

# Jaarverslag klachten reglement

2025



berend botje  
kinderopvang

Groeien door te spelen

## **Inleiding**

Het huidige klachtenreglement is ingegaan per 1 januari 2018. Het klachtenreglement heeft ten doel de kwaliteit van dienstverlening te waarborgen. Elke klacht wordt gezien als een kans om de dienstverlening te verbeteren. Vanuit het klachtenreglement wordt een jaarverslag opgesteld van alle schriftelijke klachten. In dit jaarverslag treft u algemene informatie aan over het klachtenreglement, een verslag van de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris, een overzicht van de ontvangen klachten 2025 en een overzicht van de klachten ontvangen door de Geschillencommissie.

### **1.1. Beknopte beschrijving van het klachtenreglement**

Het aanspreekpunt bij een klacht is in beginsel de medewerker op de groep of afdeling. Mocht dit niet leiden tot een oplossing dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende. Leidt dit ook niet tot een bevredigende oplossing dan kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij de klachtenfunctionaris die afhankelijk van aard en inhoud van de klacht een onderzoek instelt. Voor alle klachten en suggesties, zowel mondeling als schriftelijk, wordt een intern klachtenformulier ingevuld en bijgehouden.

De klager kan zich ook direct of na (eerste) afhandeling wenden tot de klachtenfunctionaris of de landelijke Geschillencommissie.

### **1.2. Wijze waarop het klachtenreglement bekend wordt gemaakt**

In de informatie die klanten bij aanvang van de opvang ontvangen, wordt melding gemaakt van het klachtenreglement. Het klachtenreglement wordt op aanvraag naar de klager toegestuurd. Ook is op de website [www.berendbotje.nl](http://www.berendbotje.nl) informatie te vinden over de wijze waarop Berend Botje klachten behandelt.

## **2. Klachtenoverzicht 2025**

Alle binnengekomen klachten in 2025 zijn geregistreerd in een overzicht. Dit overzicht maakt onderscheid in klachten voor de verschillende bedrijfsonderdelen binnen Kinderopvang Berend Botje. Tevens is een onderverdeling in aard van de klacht en bij de kindercentra, de locatie genoteerd. Dit overzicht wordt gebruikt om trends in de aard (of locatie) van de klachten te ontdekken, zodat er conclusies getrokken kunnen worden en aanbevelingen kunnen worden gedaan. Het doel hiervan is de kwaliteit van de dienstverlening van Kinderopvang Berend Botje te verhogen.



## 2.1. Klachten 2025 in cijfers

Het aantal klachten is in 2025 als volgt onderverdeeld:

Klachten	2025		
	Aantal kinderen*	Aantal klachten absoluut	Aantal klachten relatief
Gastouderbureau	662	2	0,30%
Kindercentra	3048	19	0,62%
<b>Totaal</b>	<b>3710</b>	<b>21</b>	<b>0,57%</b>

\* Peildatum aantal kinderen: 1 januari 2025

Het aantal klachten (absoluut en relatief) voor zowel het gastouderbureau als de kindercentra is al jaren laag. Dit komt omdat het eerste contact meestal tussen klant en medewerker of gastouder plaatsvindt en dit mondeling gebeurt. Het totaal aantal klachten / suggesties is ook laag ten opzichte van het aantal opgevangen kinderen.

## 2.2. Het gastouderbureau

### Aantal klachten

Bij het gastouderbureau zijn er in 2025 twee (schriftelijke) klachten binnen gekomen.

### Overzicht klachten

Aard	Klacht	Maatregel
Administratie/Communicatie	Klant is niet blij met de dwingende communicatie over het tekenen van de overeenkomst en de inhoud van de overeenkomst.	Er is persoonlijk contact geweest en uitleg waarom de inhoud van de overeenkomst is gewijzigd. Ook is excuses aangeboden voor de wijze van communiceren.
Functioneren en bmw'er	Klant dacht een gastouder te hebben via Berend Botje en heeft daarom een plekje op wachtlijsten bij kindercentra afgezegd. Daarna gaf Berend Botje aan geen gastouder te hebben.	Er is contact opgenomen met de klant en aangegeven is dat Berend Botje er alles aan zal doen om toch een plekje op een kindercentrum te organiseren, de klant krijgt hierbij voorrang. Dit is uiteindelijk gelukt.



### Conclusies naar aanleiding van de klachten

Het klachtenreglement en het registreren van klachten wordt jaarlijks onder de aandacht gebracht bij de medewerkers. Aangezien het om slechts 2 klachten gaat kunnen er geen conclusies getrokken worden n.a.v. de inhoud.

## 2.3 De Kindercentra

### Aantal klachten

Er zijn in 2025 19 (schriftelijke) klachten binnengekomen over de kindercentra.

Gemeente/locatie	Aantal Kinderen 2025*	Aantal klachten 2025	Relatief % klachten 2025
Opmeer	288	0	0,00%
Enkhuizen	438	4	0,91%
Hoorn	532	3	0,56%
Edam / Volendam	387	2	0,52%
Zeevang (Oosthuizen)	222	3	1,35%
Landsmeer (incl. Den IJp)	125	1	0,80%
Oostzaan	100	1	1,00%
Koggenland	296	0	0,00%
Medemblik (incl. Midwoud)	502	1	0,20%
Stedebroec	118	4	3,39%
Drechterland	40	0	0,00%
<b>Totaal</b>	<b>3048</b>	<b>19</b>	<b>0,62%</b>

\* Peildatum aantal kinderen: 1 januari 2025

### Conclusies naar aanleiding van het aantal klachten en de verdeling over de gemeente

#### *Gemeentes/locatie(s)*

In 2025 zijn er 2 gemeentes waar het relatief aantal klachten boven de 1% ligt, namelijk de Gemeentes Zeevang en Stedebroec. Dat is echter nog steeds weinig en door het lage aantal absolute klachten zijn directe conclusies hier niet uit te trekken.

#### Aard van de klachten

In het register zijn de aard van de klachten apart geregistreerd. Deze zijn naar onderwerp als volgt te verdelen:

Aard v.d. klacht	Aantal 2025	% 2025
Beleid Berend Botje	3	16%
Administratief / Communicatie	4	21%



Pm'ers / verzorging	8	42%
Opvanglocatie	4	21%
Overig	0	0%
<b>Totaal</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

### Overzicht klachten

Locatie	Aard	Klacht	Maatregel
Hoorn - Stadsspeeltuin	Beleid	Klant is het niet eens met mededeling dat het voedingsbeleid wordt aangepast om rekening gehouden met allergie van een medewerker. Het beperkt eigen kind nog meer in aanbod van eten i.v.m. ook allergieën.	Er zijn afspraken gemaakt over de alternatieven die aangeboden gaan worden aan het kind.
Oostzaan – OFC	Beleid	Klant trekt de veiligheid van de locatie in twijfel.	Klant is uitgelegd dat de locatie voldoet aan de regelgeving. Dit is ook bevestigd door de GGD. Klant is van mening dat de regelgeving niet voldoende is.
Oosthuizen - Wijzend	Beleid	Klant snapt niet dat kinderen met RS virus naar de opvang mogen komen.	Er is uitgelegd dat Berend Botje de richtlijnen van het RIVM hierin volgt.
Hoorn - Kersenboogerd	Administratie / communicatie	Klant geeft aan dat Berend Botje niet vooraf heeft laten weten dat 3e dagdeel duurder is.	Er is contact opgenomen met klant en aangetoond dat dit wel juist vooraf gecommuniceerd is.
Medemblik – Speelkasteel	Administratie / communicatie	Klant is van mening dat de communicatie rondom de verhuizing van locatie te wensen overlaat.	Klant is uitgelegd dat Berend Botje sterk afhankelijk is van leveranciers en dat hierdoor niet eerder gecommuniceerd kon worden. Klant is op moment dat het kon direct uitgenodigd voor een rondleiding.



