



SPELENDERWIJS EDE

Klachtenjaarverslag 2025.

Meer weten?

Neem een kijkje op spelenderwijsede.nl

Inleiding.

Spelenderwijs verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Ede en omgeving.

Bij Spelenderwijs horen wij graag wat ouders bezighoudt en staan we open voor vragen, opmerkingen, tips en ideeën. Iedere klantreactie (klacht) nemen wij uiterst serieus. Wij zijn bereid om te leren, we scherpen onze dienstverlening aan en verbeteren onze interne processen als dat wenselijk en nodig is. Ook streven we ernaar om iedere klantreactie zoveel mogelijk naar tevredenheid af te handelen.

Conform de voorschriften van de Wet kinderopvang publiceren wij jaarlijks een verslag van de ingediende klantreacties. Dit jaarverslag wordt intern met het management besproken en met de oudercommissie - het medezeggenschapsorgaan van ouders. Daarnaast sturen wij dit 'Klachtenjaarverslag' elk jaar vóór 1 juni naar de GGD Gelderland-midden én publiceren wij dit verslag op onze website.

In dit jaarverslag lees je de omschrijving en de afhandeling van de klantreacties die bij Spelenderwijs zijn ingediend. De rapportage heeft betrekking op dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang bij Spelenderwijs. Ook treft u een beschrijving van de klachtenprocedure aan.

Klachtenprocedure.

Klachten, verbeterpunten en complimenten

Bij Spelenderwijs vinden we jouw mening zeer belangrijk. We zijn blij met complimenten, maar ook met verbeterpunten en klachten doen we ons voordeel. In alle gevallen is het verbeteren van onze dienstverlening ons doel.

Waarover kun je een klacht indienen?

- ✿ Gedrag van een medewerker of iemand die voor Spelenderwijs werkt, richting jou of je kind.
- ✿ Een werkwijze of regel binnen onze kinderopvang.
- ✿ De overeenkomst tussen jou en Spelenderwijs.
- ✿ Gaat het om een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag? Dan volgen we de [meldcode kindermishandeling](#).

Klachtenprocedure.

1. Onvrede pakken we het liefst aan bij de bron, daar waar het ontstaat. Leidt een gesprek niet tot een oplossing of wil je jouw klacht bij de organisatie melden, dan kun je het klantreactieformulier op de website invullen.
2. Je ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging van ons. De afdeling Pedagogiek en Kwaliteit registreert de afhandeling van de klantreactie en legt een dossier aan. De klantreactie wordt doorgestuurd naar de behandelaar. In de meeste gevallen is dat de leidinggevende van de vestiging of een medewerker van een van de ondersteunende afdelingen. De klacht wordt dan zorgvuldig onderzocht en je wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling. De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afgehandeld, maar uiterlijk zes weken na indiening.
3. De behandelaar neemt contact op en koppelt de gemaakte afspraken schriftelijk en met een redenen omkleed oordeel op de klacht terug. In deze afspraken wordt een concrete termijn gesteld, waarbinnen we eventuele maatregelen realiseren. Hierna wordt jouw klantreactie officieel gesloten.
4. Indien nodig of gewenst zetten wij organisatie breed verbeteringen in gang. Bij wijzigingen wordt, afhankelijk van het onderwerp, de oudercommissie betrokken.

Wat als je het niet eens bent met de oplossing?

Wanneer de afhandeling van jouw klantreactie niet leidt tot een bevredigende oplossing, kun je je wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. Je kunt je ook rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie wanneer je door omstandigheden geen reactie bij de direct betrokkene(n) kunt indienen. Aanmelding bij de Geschillencommissie is laagdrempelig; je hebt geen advocaat nodig. De uitspraak is bindend.

Externe vertrouwenspersoon

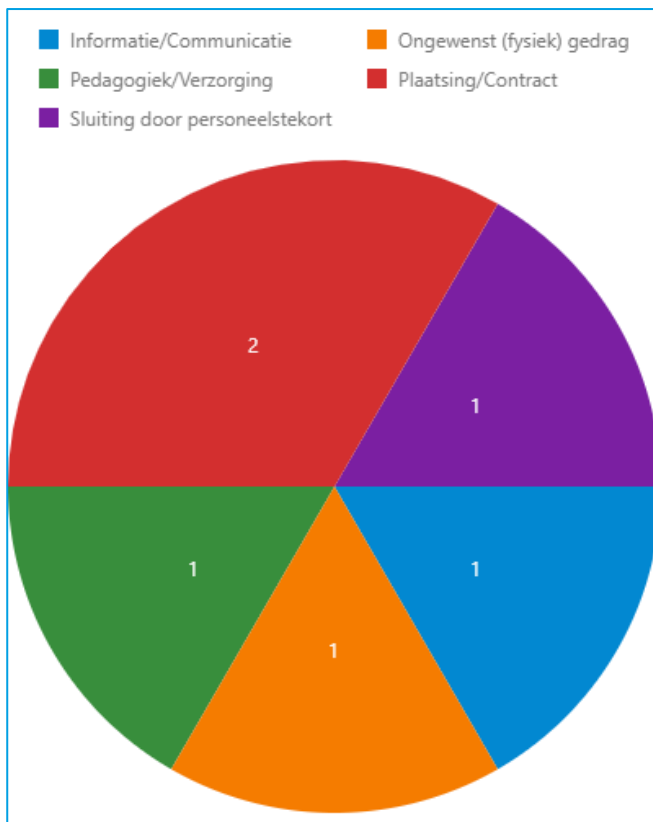
Als je als ouder/verzorger en/of je kind te maken krijgt met ongewenst/grensoverschrijdend gedrag in de kinderopvang, kun je terecht bij een externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Een vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, geeft advies over de situatie en staat je als ouder bij in het proces.

