

Openbaar Jaarverslag Klachten 2025 (ouders en oudercommissies)

HappyKids Kinderopvang B.V.

Mei 2026



## Inhoudsopgave

3	Voorwoord
5	De interne Klachtenregeling voor ouders
6	Externe Klachtenregeling voor ouders en oudercommissies via de geschillencommissie
10	De interne klachtenregeling voor oudercommissies
11	De klachtenregeling onder de aandacht
12	Klachten in 2025 (ouders en oudercommissies)
15	Tot slot

## **Voorwoord**

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten van het jaar 2025 van HappyKids Kinderopvang B.V. .

HappyKids kinderopvang is een middelgrote kinderopvangorganisatie in Noord- Holland. Sinds vele jaren bieden wij professionele kinderopvang in een vertrouwde omgeving. Kwaliteit staat bij ons hoog in het vaandel.

HappyKids verzorgt kinderopvang op de volgende locaties;

### ***Kinderdagopvang;***

Kinderdagverblijf de Wildenhorst (Badhoevedorp)

Kinderdagverblijf 't Arnoldusparkje (Hoofddorp)

Peutergroep Montessori (Hoofddorp)

Kinderdagverblijf 't Kasteeltje (Hoofddorp)

Kinderdagverblijf het Speelkasteel (Hoofddorp)

Kinderdagverblijf Floriande (Hoofddorp)

Kinderdagverblijf de LinQ (Nieuw-Vennep)

### ***Voorschoolse en Buitenschoolse opvang;***

Buitenschoolse opvang de Wildenhorst (Badhoevedorp)

Buitenschoolse opvang 't Arnoldusparkje 4-6 (Hoofddorp)

Buitenschoolse opvang 't Arnolduspark 7-12 (Hoofddorp)

Voorschoolse opvang (VSO) Klimop

Buitenschoolse opvang de Caleidoscoop (Hoofddorp)

Buitenschoolse opvang 't Kasteeltje (Hoofddorp)

Buitenschoolse opvang Floriande (Hoofddorp)

Buitenschoolse opvang de LinQ (Nieuw-Vennep)

Buitenschoolse opvang SportBSO@Jumpkids (Nieuw-Vennep)

Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert HappyKids jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde klachten. Deze wordt toegezonden aan de GGD Kennemerland, de toezichthoudende instantie voor kinderopvang in de regio. Het jaarverslag is ook openbaar via de website van HappyKids. Er wordt een beeld gegeven van de klachten die in het voorgaande jaar zijn binnengekomen, en hoe die zijn afgehandeld. Hoewel een ouder of oudercommissie zich rechtsreeks tot de externe klachtencommissie kan richten, is het uiteraard ook mogelijk dat eerst de interne klachtenprocedure wordt gevolgd.

De geregistreerde klachten omvatten alle klachten die in 2025 op de verschillende vestigingen van HappyKids zijn geregistreerd.

Sinds 2008 zijn organisaties voor kinderopvang ook verplicht om een klachtenregeling te hanteren voor de behandeling van klachten van oudercommissies. Ook deze informatie is, indien van toepassing, opgenomen in dit jaarverslag.

Onder een klacht worden klachten verstaan met betrekking tot:

- Een gedraging van de houder of bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of een kind;
- De overeenkomst tussen de houder en ouder en de daarbij behorende algemene voorwaarden en het gevoerde beleid

Wanneer een klacht ten aanzien van de overeenkomst is, of algemeen over bijvoorbeeld de administratie of algemeen beleid, is afhankelijk van op welke locatie het betreffende kind is geplaatst de klacht onder die locatie in dit verslag opgenomen.

## **De interne klachtenregeling voor ouders**

HappyKids Kinderopvang beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders kunnen van deze regeling gebruikmaken bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van HappyKids, en waarvoor (nog) geen oplossing is gevonden.

In de klachtenregeling staat benoemd op welke wijze een ouder een klacht kan indienen en welke stappen worden gevolgd ter behandeling van de klacht.

