

Klachtenjaarslag 2025

FitKidz vestiging I B.V.

Conform art. 1.57b lid 3 Wet kinderopvang



1 Voorwoord

Voor u ligt het klachtenjaarslag 2025 van FitKidz vestiging I B.V. Dit verslag is opgesteld ter voldoening aan artikel 1.57b lid 3 van de Wet kinderopvang en biedt inzicht in de wijze waarop wij in 2025 zijn omgegaan met klachten en signalen van ouders en verzorgers.

Bij FitKidz vestiging I streven wij naar hoogwaardige kinderopvang in een veilige, vertrouwde omgeving. Wij hechten grote waarde aan open communicatie met ouders en beschouwen klachten als waardevolle feedback die ons helpt onze dienstverlening continu te verbeteren.

In 2025 zijn bij onze vestiging geen formele klachten ingediend. Dit gegeven beschouwen wij met voorzichtige tevredenheid, maar het ontslaat ons niet van de verantwoordelijkheid om alert te blijven op mogelijke drempels voor ouders om hun zorgen te uiten. Transparantie, toegankelijkheid en een proactieve houding blijven daarom onze voornaamste aandachtspunten.

Met dit jaarverslag leggen wij verantwoording af over de klachtenregeling, de wijze waarop deze is uitgevoerd en de leerpunten voor het komende jaar.

2 Beknopte beschrijving van de klachtenregeling

FitKidz vestiging I B.V. hanteert de standaard interne klachtenregeling zoals aanbevolen door de brancheorganisaties Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang (BMK) en Branchevereniging Kinderopvang (BK). Deze regeling voldoet aan de wettelijke eisen van de Wet kinderopvang en waarborgt een zorgvuldige, onafhankelijke en vertrouwelijke behandeling van klachten.

De klachtenregeling kent de volgende hoofdlijnen:

Indiening: Ouders en verzorgers kunnen een klacht schriftelijk indienen bij de houder van FitKidz vestiging I B.V. Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de geboden kinderopvang, waaronder bejegening, veiligheid, hygiëne, pedagogisch handelen en communicatie.

Behandeltermijn: De houder bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen en streeft ernaar de klacht binnen zes weken inhoudelijk af te handelen. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de klager hiervan tijdig en gemotiveerd op de hoogte gesteld.

Vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid: Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. De behandeling geschiedt onafhankelijk en zorgvuldig, waarbij alle betrokken partijen worden gehoord.

Oordeel: Na afronding van het onderzoek ontvangt de klager een schriftelijk en gemotiveerd oordeel, waarin de bevindingen en eventuele maatregelen worden toegelicht.

Externe procedures: Ouders die niet tevreden zijn met de afhandeling van hun klacht, of die hun klacht liever extern indienen, kunnen zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang, die een bindende uitspraak doet. FitKidz vestiging I is aangesloten bij deze externe instanties.

3

Wijze waarop de regeling onder de aandacht is gebracht

FitKidz vestiging I hecht groot belang aan de bekendheid van de klachtenregeling onder ouders en verzorgers. In 2025 is de klachtenregeling op de volgende wijzen actief onder de aandacht gebracht:

Schriftelijke informatievoorziening: Bij de start van de kinderopvangovereenkomst ontvangen alle ouders een welkomstpakket, waarin de klachtenregeling is opgenomen. Hierin worden de mogelijkheden en de procedure voor het indienen van een klacht helder uiteengezet, inclusief contactgegevens van de houder en verwijzingen naar het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang.

Informatie op locatie: Op een voor ouders goed zichtbare plaats in de vestiging hangt informatie over de klachtenregeling, zodat ouders ten alle tijden op de hoogte zijn van hun rechten en de beschikbare klachtenprocedures.

Website: Op de website van FitKidz vestiging I is een actuele versie van de klachtenregeling raadpleegbaar, vergezeld van contactinformatie en doorverwijzingen naar externe klachteninstanties.

Mondelinge toelichting: Tijdens intakegesprekken en oudergesprekken wordt de klachtenregeling mondeling toegelicht. Pedagogisch medewerkers en leidinggevenden benadrukken de open en laagdrempelige cultuur waarin vragen, zorgen en klachten serieus worden genomen.

Nieuwsbrieven en communicatie: Periodiek wordt in nieuwsbrieven en andere communicatie-uitingen aandacht besteed aan de klachtenregeling en het belang van feedback.

4

Wijze waarop de regeling is uitgevoerd

In 2025 is de klachtenregeling van FitKidz vestiging I conform de vastgestelde procedures beschikbaar gesteld en gecommuniceerd. Hoewel in het verslagjaar geen formele klachten zijn ingediend, is de organisatie alert gebleven op signalen, vragen en zorgen van ouders.

Interne organisatie: De verantwoordelijkheid voor de klachtenbehandeling berust bij de houder. Alle medewerkers zijn geïnformeerd over de klachtenprocedure en geïnstrueerd om ouders bij vragen of signalen door te verwijzen naar de leidinggevende of de houder. Er is zorg gedragen voor een cultuur waarin openheid en bespreekbaarheid centraal staan.

Registratie en monitoring: Er is een systeem ingericht voor de registratie van klachten, zodat alle ingediende klachten worden vastgelegd, gevolgd en geëvalueerd. In 2025 zijn geen klachten in dit systeem geregistreerd.

Doorverwijzing naar externe instanties: Ouders zijn actief geïnformeerd over de mogelijkheid om klachten extern in te dienen bij het Klachtenloket Kinderopvang of een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Informatie hierover is zowel schriftelijk als digitaal beschikbaar gesteld.

Interne evaluatie: Gedurende het jaar zijn intern evaluatiemomenten ingepland waarin de klachtenregeling en de communicatie hierover zijn besproken. Dit om te waarborgen dat de regeling actueel, toegankelijk en werkbaar blijft.

5 Aard en aantal interne klachten

In 2025 zijn bij FitKidz vestiging I B.V. in totaal 0 (nul) formele klachten ingediend volgens de interne klachtenregeling.

Er zijn derhalve geen klachten naar aard of categorie te rapporteren.

6 Aard en aantal door de Geschillencommissie behandelde geschillen

In 2025 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang 0 (nul) geschillen aanhangig gemaakt tegen FitKidz vestiging I B.V.

Er zijn derhalve geen geschillen naar aard of uitkomst te rapporteren.

7 Strekking van de oordelen en aard van de getroffen maatregelen

Aangezien in 2025 geen formele klachten zijn ingediend bij FitKidz vestiging I B.V. en evenmin geschillen zijn behandeld door de Geschillencommissie Kinderopvang, zijn er geen oordelen gewezen en zijn geen specifieke corrigerende maatregelen naar aanleiding van klachten getroffen.

Wel heeft de organisatie gedurende het jaar voortdurend gewerkt aan kwaliteitsverbetering en het waarborgen van een veilige, pedagogisch verantwoorde opvang. Dit gebeurt onder meer door:

- Periodieke evaluaties van het pedagogisch beleid en de dagelijkse praktijk;

- Scholing en intervisie van pedagogisch medewerkers;
- Regelmatige oudertevredenheidsonderzoeken en informele gesprekken;
- Voortdurende aandacht voor veiligheid, hygiëne en het welbevinden van kinderen.

Deze preventieve en structurele maatregelen dragen bij aan het voorkomen van klachten en het tijdig signaleren en oplossen van eventuele knelpunten.

8

Leerervaringen

Het feit dat in 2025 geen formele klachten zijn ontvangen, biedt aanleiding tot reflectie. Hoewel dit kan duiden op tevredenheid en een positieve ervaring van ouders met de geboden kinderopvang, blijft FitKidz vestiging I alert op mogelijke andere verklaringen.

