

# Klachtenregeling en klachtenjaarverslag



Kirsten van Veluwen  
Augustus 2025

## **INLEIDING**

Alle kinderopvang voorzieningen / welzijnsorganisaties in Nederland dienen in gevolge de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector te beschikken over een klachtenreglement en een klachtencommissie. Voor de kinderopvang is door de komst van de Wet Kinderopvang het toezicht op de naleving van de Wet Klachtrecht bij de GGD neergelegd.

Een klacht wordt bij voorkeur primair binnen de Stichting Kinderopvang DLS opgepakt en –zo mogelijk- naar tevredenheid van beide partijen afgehandeld. Dit verhoogt het lerend vermogen van de organisatie en voorkomt dat voor alle soorten klachten de externe klachtencommissie wordt ingeschakeld.

## **WAT IS EEN KLACHT**

**Een klacht** is een uiting, mondeling dan wel schriftelijk, van ontevredenheid, ongenoegen met betrekking tot de dienstverlening. Onder een klacht wordt dus alles verstaan wat een uiting van ontevredenheid is van de klant of dit nu als terecht of onterecht wordt ervaren.

Er kunnen klachten worden geuit die de hoogste prioriteit hebben, en direct behandeld moeten worden. Dit zijn klachten die:

- Negatieve gevolgen hebben voor de gezondheid van kinderen en/of klanten
- Negatieve gevolgen hebben voor de veiligheid van kinderen en/of klanten
- Een pedagogisch onverantwoorde situatie betreffen.

Een klant van de Stichting Kinderopvang DLS kan ook een meer neutrale opmerking hebben met betrekking tot de dienstverlening, een opmerking of suggestie. Een opmerking of suggestie kan ons helpen om de kwaliteit van de dienstverlening optimaal te houden. Klanten zijn de gebruikers van onze diensten.

**Een opmerking/suggestie** is een algemene op- en/of aanmerking over de dienstverlening. Deze op- en/of aanmerkingen worden meestal mondeling geuit. Deze suggesties ter verbetering zijn van groot belang voor de organisatie. Hierdoor kan de Stichting Kinderopvang DLS haar dienstverlening optimaliseren en klachten voorkomen.

Wanneer klanten hun onvrede kenbaar willen maken kunnen ze kiezen tussen twee wegen: de interne procedure en de externe procedure. Als organisatie geven wij er de voorkeur aan dat klanten hun ongenoegen in eerste instantie volgens de interne procedure zullen uiten. Hiervoor worden alle klachten en opmerkingen door de medewerker, die de klacht of opmerking hoort, geregistreerd op het daarvoor bestemde formulier.

## **INTERNE PROCEDURE**

De interne procedure omvat:

1. **Voorkomen van klachten** door te reageren op opmerkingen van klanten. Dit zorgt voor actief bezig zijn met het verbeteren van de organisatie en het voorkomen van klachten of toekomstige problemen. Verbeterpunten worden doorgaans op de Peuterspeelzaal of de BSO zelf “opgelost”. Opmerkingen/suggesties worden besproken in het teamoverleg met de medewerker(s) en de leidinggevende neemt dit op in de kwartaalrapportage.
2. **Omgaan met klachten** door (schriftelijke) klachten van klanten te bespreken en zo mogelijk actie te ondernemen. Klachten worden besproken in het teamoverleg en de leidinggevende neemt dit op in de kwartaalrapportage.

De kwartaalrapportage wordt in de eerste vergadering van een nieuw kwartaal besproken in de bestuursvergadering van de Stichting. In deze rapportage wordt onder andere aangegeven de aard van de klacht en de corrigerende maatregel/verbeterpunten. Van deze rapportage wordt een analyse gemaakt door desbetreffende leidinggevende. Naar aanleiding van deze analyse worden zo mogelijk preventieve maatregelen getroffen.

## **KLACHTENREGISTRATIE FORMULIER**

Het is belangrijk het positieve effect te zien van het registreren van klachten en opmerkingen. De klant voelt zich serieus genomen en er wordt gestructureerd met hun signalen omgegaan. Voor medewerkers geeft het inzicht in de wensen van de klant en vergroot de bewustwording van het eigen handelen. Soms kunnen klachten tot nieuwe inzichten leiden.

