

Jaarverslag klachten 2025

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Inleiding.....	3
3. Klachtenregeling.....	4
3.1 Voortraject klacht	4
3.2 Interne klachtenregeling.....	4
3.3 Externe klachtenregeling.....	4
3.3.1. Klachtenloket Kinderopvang.....	4
3.3.2. Stichting Geschillencommissie	5
3.3.3. Stichting Klachtenkamer Oudercommissie	5
3.3.4. Geheimhouding	5
4. Klachten in 2025.....	5
4.1. Klachten via de externe klachtenregeling.....	5
4.2. Klachten via de interne klachtenregeling.....	6
Bijlage 1: Overzicht klachten 2025	7
Bijlage 2: Geschillencommissie Kinderopvang.....	13

1. Voorwoord

Voor u ligt het *openbare jaarverslag klachten 2025* van Stichting Goud Kinderopvang.

Goud Kinderopvang biedt 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 publiceert Goud Kinderopvang een openbaar verslag van de behandelde klachten voor 1 juni over het voorgaande jaar. Het openbare jaarverslag wordt besproken met de centrale oudercommissie en verstrekt aan de GGD Groningen.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die door ouders in 2025 zijn ingediend. Ook wordt beschreven op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld.

2. Inleiding

Voordat de opvang van de kinderen van start gaat, vindt een kennismakingsgesprek plaats tussen de pedagogisch professional van de groep en de ouder(s)¹. De wensen en behoeften van de ouder met betrekking tot de opvang van het kind spelen hierbij een belangrijke rol. Tijdens het gesprek wordt afgesproken wat ouder en opvang 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. Goud Kinderopvang wil deze situaties in overleg met ouders in alle redelijkheid oplossen.

Goud Kinderopvang geeft 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 klacht. Door een heldere procedure vertrouwen we erop dat we de ouder voldoende gelegenheid bieden de klacht te bespreken en dat Goud Kinderopvang deze naar tevredenheid oplost.

Goud Kinderopvang beschikt over een interne en externe klachtenregeling. Ouders kunnen van deze regelingen gebruikmaken bij ieder ongenoegen of probleem dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie. In de praktijk kan een klacht over van alles gaan.

De interne en externe klachtenregeling wordt op de volgende wijze onder de aandacht gebracht:

- tijdens het intakegesprek met de ouders wordt hiervan melding gemaakt;
- de klachtenregeling staat op onze website;
- de klachtenregeling is bekend bij de centrale oudercommissie.

¹ Waar ouder staat kan ouders/verzorger(s) gelezen worden

3. Klachtenregeling

3.1 Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat Goud Kinderopvang ervan uit dat de ouder deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene bespreekt. Het aanspreekpunt is daarmee meestal de pedagogisch professional op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de pedagogisch professional. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden bij het college van bestuur. Is ook hier in redelijkheid geen oplossing mogelijk, dan kan de ouder een klacht indienen bij het klachtenloket (zie hoofdstuk 3.3.1.).

3.2 Interne klachtenregeling

Stichting Goud Kinderopvang heeft in het kader van de Wet Kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld.

De interne klachtenregeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Een formele klacht moet schriftelijk worden ingediend bij info@goudkinderopvang.nl.

[Hier](#) vindt u de interne klachtenregeling.

3.3 Externe klachtenregeling

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat de ouder de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl, of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

3.3.1. Klachtenloket Kinderopvang

Goud Kinderopvang is voor de klachtenregeling van individuele klanten aangesloten bij het Klachtenloket Kinderopvang. Het klachtenloket Kinderopvang is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. Zij zijn een onafhankelijk instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. De commissie fungeert als de officiële klachtencommissie voor individuele klanten van ons kindercentrum.

Meer informatie over de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang kunt u vinden op de website www.klachtenloket-kinderopvang.nl. Hier kunt u ook het formele Klachtenreglement downloaden.