HappyKids gaat er vanuit dat ouders/verzorgers bekend zijn met de informatie die verstrekt wordt in de beleidsplannen en andere documenten ten aanzien van de werkwijze (zoals bijvoorbeeld het beleid ten aanzien van dagen ruilen) , en dat zij met het tekenen van de overeenkomst (waarbij onze algemene voorwaarden ook verwijzen naar deze documenten) akkoord zijn met de gevoerde werkwijze.

- Een klacht wordt eerst besproken met de pedagogisch medewerker. Misschien gaat het om een misverstand, heeft de ouder/verzorger te weinig kennis van het gevoerde beleid, of kan het probleem snel worden verholpen.
- Kan de medewerker het probleem of de klacht niet verhelpen of verduidelijken, dan kan er worden doorverwezen naar de vestigingsmanager.
- Kan ook de vestigingsmanager het probleem of de klacht niet verhelpen, dan kan er worden doorverwezen naar de directie.
- Een klacht of probleem mag maximaal twee weken bij een organisatie-laag in behandeling zijn, daarna moet de klacht ofwel zijn opgelost, ofwel doorverwezen. Een klacht moet dus binnen 6 weken opgelost of doorverwezen zijn.

Ouders worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregeling in de informatiestukken die beschikbaar zijn in ons ouderportaal Konnect, en mondeling wanneer van toepassing.

De klachtenregeling voorziet dat de houder:

- De klacht zorgvuldig onderzoekt;
- De ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
- De klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt;
- De klacht, uiterlijk 6 weken na indiening bij de houder, afhandelt;
- De ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt
- In het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd

## De externe klachtenregeling via de geschillencommissie (voor ouders en oudercommissies)



Komt u er ondanks de interne klachtenregeling niet uit met ons, of wilt u direct in gesprek met een externe partij, dan kunt u elders terecht.

Met ingang van 1 januari 2016 behandelt “De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen” de klachten voor de kinderopvangsector.

Contactgegevens:

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Telefoon: 070-310 53 10

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Bezoekadres

Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

“De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen” hanteert de volgende stappen\* bij een klacht;

*\*Hierbij gaat de klachtencommissie er vanuit dat eerst de interne klachtenprocedure van de kinderopvangorganisatie is gevolgd*

## 1. REGISTREREN



Als u het formulier op de site van de Geschillencommissie heeft ingevuld, dan is de behandeling van uw klacht in deze fase. De Geschillencommissie registreert uw klacht en slaat uw gegevens op. U ontvangt een bevestiging van de opgeslagen gegevens. We noemen de behandeling van uw klacht nu een zaak.

## 2. INNAME



In deze fase bekijken we welke Commissie uw klacht kan behandelen. We maken een digitaal account voor u aan en vragen u om aanvullende informatie toe te voegen aan uw zaak. In deze fase moet u ook klachtengeld betalen. Om de behandeling van uw klacht niet te lang te laten duren, vragen we u binnen een maand te reageren. Als we alle stukken hebben gekregen en u het klachtengeld heeft betaald, bekijken we of de Commissie uw klacht kan behandelen.

### 3. BEHANDELEN



Nu blijkt dat we uw klacht kunnen behandelen, vragen we de andere partij, de kinderopvangaanbieder, om te reageren op uw klacht. De kans bestaat dat de kinderopvangaanbieder contact met u opneemt om de klacht samen op te lossen (schikken). Als de kinderopvangaanbieder heeft gereageerd, voegen wij die reactie toe aan uw zaak.

### 4. BESLUITEN



Als het nodig is om een deskundige de klacht te laten onderzoeken, zullen wij dit in deze fase in gang zetten. Uiteraard wordt u hiervan op de hoogte gesteld. We vragen nu ook de Commissie een uitspraak te doen over uw klacht. We nodigen u uit voor een zitting. Na ongeveer 4 tot 6 weken ontvangt u de uitspraak (in de vorm van een bindend advies) van de Commissie.

## 5. AFHANDELEN



Als u de uitspraak heeft ontvangen, is de zaak afgehandeld. Als u nog vragen heeft kunt u deze aan ons stellen.

In 2025 zijn er geen klachten bij de Geschillencommissie binnengekomen aangaande HappyKids.

