

## Algemeen

De lijnen bij VANDAAG zijn kort; dit komt ook tot uiting in de manier waarop we met klachten en zorgen omgaan. Ouders spreken in eerste instantie de pedagogisch professional of assistent leidinggevende aan als ze zich ergens zorgen om maken of ergens ontevreden over zijn. De pedagogische professional of assistent leidinggevende probeert er met de ouder uit te komen en schakelt zo nodig de leidinggevende in. Meestal wordt de klacht op deze wijze naar tevredenheid afgehandeld. Alle klachten worden serieus genomen; er wordt uitgebreid gesproken met alle betrokken partijen. Een enkele keer kan een klacht schriftelijk worden afgehandeld, omdat er gemakkelijk een oplossing gevonden kan worden. Mocht de klacht niet naar tevredenheid intern worden opgelost, of mochten ouders een goede reden hebben hier geen gebruik van te kunnen/willen maken, is er de mogelijkheid de klachtenprocedure te volgen van de geschillencommissie, waarbij VANDAAG Kinderopvang is aangesloten. Ouders worden op deze mogelijkheid gewezen.

## Communicatie over klachtenprocedure

Zorgen en/of klachten worden bij voorkeur in eerste instantie bespreekbaar gemaakt bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan bestaat er een interne klachtenprocedure en een externe procedure bij de Geschillencommissie. Bij de intake wordt dit aan de klanten gemeld en de volledige procedure is opgenomen op onze website [www.vandaagkinderopvang.nl](http://www.vandaagkinderopvang.nl). Ouders maken in eerste instantie gebruik van de interne regeling. Wanneer zij dat niet willen, dan kunnen zij gebruikmaken van de externe regeling bij de geschillencommissie. Het jaarverslag m.b.t. de klachten wordt in het ouderportaal gepubliceerd.

## Interne klachten 2025

In het interne klachtenreglement van VANDAAG Kinderopvang is een klacht een schriftelijke uiting van ongenoegen. Het jaarverslag klachten rapporteert over deze klachten. VANDAAG Kinderopvang vindt het belangrijk om eventuele ontevredenheid over de dienstverlening zo spoedig mogelijk te horen. Wij streven ernaar om klachten voortvarend, persoonlijk en naar tevredenheid op te lossen.

## **Klacht(en)**

In 2025 zijn er geen klachten ontvangen via het klachtenloket. In een aantal gevallen hebben ouders uit ontevredenheid contact opgenomen met het centraal kantoor of met een (assistent) leidinggevende.

Het betrof de volgende klachten:

Rinsumageest:

Er is een mail binnengekomen van een ouder van een kind die zelf niet op de BSO zit. Haar kind bleef spelen bij een vriendinnetje op de BSO. Moeder vroeg de pedagogisch professional of ze

haar telefoonnummer door moest geven. De pedagogisch professional gaf in eerste instantie aan dat dit niet hoefde. Bij verder vragen heeft ze wel pen en papier gepakt en het telefoonnummer opgeschreven. Moeder had bij aankomst thuis een vervelend gevoel en twijfel of ze haar dochter veilig achter kon laten en heeft gemaïld om dit gevoel met ons te delen. De assistent leidinggevende heeft de moeder opgebeld en hierover met haar gesproken en gerustgesteld. Daarnaast is deze situatie met desbetreffende collega en het gehele team besproken m.b.t. communicatie en hoe om te gaan met kinderen die komen spelen (maar geen contract bij ons hebben).

Jistrum:

Er zijn op deze locatie in korte tijd een aantal wisselingen geweest in personeel. Een paar ouders hebben hun zorgen hierover geuit. De assistent leidinggevende heeft dit met de ouders besproken en heeft ervoor gezorgd dat men beter op de hoogte is gehouden over wisselingen, via Konnect. Daarnaast is ingezet op een duurzaam team, waardoor er uiteindelijk zoveel mogelijk vaste gezichten op de groep staan.

Boelenslaan:

Er is een anonieme klacht binnengekomen n.a.v. het pedagogisch handelen van medewerkers. Het ging daarbij om taalgebruik, te weinig persoonlijke aandacht en er zou zijn gerookt in het zicht van de kinderen. Er is een vergadering met het hele team georganiseerd, waarin dit uitgebreid is besproken. Er was ruim draagvlak vanuit het team om hieraan te werken. Er is intensieve coaching ingezet met de volgende doelstellingen: Verbeteren en versterken van positief pedagogisch handelen, optimaliseren van persoonlijke aandacht voor alle kinderen, creëren van een gezamenlijke werkwijze vanuit de pedagogische visie van VANDAAG en het vergroten van vakbekwaamheid.

Dit werd gedaan door middel van coaching on the job, team overleggen, bewustmaking van de interactievaardigheden en het volgen van E-learning modules (Oordeelvrij communiceren met de Gordon methode, de 4 pedagogische basisdoelen/ 6 interactievaardigheden).

Verder zijn de interne richtlijnen rondom het rookbeleid besproken, zodat daarin geen ruimte meer is voor onduidelijkheid.

### Geschillencommissie

In 2025 was VANDAAG Kinderopvang geschilvrij. Vanuit de geschillencommissie hebben we een 'geschilvrij' brief ontvangen.

Burgum, april 2026

Jillina Dijkstra

Beleidsmedewerker VANDAAG Kinderopvang.