De klachtenprocedure wordt onder de aandacht gebracht bij onze klanten in artikel 14 van onze leveringsvoorwaarden. Deze voorwaarden worden gecommuniceerd bij het tekenen van het contract en ieder jaar bij het nieuwe product en prijs.

Klachtenanalyse

Het aantal ontvangen klachten is in 2025 gelijk gebleven ten opzichte van 2024, namelijk 6.



In 2024 kon er geen duidelijke top 3 worden opgemaakt van het aantal ontvangen klachten. Ook in 2025 is dit het geval.

Figuur 1 Categorieën per klacht

Advies.

De afdeling Pedagogiek en Kwaliteit analyseert drie keer per jaar de ontvangen klachten en levert een rapportage aan met daarin een overzicht van alle klachten. Dit gebeurt voor de periodes januari-april, mei-augustus, september-december. In deze rapportages worden indien van toepassing adviezen uitgebracht.

In 2025 heeft de afdeling Pedagogiek en Kwaliteit geen trends opgemerkt en is er daarom geen specifiek advies uitgebracht.

Genomen maatregelen naar aanleiding van de ontvangen klachten.

Het totaal aantal klachten is minimaal en er is per specifieke situatie gehandeld zoals in de volgende bijlage te lezen is.

Geschillen in 2025

In 2025 zijn er géén geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerd.





Bijlage.
Beschrijving klantreacties
per vestiging.

Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Afdeling Planning en Advies	Ouder geeft aan dat het kind al 1,5 jaar wacht op plaatsing en dat het kind onrecht wordt aangedaan omdat andere kinderen voorrang krijgen. Volgens ouder is al bij twee personen bekend dat er fouten zijn gemaakt. Ouder wil dat het kind nu direct geplaatst wordt.	Er is telefonisch contact geweest met ouder. Na onderzoek blijkt dat het protocol en de plaatsingsprocedure zijn gevolgd zoals die zijn voorgeschreven binnen de organisatie.
Klein Vossenhol-RatjeToe	Ouder dient een klacht in omdat het kind door een ander kind is geslagen. Ouder had direct bij het ophalen gewild dat dit besproken werd en wil alsnog een moment om het te bespreken.	Er is contact opgenomen met ouder omdat er sprake bleek te zijn van miscommunicatie. De medewerker heeft wel direct het kind dat geslagen heeft aangesproken. De medewerker heeft niet direct in gesprek kunnen gaan met beide kinderen, maar heeft dit op een later moment gedaan. Om dit soort voorvallen in de toekomst te voorkomen blijven medewerkers in gesprek gaan met het kind dat dit gedrag vertoont.

Rataplan	Ouder dient een klacht in vanwege persoonlijke berichten met de vraag om het kind af te melden. Ouder vindt dit ongepast.	Er is contact opgenomen met ouder. De standpunten blijven uiteenlopen over wat er wel of niet besproken is en wat er wel of niet gevraagd kan worden van de ouders. Ouder heeft besloten de opvang op te zeggen.
Rataplan	Ouder geeft aan dat via de link het openbaar klachtenjaarverslag niet te vinden is. De link gaat niet naar het juiste document.	De afdeling Pedagogiek en Kwaliteit heeft deze klacht opgepakt en ervoor gezorgd dat de link weer werkt.
't Onderdeurtje	Ouder wil graag dat het kind overgeplaatst wordt naar een andere groep waar meer kinderen Nederlands spreken.	Er is aangegeven dat er momenteel weinig mogelijkheden zijn om van groep te ruilen en wat de reden hiervoor is. Er is ook uitgelegd waarom de huidige groep juist goed is voor het kind. Ouder reageert positief op het extra aanbod wat het kind krijgt op de huidige groep en ziet vooruitgang.
Villa Mengelmoes	Ouder wil graag zorgen uiten over de manier waarop ze feedback ontvangen over het kind. Het voelt voor de ouder alsof het kind vanaf dag 1 niet welkom is. Ouder wil hierover in gesprek.	Medewerkers zijn in gesprek gegaan met de ouders en vervolgen dit gesprek wanneer de vaste kracht beter is. In de tussentijd zal er open gecommuniceerd worden.