### De interne klachtenregeling voor oudercommissies

Naast bovengenoemde interne klachtenregeling voor ouders heeft HappyKids ook een interne klachtenregeling afgesproken voor oudercommissies.

De werkwijze:

- Klachten van oudercommissies komen schriftelijk binnen en worden altijd direct besproken door de vestigingsmanager en de directie.
- Vervolgens wordt de klacht behandeld in het management-overleg dat tweewekelijks plaatsvindt met de directie. Er wordt een gesprek tussen management, directie en OC gepland.
- Kan de oudercommissie zich niet vinden in de gemaakte afspraken of is zij van mening dat deze niet naar behoren worden uitgevoerd, dan kan zij haar klacht voorleggen aan de Geschillencommissie en volgt een externe klachtenprocedure.

## **De klachtenregeling onder de aandacht**

Bij inschrijving op een van de locaties van HappyKids wordt de klachtenregeling besproken met de klant. De informatie is ook altijd te vinden op ons ouderportaal Konnect.

Daarnaast worden klanten met een klacht gewezen op de mogelijkheden.

Voor oudercommissies geldt dat er tijdens de eerste bijeenkomst na oprichting een aantal vaste agendapunten zijn, waaronder de verstrekking en toelichting van de klachtenregeling voor oudercommissies.

## **Klachten in 2025**

T.a.v. ouders;

Kinderdagopvang;

### **Kinderdagverblijf de Wildenhorst:**

**Datum ontvangst klacht:** 1 juli

**Omschrijving van de klacht:**

*Een klacht (bij de GGD) van een ouder over de luchtkwaliteit op de locatie tijdens (en als gevolg van) een verbouwing.*

**Wijze van behandeling:**

*DE GGD is langs geweest om de klacht te beoordelen. Er is uitgelegd welke maatregelen getroffen werden en dat de metingen aangaven dat de kwaliteit volstond. De klacht is daarmee naar tevredenheid van de GGD opgelost. De GGD heeft dit teruggekoppeld naar de klager.*

**Oordeel:**

*De klacht is ongegrond verklaard*

**Motivering Oordeel:**

*De organisatie voldeed aan de vereiste luchtkwaliteit en deze werd ook juist en voldoende gecontroleerd.*

**Termijn van afhandeling:**

*Binnen de verplichte termijn afgehandeld*

**Getroffen maatregelen:** *We hebben de ouders regelmatig bericht over het verloop van de verbouwing.*

*Daarnaast zijn we extra alert geweest op de luchtkwaliteit.*

*De maatregelen voor luchtverversing zijn in het team besproken.*

**Kinderdagverblijf 't Arnoldusparkje:**

*Geen klachten*

**Peutergroep Montessori:**

*Geen klachten*

**Kinderdagverblijf 't Kasteeltje:**

**Datum ontvangst klacht:** *3 februari*

**Omschrijving van de klacht:**

*Een klacht van een ouder over een ander kind op de opvang die andere kinderen pijn had gedaan. En hoe de PP daar mee om gaan. De ouders vonden dat er sneller maatregelen moesten worden genomen.*

**Wijze van behandeling:**

*Er is uitgelegd welke maatregelen getroffen werden. De klacht is daarmee naar tevredenheid van de ouders opgelost. Er liep al een traject voor dit kind.*

**Oordeel:**

*De klacht is (deels) gegrond verklaard*

**Motivering Oordeel:**

*Het kind heeft inderdaad een ander kind pijn gedaan. De PP hebben dat niet kunnen voorkomen. Echter, de verwachtingen die de ouder had ten aanzien van de maatregelen die wij zouden moeten nemen tegen de "dader" zijn niet passend voor de situatie.*

**Termijn van afhandeling:**

*Binnen de verplichte termijn afgehandeld*

**Getroffen maatregelen:**

*De medewerkers zijn gecoacht door de vestigingsmanager over de wijze van afhandeling van deze situatie en de communicatie naar ouders.*

*Het kind is naar het kabouterhuis gegaan als gevolg van het traject wat al was ingezet.*

**Kinderdagverblijf het Speelkasteel :**

*Geen klachten*

**Kinderdagverblijf Floriande:**

*Geen klachten*

**Kinderdagverblijf de LinQ:**

*Geen klachten*

Naschoolse opvang:

