

Klachtenverslag 2025 SNO

1. Beknopte beschrijving klachtenregeling

In onze klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c.

- **Intern:** De klacht wordt besproken met een medewerker, die deze altijd doorzet naar de leidinggevende. Deze onderzoekt, registreert en behandelt de klacht.

Een directe interne klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Schriftelijke klachten krijgen altijd schriftelijke bevestiging en opvolging binnen twee weken. Bij het indienen van een schriftelijke klacht kan worden ondersteund door de klachtenfunctionaris. Ouders worden zo veel mogelijk op de hoogte gehouden van de afhandeling van de klacht. Bij vertraging volgt een schriftelijke update met een nieuwe termijn. De klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen nemen wij op in ons jaarlijkse klachtenverslag.

- **Extern:** Klachten kunnen worden ingediend bij de onafhankelijke Geschillencommissie, waarbij SNO is aangesloten. Er kan advies worden gevraagd bij het Klachtenloket Kinderopvang.
- **2. Communicatie van de regeling**
- Nieuwe ouders en medewerkers worden bij intake geïnformeerd over de klachtenprocedure.
- De regeling is opgenomen in het pedagogisch beleidsplan en te vinden op de websites van SNO.

-

3. Aantal en aard van de klachten

In beginsel moet een houder de aard van de klachten per klacht in het klachtenverslag vastleggen. Zijn er op één locatie meerdere klachten van dezelfde aard, dus in de kern gelijk, dan kan een houder deze gebundeld weergeven in het verslag. Zo wordt in het verslag tevens het aantal identieke klachten zichtbaar. De houder maakt één jaarverslag van alle ontvangen klachten binnen de gehele organisatie. In dit klachtenverslag moeten de klachten wel per locatie inzichtelijk beschreven staan.

Woudenberg

Aantal officiële klachten: 3

Aard van de klachten:

13 januari: Klacht wegbrengen sport (Young stars)

19 februari: Klacht over lijn in kleding (SNO indoor)

31 maart: klacht over gedrag van kinderen (SNO+)

Leusden

Aantal officiële klachten: 0

Aard van de klachten:

Barneveld

Aantal officiële klachten: 0

Aard van de klachten:

Scherpenzeel

Aantal officiële klachten: 0

Aard van de klachten:

Achterveld

Aantal officiële klachten: 0

Aard van de klachten:

4. De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen

Ook de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen moeten per klacht in het klachtenverslag beschreven worden. Hier kunnen eveneens gelijke oordelen en gelijke getroffen maatregelen gebundeld worden. Echter, zodra een aantal klachten bijvoorbeeld in aard wel overeenkomen, maar er verschillende maatregelen zijn getroffen, dan moet dit onderscheid duidelijk beschreven worden en zichtbaar zijn in het klachtenverslag.

Woudenberg

13 januari:

Jongen van 7 wordt naar voetbaltraining gestuurd, en niet gecheckt of de trainer aanwezig is. Personeel van SNO sluit af, en gaat naar huis. Eindstand is er geen training en is de jongen van 7 een langere tijd alleen op de het sportpark, totdat hij door een oplettende buurvrouw wordt gezien die het verder oplost met vader.

19 februari:

Er wordt met lijm gespeeld tijdens een knutselactiviteit. Echter hebben ze bij SNO indoor de verkeerde lijm aangeschaft, wat geen kinderlijm is. Deze lijm komt in de kleding, en de kleding is niet meer te redden.

31 maart:

Een jongen van 5 wordt gevraagd in de gymzaal om zijn geslachtsdeel te laten zien door een andere jongen die een stuk ouder is.

Leusden

Barneveld

Scherpenzeel

Achterveld

5. Aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie.

Is een interne klacht niet naar tevredenheid van een van beide partijen afgehandeld, dan kan de ouder of houder deze klacht ter behandeling indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De commissie beoordeelt eerst of de klacht past bij de Geschillencommissie en bespreekt dat met de indiener. Is dat het geval, dan is er vanaf dat moment sprake van een geschil en zijn er verschillende oplossingen mogelijk.

Woudenberg

Aantal geschillen: 0

Aard van het geschil:

Leusden

Aantal geschillen: 0

Aard van het geschil:

Barneveld

Aantal geschillen: 0

Aard van het geschil:

Scherpenzeel

Aantal geschillen: 0

Aard van het geschil:

Achterveld

Aantal geschillen: 0

Aard van het geschil: