

Klachtenverslag 2025 Kappio

Kappio verzorgt professionele kinderopvang voor kinderen van 0 tot 13 jaar in speciaal daarvoor ingerichte kinderdagverblijven, peuterscholen en buitenschoolse opvang.

Voordat de plaatsing en begeleiding van de kinderen van start gaat, is er een intakegesprek met de medewerker van de locatie, waarin met ouder(s)/verzorger(s) afspraken worden gemaakt. De wensen en behoeften van de ouders van het kind spelen hierbij een belangrijke rol.

Ondanks goede informatie vooraf en afspraken over wensen, behoeften en regels kunnen zaken anders gaan dan ouders verwachten of willen. Kappio wil deze situaties in onderling overleg met ouders zo optimaal mogelijk oplossen. De mening van ouders over de dienstverlening staat hierin centraal. Kappio beschouwt iedere klacht als een behoefte aan betere afstemming.

Publicatie van klachtenreglement en klachtenverslag

Kappio heeft een klachtenreglement en klachtenverslag op [de website](#) gepubliceerd, die voor iedereen inzichtelijk zijn. Daarnaast kunnen alle ouders, die verbonden zijn aan Kappio, het klachtenreglement en klachtenverslag terugvinden in ons ouderportaal Konnect.

Beknorte beschrijving van het klachtenreglement Kappio

Intern

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouder(s)/verzorger(s) en de oudercommissie. Als een ouder/verzorger ongenoegen uit of een verbeterpunt heeft dan kan dit, bij voorkeur, eerst besproken worden met direct betrokkene en/of de leidinggevende van direct betrokkene. Komen we er dan samen niet uit, dan wordt dit gezien als klacht en deze wordt schriftelijk via het formulier op de site ingediend door de ouder(s)/verzorger(s).

Klachten in 2025:

Er 1 schriftelijke klacht bij Kappio binnengekomen bij de directie.

<u>Locatie</u>	<u>Categorie</u>	<u>Beschrijving klacht</u>	<u>Maatregelen</u>
BSO de Brug	Beleid	Aanpassing openingstijden niet conform het contract en ouder was het niet eens met de wijziging hiervan en gebruik te maken van de nieuwe openingstijden	Voor deze ouders is het contract niet aangepast en afspraak is dat bij wijziging dagen zij wel het nieuwe product moeten gaan afnemen.

Er zijn in totaal 21 uitingen van ongenoegen binnengekomen. Alle uitingen van ongenoegen zijn na overleg met de betrokkenen en waar nodig na aanvullend onderzoek of aanpassingen van onze werkwijze, naar tevredenheid opgelost. Er is geen reden geweest om een officiële klacht in te dienen bij de directie. We hebben deze samengevat per onderwerp.

Uitingen van ongenoegen in 2025 samengevat in categorieën.

Organisatie	
BSO	Ouder is het niet eens met het samenvoegen van locaties in de schoolvakanties. In gesprek gegaan met deze ouder en aangegeven dat dit van te voren en in het contract is aangegeven dat er samengevoegd wordt in de vakanties. Afgesproken dat er wel van te voren duidelijk is op welke BSO locatie er wordt samengevoegd.

