



# Klachtenjaarsverslag 2025.

Meer weten?  
Ga naar [kwink.nl](https://www.kwink.nl)

**Kwink** 

## **Inleiding.**

### **Kwink verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Veenendaal en omgeving.**

Bij Kwink horen wij graag wat ouders bezighoudt en staan we open voor vragen, opmerkingen, tips en ideeën. Iedere klantreactie (klacht) nemen wij uiterst serieus. Wij zijn bereid om te leren, we scherpen onze dienstverlening aan en verbeteren onze interne processen als dat wenselijk en nodig is. Ook streven we ernaar om iedere klantreactie zoveel mogelijk naar tevredenheid af te handelen.

Conform de voorschriften van de Wet kinderopvang publiceren wij jaarlijks een verslag van de ingediende klantreacties. Dit jaarverslag wordt intern met het management besproken en met de oudercommissie - het medezeggenschapsorgaan van ouders. Daarnaast sturen wij dit 'Klachtenjaarverslag' elk jaar vóór 1 juni naar de GGD regio Utrecht én publiceren wij dit verslag op onze website.

In dit jaarverslag lees je de omschrijving en de afhandeling van de klantreacties die bij Kwink zijn ingediend. De rapportage heeft betrekking op dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang bij Kwink. Ook treft u een beschrijving van de klachtenprocedure aan.

## Klachtenprocedure.

### Klachten, verbeterpunten en complimenten

Bij Kwink vinden we jouw mening zeer belangrijk. We zijn blij met complimenten, maar ook met verbeterpunten en klachten doen we ons voordeel. In alle gevallen is het verbeteren van onze dienstverlening ons doel.

### Waarover kun je een klacht indienen?

- Gedrag van een medewerker of iemand die voor Kwink werkt, richting jou of je kind.
- Een werkwijze of regel binnen onze kinderopvang.
- De overeenkomst tussen jou en Kwink.
- Gaat het om een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag? Dan volgen we de [meldcode kindermishandeling](#).

### Klachtenprocedure

1. Onvrede pakken we het liefst aan bij de bron, daar waar het ontstaat. Leidt een gesprek niet tot een oplossing of wil je jouw klacht bij de organisatie melden, dan kun je het klantreactieformulier op de website invullen.
2. Je ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging van ons. De afdeling Pedagogiek en Kwaliteit registreert de afhandeling van de klantreactie en legt een dossier aan. De klantreactie wordt doorgestuurd naar de behandelaar. In de meeste gevallen is dat de leidinggevende van de vestiging of een medewerker van een van de ondersteunende afdelingen. De klacht wordt dan zorgvuldig onderzocht en je wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling. De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afgehandeld, maar uiterlijk zes weken na indiening.
3. De behandelaar neemt contact op en koppelt de gemaakte afspraken schriftelijk en met een redenen omkleed oordeel op de klacht terug. In deze afspraken wordt een concrete termijn gesteld, waarbinnen we eventuele maatregelen realiseren. Hierna wordt jouw klantreactie officieel gesloten.
4. Indien nodig of gewenst zetten wij organisatie breed verbeteringen in gang. Bij wijzigingen wordt, afhankelijk van het onderwerp, de oudercommissie betrokken.

### Wat als je het niet eens bent met de oplossing?

Wanneer de afhandeling van jouw klantreactie niet leidt tot een bevredigende oplossing, kun je je wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. Je kunt je ook rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie wanneer je door omstandigheden geen reactie bij de direct betrokkene(n) kunt indienen. Aanmelding bij de Geschillencommissie is laagdrempelig; je hebt geen advocaat nodig. De uitspraak is bindend.

### Externe vertrouwenspersoon

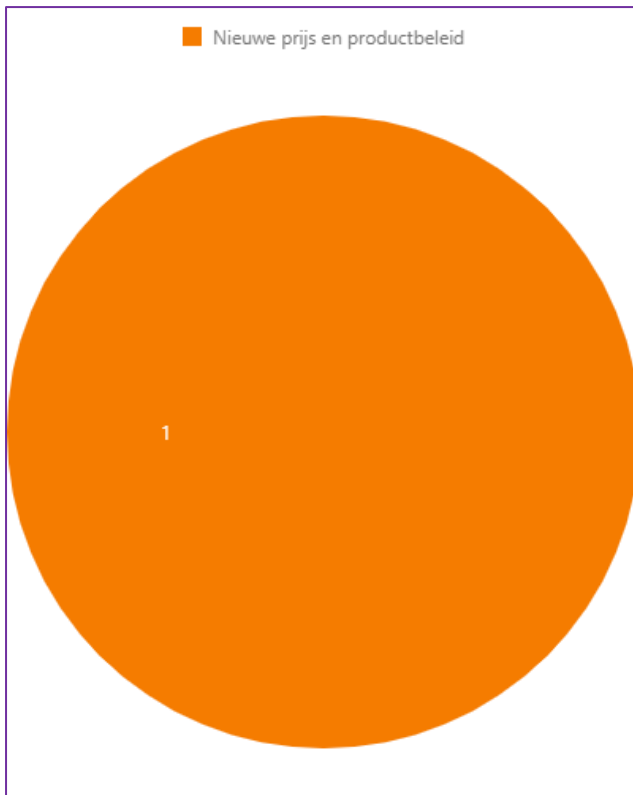
Als je als ouder/verzorger en/of je kind te maken krijgt met ongewenst/grensoverschrijdend gedrag in de kinderopvang, kun je terecht bij een externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Een vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, geeft advies over de situatie en staat je als ouder bij in het proces.

*De klachtenprocedure wordt onder de aandacht gebracht bij onze klanten in artikel 14 van onze leveringsvoorwaarden. Deze voorwaarden worden gecommuniceerd bij het tekenen van het contract en ieder jaar bij het nieuwe product en prijs.*

## Klachtenanalyse

Het aantal ontvangen klachten is in 2025 afgenomen ten opzichte van 2024, namelijk van **11** naar **1**.



In 2024 kon er geen duidelijke top 3 worden opgemaakt van het aantal ontvangen klachten. In 2025 is er slechts één klacht ontvangen.

*Figuur 1 Categorieën per klacht*

### **Advies.**

De afdeling Pedagogiek en Kwaliteit analyseert drie keer per jaar de ontvangen klachten en levert een rapportage aan met daarin een overzicht van alle klachten. Dit gebeurt voor de periodes januari-april, mei-augustus, september-december. In deze rapportages worden indien van toepassing adviezen uitgebracht.

In 2025 heeft de afdeling Pedagogiek en Kwaliteit geen trends opgemerkt en is er geen specifiek advies uitgebracht.

### **Genomen maatregelen naar aanleiding van de ontvangen klachten.**

Vanwege het feit dat er slechts 1 klantreactie is binnengekomen, is er geen sprake van een algemene analyse en/of algemene conclusies. Er is in de situatie gehandeld zoals in de volgende bijlage te lezen is.

## Geschillen in 2025

In 2025 zijn er géén geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerd.



Meer weten?  
Ga naar [kwink.nl](https://www.kwink.nl)



**Bijlage.**  
Beschrijving  
klantreacties per  
vestiging.

Vestiging	Omschrijving klantreacties	Afhandeling
Afdeling Planning en Advies	Ouder neemt halve dagen BSO af. Met Goede Vrijdag is de school gesloten. Ouder dient een klacht in omdat het kind nu niet een hele dag naar de BSO kan komen.	Door de afschaffing van het ruilbeleid is het helaas niet mogelijk om het kind de hele dag op te vangen.