3.3.2. Stichting Geschillencommissie

De geschillencommissie is een landelijke commissie. Zij behandelen onafhankelijk en onpartijdig klachten tussen aanbieders van producten en diensten en de klanten/cliënten van die aanbieders.

Via de website www.degeschillencommissie.nl vindt u alle relevante informatie over de geschillencommissie met daarin diverse links over kennis, de diverse commissies en de klachten over specifieke onderwerpen welke door hen worden behandeld.

3.3.3. Stichting Klachtenkamer Oudercommissie

De Wet Kinderopvang bepaalt dat alle organisaties voor kinderopvang een oudercommissie (OC) moeten hebben. In een OC oefenen ouders invloed uit op de kwaliteit en de organisatie van de opvang. Sinds 2008 zijn organisaties voor kinderopvang verplicht om een klachtenregeling te hanteren voor de behandeling van klachten van oudercommissies. In eerste instantie neemt de oudercommissie bij een klacht contact op met de directie. Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze wordt afgehandeld, dan kan de oudercommissie gebruik maken van een externe klachtenregeling. Voor deze commissie geldt hetzelfde als bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang, met als verschil dat deze commissie klachten van oudercommissies behandelt, in tegenstelling tot die van individuele klanten.

Meer informatie over de Landelijke Klachtenkamer kunt u vinden op www.klachtenkamer.nl. Hier kunt u ook het formele "Reglement Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang" downloaden. De Klachtenkamer is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op nummer 0900- 0400034. U kunt ze ook bereiken per e-mail via klachtenkamer@klachtkinderopvang.nl.

3.3.4. Geheimhouding

Vanzelfsprekend worden klachten zorgvuldig behandeld en wordt er bij Goud Kinderopvang gehandeld volgens het privacyreglement. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht. Stukken of gegevens die niet door een andere partij ingezien kunnen worden, worden niet bij de behandeling en oordeelsvorming betrokken.

4. Klachten in 2025

4.1. Klachten via de externe klachtenregeling

In 2025 hebben de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang 2025 en de Stichting Klachtenkamer Kinderopvang geen klachten ontvangen van Goud Kinderopvang. In bijlage 2 is een kopie opgenomen van de brief van de Geschillencommissie waarin bevestigd wordt dat er over het jaar 2025 geen geschillen zijn ingediend.

4.2. Klachten via de interne klachtenregeling

In 2025 zijn via de interne klachtenprocedure 19 klachten geregistreerd.

Het betreft klachten over de locaties Uithuizen, Uithuizermeeden, Usquert, Leens, Eenrum en Zoutkamp. In bijlage 1 staat een overzicht van deze klachten, die gegroepeerd zijn per onderwerp:

- Aanbod en tarieven
- Beleid en organisatie
- Hygiëne
- Communicatie
- Personeelwisseling en continuïteit
- Veiligheid en vertrouwen

Alle klachten zijn afgehandeld volgens de interne procedure.

Bijlage 1: Overzicht klachten 2025

Hier komt bijschrift informatie over de tabel

Datum	Aard van de klacht	Wat, gedrag, werkwijze en/of regel	Door wie	Leidinggevende	Genomen maatregel/opvolging	Geleid tot aanpassing	Afgerond
februari	personeel en communicatie	Kindje met pgb en onduidelijkheid over de afspraken onderling	Ouder Uithuizer-meeden	Aletta	In gesprek met elkaar en afgesproken dat Goud Kinderopvang vanaf juni niet meer de PGB begeleider verzorgd, maar dat ouders dat zelf moeten doen	ja	ja
mei	veiligheid	Deur van de opvang is niet open om 7 uur	Ouder Usquert	Aletta	In samenspraak met school is de deur nu wel open	ja	ja

