



Dikkertje Dap
Kinderopvang

Dikkertje Dap Kinderopvang
Klachtenjaarverslag 2025

Inleiding

Ieder kalenderjaar wordt er een openbaar verslag opgesteld met daarin de schriftelijke klachten die gemeld en behandeld zijn. Dit is het openbare klachtenjaarverslag van het jaar 2025 van Dikkertje Dap Kinderopvang.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de ingediende klachten in het jaar 2025. Ook wordt in dit verslag beschreven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld. Als eerste leest u beknopt de klachtenprocedure die Dikkertje Dap hanteert, tot slot vindt u een verslag van de ingediende klachten in het jaar 2025.

Klachtenprocedure

Voor medewerkers van Dikkertje Dap is het van belang om de signalen van klanten op te pakken nog voordat het komt tot een klacht. Wanneer de klant een klacht heeft, is het zeer wenselijk dat de klacht eerst kenbaar wordt gemaakt met betreffende betrokkene op de groep. Zij gaan in overleg en proberen te komen tot een bevredigende oplossing voor beide partijen. Als het overleg niet naar tevredenheid lukt kan de klant de klacht schriftelijk indienen bij de directeur. Een officiële klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Wanneer er mondelinge klacht is, wordt er gebruik gemaakt van het melding- verbetering formulier. Het is een belangrijk onderdeel binnen ons HKZ certificering om alle afwijkingen zichtbaar te maken om onze dienstverlening te verbeteren. Signalen/klachten kunnen leiden tot een mogelijke verbetering binnen de organisatie.

De klachtenprocedure wordt kenbaar gemaakt tijdens de intake met de ouder/verzorger. De ouder/verzorger ontvang een informatiemap met een beknopte klachtenprocedure. Voor de volledige klachtenregeling verwijzen wij u naar het klachtenreglement. Het klachtenreglement en het klachtenjaarverslag vindt u op de website van Dikkertje Dap onder kwaliteit, www.kinderopvangdikkertjedap.nl

Externe klachten

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

Het staat de ouder vrij om de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Een uitspraak van de Geschillencommissie Kinderopvang is bindend.

Klachtenjaarverslag

Ook in de kinderopvang kunnen zaken niet naar wens gaan voor ouder(s)/verzorger(s). Dit kan leiden tot ontevredenheid, en uiteindelijk soms in klachten. Door een open communicatie en korte lijnen met de ouder/verzorger hopen we op een transparante samenwerking. We merken hierdoor dat als er ontevredenheid ontstaat dit direct wordt uitgesproken en naar tevredenheid kan worden opgelost.

Jaarlijks brengt Dikkertje Dap een klachtenjaarverslag uit. Het verslag wordt gedeeld met de oudercommissie en de GGD.

Interne klachten 2025

Er zijn drie schriftelijke klachten ontvangen van ouders/verzorgers in 2025. Hieronder volgt een beschrijving van de klachten met de bijhorende locatie en de daarbij getroffen maatregel. De getroffen maatregelen hebben ertoe geleid dat de klachten naar tevredenheid zijn opgepakt. De klachten zijn niet extern ingediend.

Interne klachten locatie Paulus Potterstraat		
Aard van de klacht	Strekking oordelende houder	Getroffen maatregel(en)
1.		

Interne klachten locatie Govert Flinckstraat		
Aard van de klacht	Strekking oordelende houder	Getroffen maatregel(en)
1. Vertraging bij het ophalen van een kind en onvoldoende communicatie naar de ouder.	<p>Als organisatie nemen wij iedere klacht serieus en gaan wij graag in gesprek om de situatie helder te krijgen. Ons uitgangspunt is betrokkenen te horen, lering te trekken uit wat er is gebeurd en samen tot een passende oplossing te komen.</p> <p>In deze situatie betreft het een gegronde klacht over het te laat ophalen van een kind en het ontbreken van tijdige terugkoppeling naar de ouder. Deze melding heeft geleid tot interne reflectie en het aanscherpen van afspraken rondom planning en communicatie.</p>	Gerrie (directeur) heeft contact opgenomen met de ouder, zowel telefonisch als per e-mail, om de situatie toe te lichten en excuses aan te bieden. Daarnaast is er in overleg een passende compensatie afgesproken.