KDV	Toepassen wenbeleid werd niet éénduidig uitgevoerd, waardoor de nieuw te starten baby's verschillende mogelijkheden werd geboden. Wenbeleid is opnieuw besproken met PP en ouders hebben de uren die zij niet hebben afgenomen terug gekregen als ruilservice uren.
KDV	Ouder geeft aan dat de ruil service uren nooit kan worden ingezet. Vanwege personeelskrapte is dit vaak niet mogelijk. Besproken met de locatie naar mogelijkheden wanneer deze uren kunnen worden ingezet. Locatiemanager ziet hier op toe. Dit ongenoegen kwam op nog een locatie voor ook hierin heeft de locatiemanager gesprek gevoerd met ouders en ziet toe op mogelijkheden.
KDV	Ouder vind dat er veel wisselingen van pedagogisch professionals zijn op de groep. Dit komt door de vele zieken en inzet van verschillende inval professionals. Locatiemanager is in gesprek geweest met ouder en personeelszaken voor inzet vaste inval professional. Door personeelstekort is dit niet altijd haalbaar.
BSO	Ouder spreekt haar ongenoegen uit met de oproep of een ouder kan rijden met een uitje. Zij geeft aan niet voor niets gebruik te moeten maken van de opvang.
PS	Kind is mee geweest met de peuter4daagse terwijl ouder geen toestemming heeft gegeven voor een uitje. Er is excuses aangeboden aan de ouder en ook uitgelegd wat dit betekend als een kind niet mee mag doen met deze activiteit in de buurt van de locatie.
	Toezicht
KDV	Ouder krijgt verf niet meer uit de kleding. Kleding is vergoed en de afspraak gemaakt dat verven moet met short aan.
PS	Ouder vond dat de pedagogische professionals niet voldoende toezicht hield op de peuters. Pedagogisch professional en locatiemanager zijn in gesprek geweest met deze ouder. Ouders voelde zich gehoord.
BSO	Ouder maakt zich zorgen over het wreed stoeien tussen twee kinderen met gevolg lichamelijk klein letsel. Locatiemanager heeft gesprekken gevoerd met beide ouders en de kinderen. Bij de overdracht zowel kleine als grote incidenten benoemen. De pedagogisch professionals houden beter toezicht of het spel leuk is en blijft.
KDV	Ouder kwam baby ophalen en lag alleen in de grondbox zonder toezicht van pedagogisch professional . Startende locatie was dat KDV en BSO samen werden gevoegd aan het einde van de dag. Er is door locatiemanager en pedagogisch coach met ouders gesproken en naar een geschikte oplossing gekeken. Werkrooster van de pedagogisch professionals op KDV is aangepast, zodat de kinderen van het KDV op hun eigen groep worden opgehaald en in eigen veilige omgeving spelen.
BSO	Kinderen hebben zonder toezicht in de gymzaal gespeeld. Kinderen hebben onenigheid gekregen, waarna fysiek contact is ontstaan. Locatiemanager en regiomanager is gebeld door ouder waarom er geen toezicht is. Afspraken zijn opnieuw doorgesproken met de pedagogisch professionals.
	Communicatie
KDV	Studiedag wederom op dezelfde dag als het jaar ervoor, terwijl in de communicatie vanuit Kappio is aangegeven dat de studiedag op verschillende dagen vallen. Voor 2026 wordt dit meegenomen met de planning van de studiedagen, dit keer is er alleen rekening gehouden met de samenwerking met onderwijs. Ouder voelde zich gehoord.
PS	Ouder vond de manier van aanspreken van de pedagogisch professional niet fijn en vond dat zij niet juist reageerde richting een kind met een hulpvraag. Assistent leidinggevende heeft gesprek gevoerd met desbetreffende pedagogisch professional en zal meer letten op haar communicatievaardigheden. Ouder voelde zich gehoord.
KDV	Ouder geeft aan dat zij haar kind niet herkend in de observatie vanuit het kindvolgsysteem. Ouder vind zich niet gehoord door de pedagogisch professional. Locatiemanager is in gesprek gegaan en uitleg gegeven over de observatie. Ouder voelde zich gehoord.
PS	Kind vertelde thuis aan ouder dat hij is geslagen door een ander kind op de opvang, ouders is hierover niet geïnformeerd tijdens de overdracht. Locatiemanager heeft gesprek gehad met deze ouder.
BSO	Ouder geeft aan dat haar dochter zich niet prettig voelt bij een pedagogisch professional, de medewerker maakt grapjes die zij niet begrijpt. Locatiemanager heeft gesprek gevoerd met desbetreffende pedagogisch professional en zal meer letten op haar communicatievaardigheden. Ouder voelde zich gehoord.
	Divers

KDV	Ouder geeft aan dat haar kind regelmatig thuis komt met rode billen. Locatiemanager is in gesprek geweest met deze ouder en afgesproken hier beter op te letten en ook bij verschonen de billen in te smeren.
KDV	Ouder is gebeld om ziek kind op te halen, bij thuis komt vindt ouder dat het meevalt en brengt kind volgende dag naar de locatie. Kind blijkt wederom ziek te zijn en moet worden opgehaald. Locatiemanager is in gesprek gegaan met ouder en gesproken over het ziektebeleid en ziek kind in een volle groep. Er is wederzijds begrip.
KDV	Kind heeft 2 keer een koekje gekregen waar het allergisch voor is, zij moest 2 keer met spoed naar het KDV komen, waarna het kindje een week ziek is geweest. Locatiemanager heeft dit hoog opgenomen en de pedagogisch professionals aangesproken en actie genomen om dit te voorkomen. Allergie staat nu goed in Konnect en schriftelijk in het keukenkastje
BSO	Ouder geeft aan dat een pedagogisch professional heeft geschreeuwd naar zijn dochter. Andere ouder geeft aan dat dochter zich niet prettig voelt bij nieuwe pedagogisch professional. Door observaties locatiemanager en daaruit blijkt disfunctioneren van deze medewerker is de medewerker in zijn proeftijd ontslagen.
BSO	Ouder neemt contact op met locatiemanager en geeft aan dat de pedagogisch professional niet weten om te gaan met haar dochter. Dochter zit op het speciaal onderwijs en wordt behandeld als een "normaal" kind, waardoor zij geen aansluiting vind. Na gesprek wordt gekeken hoe de pedagogisch professionals dit om kunnen zetten naar betrokkenheid.

Extern

Als de klacht volgens de ouder/verzorger niet voldoende behandeld is, kan die zich wenden tot de [externe geschillencommissie kinderopvang](#) over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar), buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) en peuteropvang (2-4 jaar). Kappio is hierbij aangesloten.

Klachten in 2025:

Er zijn geen klachten behandeld bij de geschillencommissie.

Kappio ontving het 'klachtenvrij' certificaat.

Samengevat:

2025	Kappio
Interne klachten	1
Externe klachten	0
Uitingen van ongenoegen	21