mei	personeel en communicatie	Kindje met pgb begeleider onduidelijkheid over afspraken op de groep	Ouder Usquert	Aletta	In gesprek met elkaar duidelijke afspraken gemaakt	ja	ja
september	personeel en communicatie	Feedback over houding en gedrag pedagogisch professionals en communicatie vakanties	Ouder Leens	Nienke	Goud Kinderopvang plaatsing opgezegd	nee	ja
september	personeel	Overplaatsing medewerker	Ouders Eenrum, 5 x	Henriette	Gebeld en onze kant van het verhaal gedaan, hierdoor begrip gekomen.	nee	ja
augustus	Hygiëne, veiligheid en vertrouwen	- Wordt niet verschoond. Oude luier nog om van de	Ouder	Aletta	Moeder gesproken. Moeder zal opties geven voor een gesprek. Dit	nee	ja

		<p>ochtend.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bellen dat het niet gaat. - Niet reageren op huilen van kindje - Pedagogisch professional zit op het bankje te kletsen of is bezig met telefoon 	Uithuizermeeden		<p>heeft ze niet doorgegeven.</p> <p>Contract is opgezegd.</p>		
september	veiligheid en vertrouwen	<p>Kindje had een buil op haar hoofd.</p> <p>Pedagogisch professionals hebben niet gezien wat er gebeurd is.</p>	Ouder Uithuizermeeden	Aletta	Er moet altijd één persoon de groep in de gaten houden.	ja	ja
september	communicatie	Moeder staat soms bij school en dan zijn de kinderen aan het	Ouder Uithuizen	Aletta	Moeder uitleg gegeven dat er iedere donderdag van 15:00 tot 16:00 wordt gegymd. Zijn om	ja	ja

		gymmen en dan komen ze later terug.			16:15 uur terug op school.		
november	personeel	Klacht over het ontbreken van structuur op de groep in Zoutkamp op bepaalde dagen	Ouder Zoutkamp	Henriette	Terug gebeld en hoor wederhoor toegepast, pedagogisch professional onderkende het probleem en heeft het met moeder uitgepraat	ja	ja
december	personeel	Klacht over het ontbreken van structuur op de groep in Zoutkamp op ma en vrij	Ouder Zoutkamp	Henriette	Besluit pedagogisch professional verlaat de groep per februari 26	ja	ja
december	aanbod, tarieven en communicatie	Klacht over nieuwe regels plaatsingen bso vanaf 2026, communicatie	ouder Leens	Henriette	Telefonisch met elkaar gesproken en deels afgehandeld.	Nee	lopend

		daarover, verwerking wijzigingen op de facturen					
november	personeel	Heeft het gevoel dat er met een vergrootglas naar haar kind wordt gekeken.	Ouder Uithuizer- meeden	Aletta	Gesprek met pedagogisch professional en uitleg gegeven aan moeder.	Ja	ja
december	personeel	Dochter is na schooltijd toen ze op de bso was vastgehouden door 3 kinderen, geslagen en aan haar haren getrokken op het schoolplein. Geen informatie van pedagogisch professional ontvangen	Eenrum	Aletta	Altijd een pedagogisch professional op het plein wanneer de BSO- kinderen buitenspelen.	Ja	Ja

december	personeel	Al 4 keer sinds de pedagogisch professional er is komt kindje met dezelfde luier aan thuis, als dat ik hem zelf heb aan gedaan.	Ouder Uithuizermeeden	Aletta	Gesproken met moeder en pedagogisch professional.	Ja	Ja
december	personeel	Grote blauwe plekken. Rode billen. Armband die afgedaan is.	Ouder Uithuizermeeden	Aletta	Gesproken met moeder en pedagogisch professional	Ja	Ja

Bijlage 2: Geschillencommissie Kinderopvang



de geschillencommissie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Stichting Goud Kinderopvang
Hoofdstraat-West 5
9981 AA Uithuizen

Den Haag 16 maart 2026

Geachte heer/mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2025 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2025 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar [portaal kinderopvang](#).

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.