**berend botje  
kinderopvang**

Oosthuizen – Wijzend	Administratie / communicatie	Video met daarin kind klant is gebruikt bij een reclame campagne zonder dat daar toestemming voor is.	Klant is excuses aangeboden en de betreffende video is op alle plekken waar mogelijk verwijderd en ook uit de bestanden gehaald om herhaling in de toekomst te voorkomen. Daarnaast is het proces aangepast dat er geen eenmalige toestemming meer wordt gevraagd maar altijd volledige toestemming of niet.
Stedebroec – Woud	Administratie / communicatie	Klant had graag gezien dat de communicatie rondom een ongeval van haar kind anders was gelopen.	Dit bleek een samenloop van omstandigheden en na uitleg was daarvoor begrip bij klant.
Enkhuizen – Anker	Pp'ers / verzorging	Klant is van mening dat handelen pp'er voor onveiligheid heeft gezorgd	Er is een gesprek geweest met de medewerker en pp'er is op non actief gesteld als resultaat. Klant heeft een toelichting gekregen op het handelen van Berend Botje.
Stedebroec – Wendel	Pp'ers / verzorging	Kind heeft een bloedneus gekregen op de opvang door het schoonmaken van de neus.	Er heeft een goed gesprek plaatsgevonden met de klant waarin excuses zijn aangeboden en afspraken gemaakt zijn om problemen met de verstopte neus te voorkomen.
Enkhuizen – Hoeksteen	Pp'ers / verzorging	Kind is niet opgehaald uit school	Er is een gesprek geweest met de betrokken medewerkers en de telefoon van de BSO is gemaakt. Er heeft daarna een terugkoppeling naar ouder plaatsgevonden.



Landsmeer	Pp'er / verzorging	Klant is niet tevreden over wijze waarop medewerkers onderling communiceren over een incident	Met het team is besproken dat als zij iets bespreken over de kinderen zij daarvoor naar elkaar toe lopen i.p.v. over grotere afstand roepen
Stedebroec – Woud	Pp'er / verzorging	Klant voelt zich onvoldoende gehoord door pp'ers op de groep m.b.t. de specifieke zorg voor haar kind	Er heeft een gesprek plaats gevonden met klant en medewerkers en er is afgesproken klant meer op de hoogte te houden van de zorg gedurende de dag en er worden specifieke afspraken gemaakt om het slapen van kind te bevorderen.
Oosthuizen - Wijzend	Pp'er / verzorging	Klant is ontevreden over de overdracht bij ophalen en brengen kinderen.	Het beleid op dit punt is toegelicht en aangeboden is hierover in gesprek te gaan. Ouders zijn hier niet op in gegaan en hebben later aangegeven dat het nu wel goed verloopt.
Enkhuizen – Anker	Pp'er / verzorging	Er zou sprake zijn van een gevaarlijke situatie op het schoolplein van de locatie en kind zou verwondingen hebben opgelopen zonder dat Berend Botje erkent hier iets mee te maken te hebben.	Betreft klant waar Berend Botje een veilig thuis melding bij heeft gedaan. Klant is inmiddels geen klant meer.
Enkhuizen – Pierewiet	Pp'er / verzorging	Er zijn 2 kinderen aan de aandacht van de pp'ers ontsnapt en buiten het terrein van Berend Botje te komen.	Er is excuses aangeboden en er zijn afspraken gemaakt ter verhoging van de veiligheid en voorkoming in de toekomst.
Stedebroec – Wendel	Locatie	Klant vindt het een gevaarlijke situatie dat kinderen langs of via een hek bij water kunnen komen	Er is contact opgenomen met de klant en die heeft laten zien waar kinderen via bosjes het terrein kunnen verlaten. Hierop



			is nog dezelfde dag actie ondernomen door een hekwerk(je) te plaatsen. Daarnaast is een tijdelijk slot geplaatst op het hek zodat kinderen daar zelf niet uit kunnen.
Hoorn – de Brug	Locatie	Klant doet melding van enkele zaken op locatie die de veiligheid van kind in gevaar zou kunnen brengen	Er is uit gegeven over de aanpak op locatie en waar nodig en mogelijk zijn maatregelen genomen.
Edam – Keetzijde	Locatie	De locatie heeft last van een muggenplaag en klant wil graag dat er actie ondernomen wordt	Bij klant aangegeven welke maatregelen zijn genomen en nog worden genomen.
Edam - EVC	Locatie	Klant maakt zich zorgen over de veiligheid.	Het betreft een nieuwe locatie maar er zijn en worden afspraken gemaakt om de veiligheid van de kinderen te borgen.

### Conclusies naar aanleiding van de aard van de klachten

#### *Aard klachten*

De meeste klachten betrof het functioneren van pp'ers en de verzorging van kinderen. Deze zijn inhoudelijk verschillend van aard. Wel valt op dat er meerdere klachten zijn geweest met het onderwerp 'veiligheid'.

#### *Wat is er gedaan met de klachten?*

In alle gevallen is er contact geweest met de klant en, indien van toepassing, excuses en tegemoetkoming aangeboden.

