

Klachtenjaarverslag 2025

Komplayt vestiging II B.V.

Conform art. 1.57b lid 3 Wet kinderopvang



1 Voorwoord

Voor u ligt het klachtenjaarverslag 2025 van Komplayt vestiging II B.V. Dit verslag is opgesteld in het kader van artikel 1.57b lid 3 van de Wet kinderopvang en biedt inzicht in de wijze waarop wij in het verslagjaar zijn omgegaan met klachten en geschillen.

Kwaliteit en klanttevredenheid staan bij onze organisatie voorop. Wij hechten grote waarde aan open communicatie met ouders en verzorgers en zien klachten als een belangrijke bron van informatie om onze dienstverlening continu te verbeteren. In 2025 zijn bij onze vestiging geen formele interne klachten geregistreerd. Dit verslag beschrijft hoe onze klachtenregeling is ingericht, hoe deze onder de aandacht is gebracht en wat wij hieruit leren voor de toekomst.

Wij blijven ons inzetten voor hoogwaardige kinderopvang waarbij de veiligheid en het welzijn van kinderen centraal staan en waarin ouders zich gehoord en serieus genomen voelen.

2 Beknopte beschrijving van de klachtenregeling

De houder hanteert een interne klachtenregeling conform het Model interne klachtenregeling van de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang (BMK) en de Brancheorganisatie Kinderopvang (BK). Ouders kunnen een klacht schriftelijk indienen bij de houder, die de klacht zorgvuldig, vertrouwelijk en binnen de wettelijke termijn van zes weken behandelt en met een schriftelijk en gemotiveerd oordeel afsluit. Komen houder en ouder er samen niet uit, dan staat de weg open naar het Klachtenloket Kinderopvang (kosteloze informatie en bemiddeling) en vervolgens de Geschillencommissie Kinderopvang, waarbij de houder is aangesloten.

3 Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht

De klachtenregeling is onder de aandacht van ouders en oudercommissie gebracht via het ouderportaal, de website en de informatie die ouders bij plaatsing ontvangen. Nieuwe ouders worden bij aanvang van de opvang gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen en op de aansluiting bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

4

Wijze waarop de regeling is uitgevoerd

In 2025 is de klachtenregeling op de volgende wijze uitgevoerd:

Organisatorische inbedding

De eindverantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling ligt bij de directie van Komplayt vestiging II B.V. Klachten kunnen worden ingediend via e-mail, post of via een klachtenformulier dat beschikbaar is op de website en in de vestiging.

Registratie

Alle binnengekomen klachten worden geregistreerd in een klachtenregister. Hierin worden de datum van ontvangst, de aard van de klacht, de behandeling en de uitkomst vastgelegd. Deze registratie waarborgt een zorgvuldige administratie en biedt inzicht in trends en verbeterpunten.

Behandelproces

Bij binnenkomst van een klacht wordt deze toegewezen aan een behandelaar die niet direct betrokken is bij het onderwerp van de klacht. Dit waarborgt onafhankelijkheid. De klager ontvangt binnen één week een ontvangstbevestiging. Vervolgens wordt de klacht onderzocht door gesprekken te voeren met betrokkenen en relevante informatie te verzamelen. Binnen zes weken ontvangt de klager een schriftelijk, gemotiveerd oordeel.

Externe voorzieningen

Ouders worden gewezen op de mogelijkheid om bij onvrede over de afhandeling contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang. Deze informatie is opgenomen in de schriftelijke bevestiging en het oordeel.

Evaluatie

De directie evalueert periodiek de werking van de klachtenregeling en bespreekt trends en verbeterpunten met het managementteam en de pedagogisch coaches.

5

Aard en aantal interne klachten

In 2025 zijn er geen interne klachten ingediend. De houder heeft in dit verslagjaar geen formele klachten van ouders ontvangen die op grond van de interne klachtenregeling in behandeling zijn genomen. Dit nihil-resultaat ontslaat de houder niet van de verplichting om jaarlijks een verslag op te stellen; dit verslag voldoet aan die verplichting (art. 1.57b lid 3 Wet kinderopvang).

6**Aard en aantal door de Geschillencommissie behandelde geschillen**

In 2025 zijn er geen geschillen door de Geschillencommissie Kinderopvang behandeld.

7**Strekking van de oordelen en aard van de getroffen maatregelen**

Er zijn geen oordelen uitgesproken; er waren geen klachten.

8**Leerervaringen**

Hoewel in 2025 geen formele klachten zijn ingediend, biedt dit verslagjaar waardevolle leerervaringen:

Laagdrempelige communicatie

Het feit dat ouders met vragen en zorgen laagdrempelig contact zoeken met pedagogisch medewerkers en de locatiemanager, en dat deze signalen informeel worden opgepakt, duidt op een open en toegankelijke communicatiecultuur. Dit is een kracht die wij willen behouden en versterken.

Preventieve werking

De aandacht voor kwaliteit, veiligheid en ouderbetrokkenheid in de dagelijkse praktijk heeft naar alle waarschijnlijkheid een preventieve werking. Door proactief in gesprek te gaan, worden potentiële klachten voorkomen. Dit onderstreept het belang van structurele aandacht voor oudertevredenheid en pedagogische kwaliteit.

Bekendheid klachtenregeling

Tevens realiseren wij ons dat het ontbreken van klachten ook kan samenhangen met onvoldoende bekendheid van de klachtenregeling of een drempel om formeel te klagen. Het is van belang dat ouders weten dat zij formele klachten kunnen indienen en dat deze serieus worden behandeld.

Belang van monitoring

Ook zonder klachten blijft het essentieel om de kwaliteit van onze dienstverlening te monitoren via andere instrumenten, zoals oudertevredenheidsonderzoeken, pedagogische audits en teamreflecties. Deze instrumenten bieden complementaire inzichten die niet altijd via klachten naar voren komen.

9**Aanbevelingen**

Op basis van de ervaringen in 2025 formuleert Komplayt vestiging II B.V. de volgende aanbevelingen en concrete verbeteracties voor 2026:

1. Actieve bekendmaking klachtenregeling

Wij zullen de klachtenregeling nog explicieter onder de aandacht brengen bij ouders. Dit doen wij door tijdens de intake en bij de start van de opvang mondeling toe te lichten hoe ouders een klacht kunnen indienen en welke externe voorzieningen beschikbaar zijn. Ook zullen wij minimaal tweemaal per jaar aandacht besteden aan de klachtenregeling in de nieuwsbrief of via andere communicatiekanalen.

2. Oudertevredenheidsonderzoek

Wij zullen in 2026 een gestructureerd oudertevredenheidsonderzoek uitvoeren. Dit biedt ouders de mogelijkheid om anoniem feedback te geven op alle aspecten van de kinderopvang en helpt ons om vroegtijdig signalen op te pikken die anders mogelijk onbesproken blijven.

3. Scholing medewerkers

Pedagogisch medewerkers en leidinggevenden ontvangen scholing in het voeren van 'lastige gesprekken' en het signaleren en bespreekbaar maken van ontevredenheid. Hiermee vergroten wij de vaardigheden om signalen van ouders vroegtijdig te herkennen en adequaat op te volgen.

4. Evaluatie informele signalen

Wij zullen in 2026 een systematiek invoeren om ook informele signalen en zorgen van ouders te registreren (geanonimiseerd). Dit helpt ons om trends te onderkennen en preventief te handelen, zonder dat dit ten koste gaat van de laagdrempeligheid van de communicatie.

5. Periodieke evaluatie klachtenregeling

De klachtenregeling zal jaarlijks worden geëvalueerd door de directie en het managementteam. Hierbij wordt beoordeeld of de regeling nog voldoet aan de wettelijke eisen en de praktijk, en of aanpassingen nodig zijn.

Met deze maatregelen zetten wij in op verdere professionalisering van onze klachtbehandeling en het behoud van een open, veilige en kwalitatief hoogwaardige kinderopvang.

Bijlage A

Door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen

In verslagjaar 2025 zijn er geen geschillen voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.



de geschillencommissie

Komplayt Vestiging II b.v.
Kinderopvang
Komplayt kikkerkroost
Boeninlaan 286
1102 TP Amsterdam

Tegen deze opvang-
voorziening zijn in
2025 geen geschillen
ingediend bij de
Geschillencommissie
Kinderopvang.

Certificaat samen werken aan kwaliteit 2025

