

## EERSTE HALFJAAR 2024 - KLACHTENLOKET KINDEROPVANG

### AANTAL ONTVANGEN MELDINGEN

totaal  
ontvangen  
meldingen

**642**

BSO: 162  
Gastouderopvang: 59  
Kinderdagverblijf: 362  
Peuteropvang: 37  
Anoniem/overige: 22



In het eerste halfjaar van 2024 zagen de meeste klachten toe op:

- Kinderdagverblijf
- BSO
- Gastouderopvang

### ONDERWERPEN PER TYPE OMVANG

Top 3 van de onderwerpen in het eerste halfjaar bestaan uit:

1. Contract (362)
2. Communicatie (160)
3. Veiligheid (134)



**871**

	BSO	gast ouders	kinder- dagverblijf	peuter- opvang	anoniem/ overig	Totaal
veiligheid:	29	14	77	12	2	134
bejegening:	4	2	12	2	-	20
communicatie:	36	7	100	15	2	160
contract:	109	33	196	16	8	362
financieel:	9	11	21	1	2	44
kwaliteit:	18	8	69	9	6	110
anders:	12	5	15	2	7	41

### AFSLUITREDENEN

In de meeste zaken wordt informatie en advies gegeven, ook als is terugverwezen naar de aanbieder.



In het eerste halfjaar zijn zes zaken met mediation en 21 zaken met bemiddeling opgelost

informatie/advies:	291
terug naar aanbieder:	256
alleen telefoongesprek:	8
klacht bemiddeld:	21
mediation:	6
doorverwijzing naar de Geschillencommissie:	60

**642**

---

## Horen, zien en registreren

De rol van het Klachtenloket is richtinggevend advies en informatie verstrekken en – waar nodig en mogelijk – te bemiddelen om samen een oplossing te vinden. Alle inkomende klachten bij het Klachtenloket worden door ons geregistreerd. In deze halfjaarrapportage leest u over het eerste half jaar aan ingekomen klachten en meldingen bij het Klachtenloket Kinderopvang.

## Veiligheid

Met regelmaat ontvangen wij over veiligheid. Waar de klacht precies op toeziet, is heel uiteenlopend. Het varieert van jonge ouders met zorgen over te late slaapjes en flesjes tot zeer ernstige klachten zoals van de opvang weggelopen kinderen. Wat wij geregeld merken, is dat ouders vooral klagen over het ‘niet gehoord’ worden: vaak zijn er geen antwoorden, maar krijgen ouders ook te maken met het gevoel afgeweerd te worden.

## Bejegening

Bejegening komt als onderwerp relatief weinig voor. In deze categorie plaatsen we inkomende klachten die voortvloeien vanuit het gevoel van een ouder richting de opvang. Zo komen er incidenteel klachten binnen waarbij het woord discriminatie te sprake komt. Bijvoorbeeld wanneer een ouder voor zijn gevoel al (te) lang op een wachtlijst staat vanwege afkomst of godsdienst.

## Communicatie

Een goede communicatie is cruciaal tussen ouders en opvang. Dit is een veelgehoord onderwerp waarover geklaagd wordt. Slechte communicatie kan ervoor zorgen dat zaken (onnodig) escaleren tot grote ergernissen, hetgeen vervolgens kan resulteren in een opzegging van het contract.

Een voorbeeld van een klacht die wij geregeld horen is als het contract vanuit de opvang abrupt wordt opgezegd omdat er voor het kind geen passende opvang geleverd kan worden. Ouders klagen bij ons loket dat zij niet goed meegenomen zijn in het proces wat hieraan vooraf ging of ze vinden de documentatie niet goed onderbouwd. Ouders kloppen dan aan bij het Klachtenloket met het gevoel er alleen voor te staan in de zoektocht naar hulp en opvang voor hun kind.

Als communicatie geheel stopt, kan er via het Klachtenloket een onafhankelijke mediator worden ingeschakeld. Het afgelopen jaar werd steeds vaker een mediator ingezet.

## Contract

Klachten over het contract kunnen vaak direct beantwoord worden. Ouders hebben behoefte om een antwoord van een houder over het contract even te toetsen: ‘Mag de opvang sluiten op carnaval en moet ik dan die uren betalen?’ Vragen over ‘ruiluren’ blijven terugkomen, maar nemen wel af nu veel opvangorganisaties zijn gestopt met aanbieden. Ook ligt er een duidelijke uitspraak van de Geschillencommissie Kinderopvang dat ruiluren als ‘service’ beschouwd kunnen worden en niet opeisbaar zijn.

Ook de berekening van uurprijzen komt vaak ter sprake. Aan het eind van het jaar bellen veel Oudercommissies met vragen over het al dan niet correct doorlopen van het prijsadviestraject.

Onder deze categorie vallen ook de eenzijdige beëindiging van het contract, die vaak ook ter toetsing worden voorgelegd bij de Geschillencommissie Kinderopvang via een zogenaamde ‘verkorte (versnelde) procedure’

Steeds meer vragen komen binnen van ouders in vechtscheiding die onderling verschillende wensen hebben over het contract in de kinderopvang. Vaak krijgt één ouder geen of weinig informatie over het kind en kan het Klachtenloket bemiddelen. Vaak speelt hier ook het element Communicatie mee.

---

### **Financieel**

Onder 'financieel' vallen de algemene klachten over de prijzen in de opvang; ouders klagen dat opvang niet meer te betalen is. Soms krijgen we vragen over de Kinderopvangtoeslag, in relatie tot niet-afgenomen uren, bijvoorbeeld op officiële feestdagen. Zo af en toe krijgen we klachten van ouders met betalingsachterstanden die mogelijk resulteren in schorsingen of beëindiging van het contract. Soms is het mogelijk door een bemiddeling van het Klachtenloket partijen in gesprek te krijgen, een betaalregeling te treffen en het contract van het kind te behouden.

### **Kwaliteit**

Kwaliteit is een brede categorie: de opvang voldoet niet aan de verwachtingen van de ouders. Hier valt dan weer de te laat gewisselde luier onder, maar bijvoorbeeld ook klachten over de pedagogische kwaliteit of de kwaliteit van het gebouw of speeltoestellen. Vaak zijn er raakvlakken dan met de categorie Veiligheid.

### **Anders**

Niet alle klachten die wij ontvangen kunnen wij onder een van eerdergenoemde categorieën onderbrengen. Bij deze 'restcategorie' plaatsen wij bijvoorbeeld signalen van omwonenden: men heeft geluidsoverlast van spelende kinderen. Ook bezorgde voorbijgangers die kleintjes buiten in de kou in zogenaamde 'lutje potjes' zien slapen of baby's die voor hun gevoel niet getroost worden. Bij dergelijke klachten geven wij uitleg over ons werkterrein en verwijzen waar nodig door naar andere instanties.

---