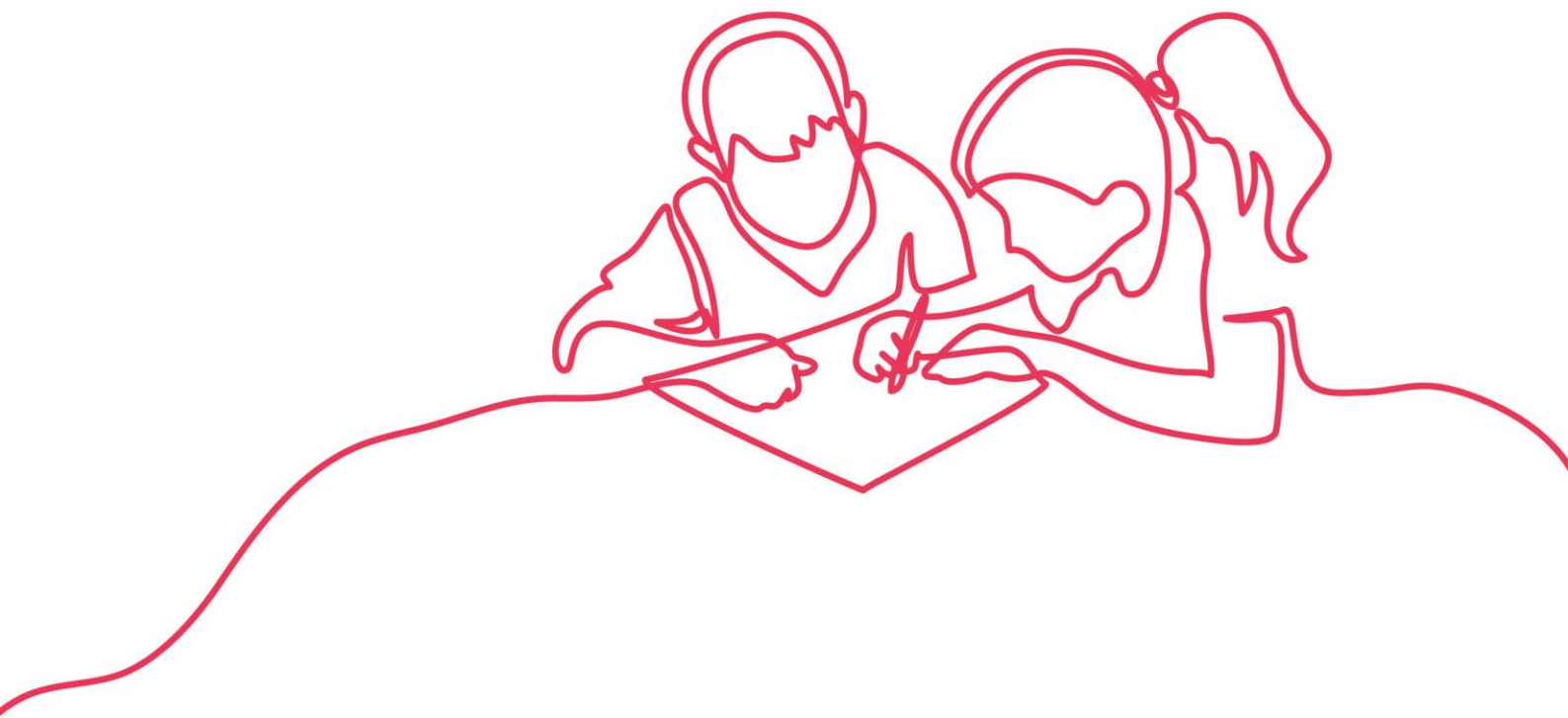
Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070 310 5371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070 310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang



Contact

0595 - 43 26 03
info@goudkinderopvang.nl

Bezoekadres

Hoofdstraat West 5b
9981 AA Uithuizen

www.stichting-goud.nl/kinderopvang