Bij de klachten t.a.v. het beleid is een toelichting gegeven. 1 klager is het niet eens met de wet- en regelgeving en deze klant heeft Berend Botje niet tevreden kunnen stellen. Het gevolg is geweest een stop van opvang.

Bij de klachten t.a.v. de communicatie/administratie is er uitleg gegeven en/of excuses aangeboden waarmee alle klachten naar tevredenheid van klant zijn afgerond.

In gevallen van onvrede over de zorg voor kinderen of functioneren van de pp'er zijn met klanten specifieke afspraken gemaakt ter verbetering. Ook hebben er bij klachten over medewerkers gesprekken plaats gevonden met de medewerkers en is gedrag en handelen besproken. In 1 geval was de klant niet tevreden met de afhandeling. Dit betreft een klant



**berend botje  
kinderopvang**

waarbij Berend Botje een veilig thuis melding heeft gedaan en het zeer lastig was tot de klant door te dringen. Deze klant heeft de opvang opgezegd.

De klachten m.b.t. de opvanglocatie zijn naar tevredenheid afgerond.

## 2.4 Algemeen

### Aantal klachten

Er zijn in 2025 geen algemene klacht binnengekomen.

## 3. Afhandeling klachten Klachtenfunctionaris in 2025

De klachtenfunctionaris is de functionaris waar klachten binnen kunnen komen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directie.

### 3.1. Aantal klachten

Jaartal	2023	2024	2025
Ontvangen klachten	10	9	11
Behandelde klachten	0	1	4
Niet behandelde klachten	10	6	7
Niet ontvankelijke klachten	0	2	0
Nog niet afgeronde klachten	0	0	0

De klachtenfunctionaris heeft in 2025, 11 klachten ontvangen waarvan er 4 (deels) in behandeling zijn genomen. 7 klachten zijn afgehandeld door de leidinggevende en/of de regiomanager omdat de klacht daar nog niet eerder bekend was gemaakt door de klant. Het aantal van 11 ligt in lijn van vorig jaar.

### 3.2. Onderzoek

De klachtenfunctionaris heeft 2 klachten ontvangen waarbij de klager na reactie van de leidinggevende van de betreffende locatie niet tevreden was. Hierop is door de klachtenfunctionaris informatie ingezameld en heeft de directie het contact met de klager overgenomen. Bij 1 klacht heeft de klachtenfunctionaris besloten de klacht direct zelf op te pakken in overleg met de leidinggevende. Het laatste geval betrof een klacht waarbij onderzoek van de klachtenfunctionaris uitwees dat Berend Botje alle stappen juist had ondernomen maar klager de reactie niet wilde accepteren. Hier heeft de functionaris het bij gelaten.

### 3.3 Conclusie en aanbevelingen

De rol van de klachtenfunctionaris blijft gering. De meeste binnen gekomen klachten zijn niet door de functionaris afgehandeld maar door leidinggevend en/of regiomanager van de betreffende locatie. Het betrof klachten die nog niet eerder op locatie kenbaar waren gemaakt. Het proces omtrent klachten wordt jaarlijks via de nieuwsbrief aan klanten kenbaar gemaakt.



Conclusie is dat de werkwijze en het proces rond afhandeling van klachten door de klachtenfunctionaris in 2025 goed verlopen is. Klanten weten, indien nodig, de klachtenfunctionaris te vinden.

#### **4. Klachtenbehandeling door de Geschillencommissie in 2025**

Zowel klanten als oudercommissie(s) kunnen een klacht indienen bij de Geschillencommissie.

##### **4.1 Klanten**

In 2025 zijn er door klanten geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie.

##### **4.2 Oudercommissie(s)**

De Wet Kinderopvang bepaalt dat een oudercommissie adviesrecht heeft over onderwerpen die het belang van de ouders en dat van hun kinderen binnen de kinderopvangorganisatie raken. In het reglement van de oudercommissie(s) is vastgelegd dat de geschillencommissie is aangewezen voor het behandelen van geschillen tussen organisatie en oudercommissie(s).

In 2025 zijn er door oudercommissie(s) geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie.

#### **5. Inzien jaarverslag**

Dit jaarverslag wordt besproken in een vergadering met de Centrale Oudercommissie van Kinderopvang Berend Botje en met de Raad van Commissarissen.

Dit jaarverslag wordt daarnaast op verzoek toegestuurd aan klanten en op de website geplaatst.

