Ouders dienen klacht in omdat contact tussen pedagogisch professional en hun kind niet goed verloopt.	Manager heeft gesprek met ouders gevoerd. Daarmee is voor de ouders de klacht afgehandeld.
039	Vuurvogel DO/PO	Klacht over het plaatsen van social media, waar geen toestemming voor is gegeven.	Manager heeft klacht opgepakt.
004	Zoef DO/PO/BSO	Kindje is van stoeltje gevallen. Ouders dienen klacht in omdat kindje voor het vallen op het stoeltje stond en hier niet adequaat op is gereageerd.	Manager heeft contact gehad met ouders en met medewerkers. Medewerkers geven aan dat het kindje bij het vallen op het stoeltje zat. Ouders geven aan de indruk te hebben dat kindje vaker valt, op een specifieke dag. Manager heeft dit besproken met medewerkers en ouders een terugkoppeling gegeven in het mentorgesprek. Met ouders is afspraak gemaakt dat ze altijd met manager mogen bellen als er opnieuw iets speelt.
016	Zoef DO/PO/BSO	Ouders dienen klacht in over het voor de 2 ^e keer in korte tijd sluiten van de groep. Ouders willen een alternatief aangeboden krijgen.	Manager heeft ouders niet telefonisch kunnen bereiken. Ouders hebben een reactie via mail ontvangen.
030	Zonnewijzer BSO	Ouders dienen klacht in over het verwerken van de administratie en het afwezigheidstegoed.	Manager heeft contact gehad met ouders en de klacht opgelost.

Indien een locatie niet in de voorgaande tabel staat, is er in 2025 geen klacht over deze locatie ingediend.

Algemene klachten

Klacht Nr.	Onderwerp klacht	Wijze van afhandelen
005	Klacht over het rijgedrag van een medewerker in een Spring busje die te hard door een 30 km zone heeft gereden.	Betrokken medewerker is aangesproken.
014	Ouders zijn niet tevreden over de wijze waarop het contract is beëindigd. Gezien de situatie met hun kind verwachten ouders flexibiliteit van Spring in het opzegtermijn.	Leidinggevende van het Servicebureau heeft contact gehad met ouders. School is afgeweken van hun beleid, ouders zijn lang onduidelijk geweest wat de einddatum van het contract moest worden. Spring is naar ouders al coulant geweest waar kon, maar gaat uit van het bieden van een opvangplaats totdat ouders anders aangeven.
018	Ouders dienen een klacht in over uren die zijn gefactureerd.	Manager heeft contact gehad met ouders en servicebureau. Er blijken mondelinge afspraken gemaakt te zijn, die niet zijn doorgegeven. De factuur is daarop gewijzigd.
020	Ouders zijn niet tevreden over het plaatsingsaanbod. Zij hadden verwacht dat hun kind op alle vier de dagen geplaatst zou worden. Ouders hebben een aanbod ontvangen dat slechts een deel van de dagen dekt.	Leidinggevende Servicebureau heeft contact gehad met ouders en toegelicht hoe een plaatsingsaanbod tot stand komt. Ouders zijn ingegaan op de dagen die voor nu beschikbaar zijn.
023	Ouders zijn niet tevreden over het afwezigheidstegoed en de beschikbaarheid om uren in te zetten.	Ouders hebben een uitgebreide terugkoppeling ontvangen hoe het beleid werkt en waarom het soms lastig is om dit passend te maken voor elke situatie.
025	Ouder is ontevreden over de mogelijkheden om afwezigheidstegoed in te kunnen zetten.	Ouder heeft toelichting gekregen van de pedagogisch professional, klantenservice en de manager. Ouder en Spring zijn het niet eens geworden.
026	Ouders dienen klacht in omdat bij de start van de opvang niet alle gewenste dagen opvang beschikbaar is op de gewenste locatie.	Met ouders is uitgebreid meegedacht over andere mogelijkheden, zoals tijdelijk opvang afnemen op een tweede locatie totdat de dagen beschikbaar zijn op de gewenste locatie.
038	Ouder dient klacht in over afwezigheidstegoed.	Ouder heeft uitgebreid bericht ontvangen over hoe het afwezigheidstegoed werkt en dat dit soms moeilijk passend te maken is voor ieders persoonlijke situatie.
040	Oud medewerker dient klacht in over uitbetaling van uren, die niet betaald zouden zijn.	Dienstverband is zo lang geleden dat het inmiddels verjaard is en niet meer na te gaan is.
047	Klacht over het delen van gegevens met een externe partij.	Ouder heeft toelichting gekregen dat het geen externe partij is en dat in de plaatsingsovereenkomst ook naar deze partij is verwezen.
021	Klacht van een ouder over een medewerker van Spring die haar kind van het schoolplein heeft afgezet.	Manager die bij de Rijke Schooldag betrokken is heeft met ouder contact gehad en medewerker hierop aangesproken.