## **INDIENEN KLACHTEN EN WIJZE VAN BEHANDELING**

- Een klacht kan bij iedere medewerker gemeld worden. Het registratieformulier wordt ingevuld door de medewerker, die de opmerking of eventuele klacht hoort of leest en de klant te woord staat.
- Het kan een klacht zijn die je meteen moet oppakken. In overleg met de klant wordt de informatie helder op een rij gezet en gezocht naar mogelijke oplossingen. Dit wordt op het formulier geregistreerd. Overleg in dit geval zo nodig ook met je collega en/of leidinggevende.
- Probeer het signaal zo duidelijk en zo zuiver mogelijk op te schrijven. Vervolgens schrijf je op wat jij denkt wat de oorzaak is en wie de opmerking of klacht gaat afhandelen.
- Omschrijf helder de oplossing of het verbeterpunt. Wie doet wat op welk moment.
- Bekijk of er een preventieve actie nodig is, noteer dit op het formulier.
- Het is belangrijk om goed de nazorg in de gaten te houden. Maak duidelijke afspraken met elkaar wie nog, indien noodzakelijk, navraagt aan de klant hoe het nu gaat en of alles naar tevredenheid verloopt.
- De klacht wordt binnen 6 weken na indienen afgehandeld
- De ouder krijgt een schriftelijk en onderbouwde afhandeling van de klacht
- De registratieformulieren worden door de leidinggevende bewaard. Het is belangrijk om zorgvuldig om te gaan met deze privacygevoelige informatie.

De leidinggevende van de kinderopvang is eindverantwoordelijk voor behandeling en afhandeling van de klacht. De leidinggevende vult het tweede deel van het registratieformulier in.

#### **EXTERNE KLACHTENPROCEDURE**

Indien klanten voorkeur geven aan een onafhankelijke behandeling of wanneer klanten niet tevreden zijn over de beslissing die door de organisatie is genomen, dan kunnen zij zich richten tot een externe klachtencommissie.

De Stichting Kinderopvang DLS is aangesloten bij de Geschillencommissie.

<https://www.degeschillencommissie.nl/>

Klanten worden geïnformeerd over de interne en externe klachtenprocedure via de website en evt. door de medewerkers.

### Klachtenregistratie formulier

Dit formulier wordt altijd ingevuld door de medewerker, wanneer een klant/ouder/verzorger met een opmerking of suggestie komt. Ook wordt het ingevuld bij elke vorm van kritiek, een uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een klant ten aanzien van de opvang/dienstverlening.

Datum melding	
Naam klant/ouder/verzorger	
Naam medewerker die de klacht ontvangt	
Hoe is de opmerking/klacht ingediend	<input type="radio"/> Mondeling <input type="radio"/> Schriftelijk <input type="radio"/> Telefonisch
Omschrijving van de opmerking/klacht	
Oorzaak van de opmerking/klacht	
Voorstel verbeteractie; hierbij aangeven wie wat wanneer zal doen	
Vervolgafspraak gepland op:	
Het formulier binnen 4 werkdagen inleveren bij manager	

In te vullen door de leidinggevende

Klachtnummer	
Waar heeft de klacht betrekking op	<input type="radio"/> BSO <input type="radio"/> PSZ <input type="radio"/> TSO <input type="radio"/> Samenwerking DLS
Is de voorgestelde verbeteractie uitgevoerd?	
Omschrijf resultaat	

Is de klant/ouder/verzorger geïnformeerd?	<input type="radio"/> Ja door;  <input type="radio"/> Nee omdat;
Is de klant tevreden?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
Klacht is gerapporteerd aan directeur bestuurd DLS opvang	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
Is de verbeteractie geëvalueerd?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
Uitkomst verbeteractie	

*Formulier wordt door de manager gearchiveerd.*

## Verwerkingsformulier evaluaties

Leeftijdsgroep:

Kwartaal van rapportage:

Ingevuld door:

<b>Klachten</b>			
	Inhoud van de opmerking/klacht	Afgesproken actie(s)	Resultaat van de afgesproken actie(s)
1			
2			

<b>Exitevaluatie</b>			
	aantal verstuurde / meegegeven formulieren:		
	aantal retour ontvangen formulieren:		
	Inhoud van de opmerking (ter verbetering of overig)	Afgesproken actie(s)	Resultaat van de afgesproken actie(s)
1			
2			

<b>Ongevallen</b>			
	Omschrijving ongeval	Ondernomen actie(s)	Had het ongeval voorkomen kunnen worden?
1			
2			

<b>Meting ontwikkeling en welbevinden</b>	
	aantal verstuurde / meegegeven formulieren:
	aantal retour ontvangen formulieren:

	Inhoud van de opmerking	Afgesproken actie(s)	Resultaat van afgesproken actie(s)
1			
2			

## Klachtenjaarverslag 2024

Voor de beschrijving klachtenregeling zie bijgevoegd document klachtenregeling.  
De klachtenregeling staat vermeld op onze website, onder het kopje BSO -> kwaliteit. Zie bijgevoegde link <https://www.kinderopvangdls.nl/buitenschoolse-opvang/20-kwaliteit>  
Daarnaast worden ouders geïnformeerd bij het intake gesprek over onze klachtenregeling.

In het jaar 2024 zijn er geen klachten geweest die we middels onze interne procedure hebben op moeten lossen. Daarnaast zijn er ook geen klachten geweest die we extern hebben op moeten lossen. Zie hiervoor de brief van de Geschillencommissie 2024.

Het klachtenjaarverslag van 2024 is besproken in de OC vergadering van 07-05-2-25, zie hiervoor bijgevoegde notulen.