**Buitenschoolse opvang de Wildenhorst:**

*Geen klachten*

**Buitenschoolse opvang 't Arnoldusparkje 4-6:**

*Geen klachten*

**Buitenschoolse opvang 't Arnolduspark 7-12 :**

*Geen klachten*

## VSO Klimop

*Geen klachten*

## Buitenschoolse opvang de Caleidoscoop:

*Geen klachten*

## Buitenschoolse opvang 't Kasteeltje:

### **Datum ontvangst klacht:**

*24 januari 2025*

### **Omschrijving van de klacht:**

*Een klacht van een ouder die dacht dat de tarieven van het nieuwe jaar niet gecommuniceerd waren. Opgelost door aan te tonen dat zij wel degelijk dat bericht tijdig ontvangen heeft.*

### **Wijze van behandeling:**

*Er is per email aangetoond welke communicatie de ouder heeft ontvangen over de tariefstijging. En gesprek was niet (meer) nodig.*

### **Oordeel:**

*De klacht is ongegrond verklaard*

### **Motivering Oordeel:**

*Opgelost door aan te tonen dat zij wel degelijk tijdig deze informatie ontvangen heeft.*

### **Termijn van afhandeling:**

*Binnen de verplichte termijn afgehandeld*

### **Getroffen maatregelen:**

*Geen, dit was niet nodig*

## **Buitenschoolse opvang Floriande:**

**Datum ontvangst klacht:** 25 augustus

**Omschrijving van de klacht:**

*Een klacht van een ouder over een foutief gebruik van een puffer bij het kind en de communicatie daarover. De situatie is doorgesproken met de ouder en alle vragen van de ouder zijn beantwoord.*

**Wijze van behandeling:**

*Een gesprek met ouders en vestigingsmanager. Er is uitgelegd welke maatregelen getroffen werden om herhaling te voorkomen. De klacht is daarmee naar tevredenheid van de ouder opgelost.*

**Oordeel:**

*De klacht is gegrond verklaard.*

**Motivering Oordeel:** *De PP hebben de puffer gebruikt die het kind zelf aanwees. Er was een andere puffer die gebruikt had moeten worden, daarover waren duidelijke afspraken gemaakt.*

**Termijn van afhandeling:**

*Binnen de verplichte termijn afgehandeld*

**Getroffen maatregelen:** *De situatie is besproken met het team, waarbij de juiste werkwijze is herhaald.*

**Datum ontvangst klacht:** 30 januari

**Omschrijving van de klacht:**

*Een klacht van een ouder die het niet eens was met het handelen van een pedagogisch professional en de communicatie naar de ouder toe. De ouder was het niet eens met de boodschap van de PP over het gedrag van haar kind.*

**Wijze van behandeling:**

*Een gesprek met ouders en vestigingsmanager. Er is uitgelegd waar de miscommunicatie is ontstaan. En wat de PP had willen zeggen.*

**Oordeel:**

*De klacht is ongegrond verklaard*

**Motivering Oordeel:** *De PP heeft het kind nergens van willen beschuldigen, maar willen vragen of de ouders al eens zorgen hebben gehad over het gehoor van hun kind en of daar al eens naar gekeken was.*

**Termijn van afhandeling:**

*Binnen de verplichte termijn afgehandeld*

**Getroffen maatregelen:** *In het team is zorgvuldigheid in de communicatie besproken en de nadruk daarbij op het ouder-perspectief.*

**Datum ontvangst klacht:** *6 juni*

**Omschrijving van de klacht:**

*Een klacht over meerdere punten, door dezelfde ouder, waaronder een klacht over de hoeveelheid van het aangeboden eten (te weinig), over onvriendelijke communicatie; over het niet communiceren in het Engels door medewerkers onderling in bijzijn van de ouder, en een klacht over zelf het kind moeten zoeken op de buitenspeelplaats bij het ophalen.*