Mogelijke drempels: Het ontbreken van klachten kan ook wijzen op drempels die ouders ervaren bij het indienen van een klacht, zoals onbekendheid met de procedure, angst voor negatieve gevolgen voor hun kind, of een gebrek aan vertrouwen in de zorgvuldigheid van de behandeling. Dit vraagt om voortdurende aandacht voor laagdrempeligheid en transparantie.

Belang van signalering: Klachten zijn slechts één vorm van feedback. Informele signalen, vragen tijdens haal- en brengmomenten, en opmerkingen in oudergesprekken zijn evenzeer waardevol. De organisatie heeft geleerd dat het actief uitnodigen tot feedback en het creëren van een open cultuur essentieel zijn om kleine zorgen tijdig te adresseren voordat zij uitgroeien tot formele klachten.

Preventieve werking: De afwezigheid van klachten onderstreept het belang van preventief werken: goede communicatie, heldere verwachtingen, zichtbare pedagogische kwaliteit en een respectvolle bejegening van ouders en kinderen. Deze elementen vormen de basis van een gezonde ouder-organisatierelatie.

Continue verbetering: FitKidz vestiging I blijft investeren in deskundigheidsbevordering van medewerkers, pedagogische kwaliteit en transparante communicatie. Het evalueren van processen en het bespreekbaar maken van dilemma's en knelpunten binnen het team draagt bij aan een leercultuur waarin verbeteringen structureel worden doorgevoerd.

9

Aanbevelingen

Op grond van de ervaringen in 2025 formuleert FitKidz vestiging I B.V. de volgende aanbevelingen en concrete verbeteracties voor 2026:

1. Vergroten van de bekendheid en laagdrempeligheid van de klachtenregeling: Ouders worden via meerdere kanalen én op meerdere momenten geïnformeerd over de mogelijkheden om klachten in te dienen. Naast schriftelijke informatie zal tijdens oudergesprekken en ouderavonden actief aandacht worden besteed aan de klachtenregeling en het belang van feedback.

2. Actief uitnodigen tot feedback: Er zal een laagdrempelig feedbackmoment worden geïntroduceerd, bijvoorbeeld via korte digitale enquêtes, een suggestiebus of terugkerende informele gespreksmomenten. Hiermee wordt de drempel verlaagd om zorgen of verbeterpunten te delen, ook zonder dat dit direct een formele klacht betreft.

3. Versterken van de interne klachtencultuur: Binnen het team zal periodiek aandacht worden besteed aan het herkennen, bespreken en escaleren van signalen van ouders. Medewerkers worden getraind in het voeren van lastige gesprekken en het professioneel omgaan met ontevredenheid.

4. Jaarlijkse evaluatie van de klachtenregeling: De klachtenregeling en de wijze waarop deze wordt gecommuniceerd, zullen jaarlijks worden geëvalueerd in samenspraak met de oudercommissie. Eventuele verbeterpunten worden direct doorgevoerd.

5. Transparantie over het klachtenjaarverslag: Het klachtenjaarverslag 2025 zal actief onder de aandacht van ouders worden gebracht via de website, nieuwsbrieven en informatieborden op de locatie. Ouders worden uitgenodigd om vragen of opmerkingen te delen.

6. Benchmarking en samenwerking: FitKidz vestiging I zal deelnemen aan branchebijeenkomsten en ervaringsuitwisselingen met andere kinderopvangorganisaties om te leren van best practices op het gebied van klachtenbehandeling en oudertevredenheid.

Door deze aanbevelingen op te volgen, streeft FitKidz vestiging I ernaar de toegankelijkheid, transparantie en kwaliteit van de klachtenafhandeling verder te verhogen en de tevredenheid en het vertrouwen van ouders te versterken.

Bijlage A

Door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen

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



de geschillencommissie

FitKidz vestiging I B.V.
Buitenschoolse opvang
Expeditie 78 locatie PKC
Andoornlaan 36
3356 LC Papendrecht

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

Certificaat samen werken aan kwaliteit 2025