Bijlage 2: Klachtenregeling voor ouders

Als Spring kinderopvang doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kunt als je ontevreden bent. Daarom hebben wij deze klachtenregeling opgesteld.

Hierin beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de [Wet Kinderopvang](#), artikelen 1.57b en 1.57c.

Voordat je een klacht indient

Wanneer je als ouder ergens ontevreden over bent, vinden wij het prettig dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch professional of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een verkeerde administratieve dienstverlening. Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden met de oplossing? Dan kun je een formele klacht bij ons indienen.

Je kunt ook direct een klacht indienen, bijvoorbeeld omdat je het belangrijk vindt dat je klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. Wanneer je een klacht indient, ontvang je van ons een schriftelijke reactie hierop. Alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen nemen wij anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we verplicht te doen volgens de Wet Kinderopvang.

In onze klachtenregeling lees je verder hoe je een klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar je terecht kunt voor externe behandeling van je klacht.

Waarover kun je een klacht indienen?

U kunt bij Spring kinderopvang 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;
- Een werkwijze of regel binnen Spring kinderopvang;
- De overeenkomst tussen Spring kinderopvang en de ouder(s).



Wanneer je klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de [Meldcode kindermishandeling kinderopvang](#) volgen. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en je nog steeds een klacht hebt over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kun je via deze klachtenregeling alsnog een klacht indienen.

Waar en wanneer kun je extern jouw klacht indienen?

Ben je niet tevreden over de behandeling van je klacht volgens onze klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kun je ook extern je klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

Je kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, dus wij als Spring kinderopvang ook. Wanneer je bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kun je direct je klacht indienen bij de Geschillencommissie zonder eerst de klachtenprocedure van Spring kinderopvang te doorlopen:

- Als je niet binnen 6 weken een beoordeling van je klacht van Spring kinderopvang hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van jou verlangd kan worden dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht indient bij Spring kinderopvang. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een situatie waarbij de persoon die jouw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van de klacht. Hierdoor kan de klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer je direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij je om vooraf contact op te nemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) om te kijken welke route in jouw situatie het best gevolgd kan worden.

Klachtenregeling Spring kinderopvang

1. Definities

Organisatie	Stichting Spring kinderopvang
Klacht	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.

Ouder	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Spring kinderopvang gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie	De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet Kinderopvang .
Houder	Degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007 , toebehoort en die met die onderneming een kindcentrum of gastouderbureau exploiteert.
Klager	De ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker	De houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar etc.).
Klachtenfunctionaris	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Leidinggevende	Diegene die leiding geeft aan een locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket Kinderopvang	Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie	Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk	Een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Indienen van een klacht

Je kunt bij ons 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;
- Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;

- De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

We vragen je om jouw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vind je het lastig om je klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met onze klachtenfunctionaris via 088 2088 200. Zij kan je helpen om je klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk, want zo kunnen wij je klacht formeel in behandeling nemen en alle binnenkomende klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

Wacht niet te lang met het indienen van jouw klacht. We vragen je om je klacht binnen 2 maanden na het ontstaan ervan bij ons in te dienen. Wanneer je ons uit kunt leggen waarom je je klacht later dan deze termijn indient, gaan we hierover met elkaar in gesprek. Hoe eerder je jouw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen.

In jouw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop je de klacht indient;
- Je naam, adres en telefoonnummer;
- Eventueel de naam van de medewerker, als je klacht gaat over een gedraging van deze medewerker;
- De naam van de opvanglocatie en eventueel ook de groep waar je klacht over gaat;
- Een omschrijving van je klacht.

Je kunt je klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Zij is te bereiken per e-mail via info@spring-kinderopvang.nl.

3. Behandeling van de klacht

De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

Spring kinderopvang zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor), het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

Spring kinderopvang houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen 6 weken afgehandeld.



De klager ontvang van Spring kinderopvang een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat tenminste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom Spring kinderopvang tot dit oordeel gekomen is;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen Spring kinderopvang neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

Wanneer je niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de klacht, dan kun je je klacht voorleggen aan het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Ook kun je direct een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#).

4. Externe klachtafhandeling

Wordt je klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar jouw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld? Dan kun je een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kun je je klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Spring kinderopvang te hebben doorlopen:

- Als je niet binnen 6 weken een beoordeling van je klacht van Spring kinderopvang hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van jou verlangd kan worden dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht indient bij Spring kinderopvang. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een situatie waarbij de persoon die jouw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van de klacht. Hierdoor kan de klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Voordat je naar de Geschillencommissie stapt, kun je altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling. Je moet je klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat je de klacht bij Spring kinderopvang hebt ingediend. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar jij en Spring kinderopvang zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

Spring kinderopvang maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de door de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) behandelde geschillen.

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar: klagers, ouders, medewerkers of andere personen.



Spring kinderopvang stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

Spring kinderopvang brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op een passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Spring kinderopvang geen verslag op.