

## Klachtenjaарverslag 2024 – Kinderopvang Liefjes Tante Suus

Locatie: Bleiswijkseweg 43 D

LRK: 23 525 7977

Periode: 1 januari 2024 – 31 december 2024

Datum verslag: 13 mei 2025

Contactpersoon: R. Braam (Locatiemanager)

### 1. Inleiding

In dit klachtenjaарverslag wordt verslag gedaan van de klacht die Kinderopvang Liefjes Tante Suus in 2024 heeft ontvangen. Het verslag is opgesteld in het kader van de wettelijke verplichting zoals opgenomen in de Wet kinderopvang en zal vóór 1 juni 2025 worden ingediend bij de GGD.

### 2. Klachtenregeling en informatie aan ouders

Kinderopvang Liefjes Tante Suus beschikt over een schriftelijk vastgelegde klachtenregeling voor de afhandeling van klachten over een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind, evenals over de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

Ouders kunnen een klacht schriftelijk indienen bij de houder van het kindercentrum. De houder onderzoekt de klacht zorgvuldig, houdt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling en handelt de klacht, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk af. De klacht wordt uiterlijk binnen zes weken na indiening afgehandeld. De ouder ontvangt een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de klacht. In dit oordeel wordt tevens een concrete termijn gesteld waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

De klachtenregeling wordt op passende wijze onder de aandacht gebracht van ouders. Ouders worden over de klachtenregeling geïnformeerd via de website van Kinderopvang Liefjes Tante Suus, tijdens het intakegesprek en kunnen de regeling daarnaast op verzoek inzien op de locatie.

Kinderopvang Liefjes Tante Suus is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang voor de behandeling van geschillen tussen houder en ouder over een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens ouder of kind, of over de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

### 3. Aantal en aard van de klacht(en)

Aantal klachten | Categorie

1 | Informatieverstrekking en Kosten

### 4. Beschrijving en afhandeling van de klacht

#### Klacht Informatieverstrekking en kosten

Omschrijving:

Een ouder heeft een klacht ingediend met betrekking tot gebrekkige communicatie over de dienstverlening en onduidelijkheden in de facturatie.

Procedure:

De klacht is in eerste instantie voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Deze heeft de klacht op alle onderdelen gegrond verklaard.

Uitkomst:

De organisatie is veroordeeld tot betaling van een financiële compensatie. In bezwaar is alsnog in overleg tussen partijen een vaststellingsovereenkomst bereikt.

Status:

Afgehandeld. De klacht is via een minnelijke schikking afgerond.

## 5. Lessen en verbetermaatregelen

Hoewel de vaststellingsovereenkomst formeel de bindende werking van het advies buiten beschouwing laat, heeft Kinderopvang Liefjes Tante Suus de inhoud serieus geëvalueerd. Er zijn inmiddels de volgende maatregelen genomen:

- Aanpassing van informatieverstrekking richting ouders.
- Meer transparantie in de kostenstructuur en facturatie.
- Bespreking van de klacht en leerpunten met de oudercommissie.

## 6. Externe klachten

De klacht is aanvankelijk bij de Geschillencommissie Kinderopvang ingediend en gegrond verklaard. Daarna is de kwestie via een onderlinge overeenkomst opgelost.

## 7. Conclusie

Kinderopvang Liefjes Tante Suus beschouwt klachten als waardevolle signalen voor kwaliteitsverbetering. Deze zaak heeft geleid tot concrete verbeteracties binnen de organisatie. Wij blijven ons inzetten voor transparante, zorgvuldige en betrokken dienstverlening richting ouders en kinderen.

Een afschrift van dit verslag ligt ter inzage op locatie voor ouders en andere belanghebbenden.

Namens Kinderopvang Liefjes Tante Suus,

R. Braam  
Locatiemanager  
079-3608502