<p>2. Onvrede over de overgang van een kind tussen twee BSO-voorzieningen binnen de organisatie, waarbij ouders tekortkomingen ervaren in communicatie, evaluatie en organisatorische afstemming.</p>	<p>Dikkertje Dap Kinderopvang hecht grote waarde aan een zorgvuldige begeleiding van kinderen en heldere communicatie met ouders. Naar aanleiding van deze klacht is vastgesteld dat de communicatie en organisatorische afstemming rondom de overgang van het kind niet geheel naar wens is geweest. Het ontbreken van een tussentijdse evaluatie en het onvoldoende vastleggen en terugkoppelen van afspraken hebben geleid tot onduidelijkheid en onvrede bij de ouders.</p> <p>De klacht is gegrond verklaard. Wij erkennen dat het overgangsproces beter gestructureerd en transparanter had moeten verlopen en zien dit als een belangrijk leerpunt voor de organisatie.</p>	<p>Naar aanleiding van de klacht zijn binnen de organisatie verschillende verbetermaatregelen doorgevoerd. Er is een protocol opgesteld ter ondersteuning van medewerkers bij het signaleren en bespreken van opvallend gedrag van kinderen, zowel positief als negatief. Daarnaast is extra aandacht besteed aan het versterken van overdracht en communicatie, onder andere door coaching van medewerkers op het gebied van gespreksvoering, overdracht en samenwerking binnen teams.</p> <p>Met de ouder(s) zijn afspraken gemaakt over de voortzetting van de opvang, waarbij een tussentijdse evaluatie is ingepland om de voortgang te bespreken. Deze evaluatie is structureel onderdeel van het overgangsproces, zodat ontwikkelingen tijdig kunnen worden gevolgd en waar nodig bijgestuurd.</p>
---	--	---

<p>3. De klacht heeft betrekking op de uitvoering van het voedingsbeleid tijdens de vakantieopvang en de communicatie hierover. De ouder ervaarde het beleid als strikt en gaf aan behoefte te hebben aan meer afstemming op de situatie.</p>	<p>Als organisatie vinden wij het belangrijk dat kinderen goed worden begeleid en dat ouders duidelijk en zorgvuldig worden geïnformeerd. Naar aanleiding van deze melding is de situatie besproken met de medewerkers die erbij betrokken waren.</p> <p>Uit deze bespreking blijkt dat het voedingsbeleid volgens de geldende afspraken is uitgevoerd, maar dat de uitleg en communicatie hierover richting de kinderen en ouders verbeterd konden worden. De klacht is daarom deels gegrond verklaard, met name wat betreft communicatie en afstemming op de situatie.</p>	<p>Gerrie (directeur) heeft schriftelijk contact gehad met de ouder om de situatie te verduidelijken en het voedingsbeleid toe te lichten. Daarnaast is het team opnieuw meegenomen in het belang van duidelijke communicatie richting kinderen en ouders en het bieden van passende afstemming bij afwijkingen van vaste eetmomenten.</p>
---	--	--

Interne klachten locatie Kaardebol		
Aard van de klacht	Strekking oordelende houder	Getroffen maatregel(en)
1.		

Interne klachten locatie het Zuiderlicht		
Aard van de klacht	Strekking oordelende houder	Getroffen maatregel(en)
1.		

Klachten via Geschillencommissie Kinderopvang

Er is in 2025 door ouders/verzorgers van Dikkertje Dap geen gebruik gemaakt van de externe klachtenregeling.

Klachten Geschillencommissie Kinderopvang	
Aard van de klacht	Referentienummer Geschil
1.	