**Wijze van behandeling:**

*Er is een gesprek geweest met de ouder en de leidinggevenden (vestigingsmanager en teamleider) Hierin is uitgelegd dat een extra groentesnack aan het einde van de dag niet bedoeld is als volledige maaltijd. En dat er daarnaast geen strikt "op is op" beleid is en dat er altijd extra gepakt wordt als een kind nog iets nodig heeft. Dat medewerkers onderling in het Nederlands spreken omdat dat onze voertaal is en zorgt voor de beste informatieuitwisseling. Dat is geen onvriendelijkheid. Dat het niet de taak is van de PP om het kind te zoeken als de ouder komt ophalen, maar dat ze graag helpen als dat gevraagd wordt.*

**Oordeel:**

*De klacht is deels gegrond verklaard*

**Motivering Oordeel:** *HappyKids herkent haar werkwijze niet in de beschuldigingen. De ouder heeft andere verwachtingen van het opvangaanbod dan in ons beleid staat beschreven.*

*Wat beter had gemoeten, is het initiatief van de PP om de ouder (actief) te benaderen en te woord te staan, bij het ophalen.*

**Termijn van afhandeling:**

*Binnen de verplichte termijn afgehandeld*

**Getroffen maatregelen:** *In het teamoverleg is aandacht besteed aan de verantwoordelijkheid van de PP om contact te zoeken met een ouder, ook als die ouder doorgaans niet ontvankelijk lijkt voor dat contact.*

**Datum ontvangst klacht:** *2 september*

**Omschrijving van de klacht:**

*Een klacht van een ouder over het toezicht op de BSO, waarbij de ouder het standpunt innam dat een BSO medewerker in geen enkel geval uit de groep mag weglopen om iets te pakken op de gang. In afwezigheid van de PP was haar kind bezeerd door een ander kind.*

**Wijze van behandeling:**

*De situatie is doorgesproken en het beleid is toegelicht. De klacht is daarmee naar tevredenheid van de ouder opgelost.*

**Oordeel:**

*De klacht is deels gegrond verklaard*

**Motivering Oordeel:**

*De PP heeft niet kunnen voorkomen dat er een incident plaatsvond tussen 2 kinderen. Het standpunt van de ouder dat de medewerker de ruimte niet had mogen verlaten, klopt echter niet.*

**Termijn van afhandeling:**

*Binnen de verplichte termijn afgehandeld*

**Getroffen maatregelen:**

*Toezicht en verantwoordelijkheden van de PP zijn extra meegenomen in de teamoverleg structuur.*

**Buitenschoolse opvang de LinQ:**

*Geen klachten*

**Buitenschoolse opvang SportBSO@JumpXL**

*Geen klachten*

**Klachten in 2025 door oudercommissies;**

KDV de Wildenhorst: *Geen klachten*

BSO de Wildenhorst: *Geen klachten*

KDV Arnolduspark: *Geen klachten*

BSO Arnoldusparkje 4-6 : *Geen klachten*

BSO Arnolduspark 7-12 : *Geen klachten*

VSO Klimop: *Geen klachten*

Peutergroep Montessori: *Geen klachten*

BSO Caleidoscoop: *Geen klachten*

KDV 't Kasteeltje: *Geen klachten*

BSO 't Kasteeltje: *Geen klachten*

KDV het Speelkasteel: *Geen klachten*

KDV Floriande: *Geen klachten*

BSO Floriande: *Geen klachten*

KDV de LinQ: *Geen klachten*

BSO de LinQ: *Geen klachten*

BSO sportBSO@Jumpkids: *Geen klachten*

### **Tot slot**

Met gepaste trots melden wij dat er binnen het gehele bedrijf ook dit jaar, slechts een “handvol” ongenoegens van ouders zijn gemeld, en geen enkele door oudercommissies. Het minimale aantal bij ons gemelde ongenoegens geeft wel aan dat onze medewerkers goed luisteren naar de signalen van ouders en kinderen en iets doen met de informatie die ze daaruit verkrijgen.

HappyKids wil ongenoegens en klachten van klanten of oudercommissies graag horen, zodat deze kunnen worden opgelost en de dienstverlening steeds verder geoptimaliseerd kan worden.

Voor meer informatie kunt u terecht op [www.happykids.nl](http://www.happykids.nl) of op de locaties.