



Gewoon er zijn voor iedereen!

Jaarverslag klachten 2025

Jaarverslag klachten 2025

1. Voorwoord

Voor je ligt het openbare jaarverslag klachten 2025 van Stichting Kinderopvang KiWi (hierna KiWi). Kinderopvang KiWi biedt vanaf 1988 professionele kinderopvang aan kinderen in de leeftijd van 10 weken tot 13 jaar. Wij bieden passende opvang in de buurt zodat ieder kind zich thuis kan voelen in de eigen omgeving, met keuze uit kinderdagopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang.

Jaarlijks publiceren wij een openbaar verslag van de behandelde klachten over het voorgaande jaar. In dit jaarverslag geven wij een beeld van de klachten die door ouders in 2025 zijn ingediend en op welke wijze deze zijn afgehandeld.

2. Klachtenregeling voor ouders

Voordat de opvang van een kind van start gaat, voert een van onze pedagogisch professionals een kennismakingsgesprek met de ouder(s). De wensen en behoeften van de ouder(s) m.b.t. de opvang van hun kind spelen hierbij een belangrijke rol. Tijdens het gesprek maken we afspraken over wat wij over en weer van elkaar kunnen verwachten.

Ondanks informatie vooraf en afspraken over wensen, behoeften en regels, kan de praktijk anders verlopen dan ouders verwachten of willen. KiWi wil deze situaties in onderling overleg met ouders in alle redelijkheid oplossen.

Wij geven er de voorkeur aan dat onvrede rechtstreeks wordt opgelost tussen de betrokkenen. Bijvoorbeeld tussen de ouder en een pedagogisch professional. Lukt dit niet, dan kan de ongewenste situatie leiden tot een formele klacht. In de praktijk kan een klacht over van alles gaan. Door een heldere procedure vertrouwen we erop dat we de ouder voldoende gelegenheid bieden de klacht te bespreken en dat wij deze naar tevredenheid oplossen.

Wij beschikken over een interne en externe klachtenregeling. Ouders kunnen van deze regeling gebruikmaken bij ieder ongenoegen of probleem dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van onze organisatie.

Wij brengen onze interne en externe klachtenregeling op de volgende wijze onder de aandacht:

- Tijdens het intakegesprek met de ouder(s);
- In onze ouderapp;
- Op onze website [Klachtenreglement KiWi.pdf](#);
- Bij de oudercommissie.

3. Klachten in 2025

De Geschillencommissie kinderopvang heeft in 2025 geen klachten ontvangen.

Wel is een geschil uit 2024, afgehandeld in 2025. Dit geschil betrof een opzegging van een plaatsingsovereenkomst, waarbij KiWi volledig in het gelijk is gesteld.



Interne klachten

Er zijn in 2025 in totaal 4 interne klachten geregistreerd, in behandeling genomen en afgerond.

Wij hebben de klachten gelabeld in de volgende categorieën:

- Contract en financiën (2x)
- Communicatie (2x)

Hieronder een nadere specificatie.

Categorie communicatie

	Korte samenvatting van de klacht	Genomen maatregelen/opvolging
KDV	Tekortkomingen in communicatie, begeleiding en het niet nakomen van gemaakte afspraken.	De leidinggevende heeft persoonlijk contact gezocht met ouder en gesproken met desbetreffende pedagogisch professional. De klacht is naar tevredenheid afgerond.
KDV / BSO	Communicatie over de sluitingsdagen	De leidinggevende heeft persoonlijk contact gezocht met de ouder en verwezen naar de website, waar de informatie tijdig gepubliceerd was. De klacht is naar tevredenheid afgerond.

Categorie contract en financiën

	Korte samenvatting van de klacht	Genomen maatregelen/opvolging
KDV	Onterechte factuur	De leidinggevende heeft persoonlijk contact gezocht met de ouder. De factuur is gecrediteerd. De klacht is naar tevredenheid afgerond.
KDV	Onvrede over de contractvorm en de contractvoorwaarden, met name de ruildagen	De leidinggevende heeft persoonlijk contact gezocht met de ouder en e.e.a. nader toegelicht. De klacht is naar tevredenheid afgerond.

