

## **Klachtenverslag 2025 | UN1EK Kinderopvang B.V.**

UN1EK opvang heeft een interne klachtenprocedure. De ontvangst van de klacht wordt per omgaande bevestigd. Vervolgens krijgt de afzender binnen 10 dagen bericht van de manier waarop de klacht afgehandeld wordt. Indien management en directie niet tot een bevredigende oplossing van de klacht komen, kan de klager zich wenden tot het Landelijk Klachtenloket voor Kinderopvang en Peuterspeelzalen. UN1EK is hierbij aangesloten.

Meer informatie staat op de [website van het Klachtenloket](#).

Daarnaast is UN1EK opvang lid van werkgeversorganisatie MO-Groep. Aan dit lidmaatschap zijn onlosmakelijk verbonden de *Algemene Voorwaarden* met hierin opgenomen een *Geschillenregeling*.

Doorlopen van een interne klachtenprocedure is niet verplicht; het wordt echter wel als wenselijk beschouwd. Klanten worden via de website op de hoogte gebracht van het bestaan van een klachtenreglement en de werkwijze. UN1EK opvang heeft zelf geen klachtencommissie.

Onderstaand een overzicht van de klachten rondom kinderopvang en de aard, de oorzaak en de genomen acties.

In 2025 zijn er in totaal 7 klachten rondom de opvang binnengekomen via het *webformulier* of via de *mail*. Vijf van deze klachten zijn alsnog met ondersteuning van het dagelijks bestuur met de locatie afgehandeld, omdat deze daar nog niet waren aangekaart. De bestuurder heeft op één klacht een schriftelijke reactie gegeven. Wanneer we dit landelijk vergelijken met andere kinderopvangorganisaties zijn er dus in werkelijkheid **3 officiële klachten binnengekomen**.

### **De aard van de onvrede en de mogelijke acties en/of oplossingen betroffen:**

#### **Klachten door ontbreken omgangsregeling /**

##### *IKC De Ark | contact kinderen* **OFFICIËLE KLACHT**

Wens: ouder had graag kinderen willen zien onder opvangtijd. Medewerkers zijn onbekend met omgangsregeling en belden dus volgens het protocol de politie en andere ouder. Ouder voelde zich onheus bejegend.

Oorzaak: Omgangsregeling niet bekend bij medewerkers en deze volgen dat het protocol op in het belang van de veiligheid van de kinderen. Ook onderhoudt men dan alleen contact met de ouder waar de kinderen op dat moment verblijven.

Actie/oplossing/herstelmaatregel: het advies aan ouders is een omgangsregeling op te stellen en deze dan bekend te maken bij personen die ook zorg dragen om de kinderen (leerkrachten en pedagogisch professionals).

Er is een reactie op papier aan de ouder/verzorger verstuurd.

##### *IKC Ambacht | BSO | relatie ouder* **OFFICIËLE KLACHT**

Klacht: Ouder beweert, na het uitlezen van berichten op de telefoon van zijn ex-partner, dat diens partner een relatie heeft met een pedagogisch professioneel van de BSO en wil weten hoe UN1EK herhaling zal voorkomen. Ouder vindt dat pedagogisch professionals geen relatie mogen onderhouden met ouders van kinderen.

Deze klacht is ongegrond bevonden. De concrete informatie betreft de bron of aanleiding van deze

klacht. Ontdekkingen in de WhatsApp van een derde persoon is niet toelaatbaar als geldig bewijsmateriaal.

*IKC Het Spectrum / BSO / toevoegen ouderportaal en werkzaam op groep*

Klacht: Ouder wil toegevoegd worden aan het opvangcontract van de andere ouder. Een rechter zou hier de ouder al toe verplicht hebben. Ook is die andere ouder inmiddels werkzaam bij de BSO-locatie van het kind en heeft dit niet met de melder gecommuniceerd.

Oorzaak: Verstoorde relatie ouders. Personen kunnen alleen worden toegevoegd wanneer de ouder met het contract daar toestemming voor geeft.

Er is geen beleid dat aangeeft dat pedagogisch professionals of leerkrachten niet werkzaam zouden mogen zijn op de locatie van hun kinderen.

Actie/oplossing/herstelmaatregel: Het dagelijks bestuur heeft telefonisch contact opgenomen met ouder en heeft ook een mail verstuurd om te benoemen wat er is afgesproken in het telefonische gesprek. Er is ook gesproken met de andere ouder (medewerker van UN1EK). UN1EK hoopt dat ouders er samen uitkomen in het belang van het kind.

**Kritiek op wijziging contracten of voorwaarden**

*IKC De Ark / Vervoer*

Klacht: Een externe onderwijslocatie verplaatst zich tijdelijk door een verbouwing. Ouder wil dat het kind daar met de fiets wordt opgehaald. Dit lijkt niet mogelijk.

Oorzaak: UN1EK kan minder snel anticiperen op tijdelijke verhuizingen van externe scholen. Omdat het niet om een grote groep kinderen gaat, maakt dit het vervoersprobleem groter.

Actie/oplossing/herstelmaatregel: De Afdeling Klantenservice heeft samen met het dagelijks bestuur een aanbod mét vervoer gedaan.

**Communicatie/handelen (inval)medewerker**

*IKC De Schakel / BSO*

Klacht: Ouder verwacht een professionele communicatie, ook van ingeleende pedagogisch professionals.

Oorzaak: Ouder beschrijft een incident met een ingehuurd medewerker waarbij deze onprofessionele opmerkingen maakt jegens kinderen.

Actie/oplossing/herstelmaatregel: Het dagelijks bestuur heeft ouder gesproken en afspraken gemaakt. Desbetreffende medewerker is op gesprek geweest bij diens directeur (uitzendbureau). Daarnaast wordt deze externe professional niet meer ingezet op deze locatie.

**Alert zijn op kindbijzonderheden / niet iedereen mag alles eten.**

*IKC Ichthus / hele dagopvang*

Klacht: Een kindje met een notenallergie heeft een cracker met pindakaas gekregen.

Oorzaak: Pedagogisch professionals hebben onvoldoende de preventieve maatregelen opgevolgd.

Actie/oplossing/herstelmaatregel: De teamleider opvang is in gesprek gegaan met ouders.

Formulieren die medewerkers alert kunnen maken op allergieën en dieetwensen zijn prominenter op de groep opgehangen. Het dagelijks bestuur heeft afgesproken dat mogelijke kosten (Epipen) verhaald kunnen worden op UN1EK. De locatie biedt nu helemaal geen pindakaas meer aan op de groepen.

## **Alert zijn op overgangsmomenten**

### *IKC Het Ichthus / BSO / OFFICIËLE KLACHT*

Klacht: Kind uit groep 3 is naar huis gelopen in plaats van naar de BSO (incidentele opvang).

Oorzaak: Ouders waren nog niet op de hoogte van de afspraak dat de kinderen uit groep 3 ook na de herfstvakantie zelfstandig uit de klas naar de BSO zouden komen. Omdat het kind incidenteel gebruik maakt van de opvang is het naar huis gelopen.

Actie/oplossing/herstelmaatregel: Ook onderwijsmedewerkers worden geïnformeerd over wanneer er gebruik wordt gemaakt van BSO-opvang. Men heeft voortaan extra oog voor kinderen die gebruik maken van incidentele opvang. Ook is in dit geval het contract aangepast naar die van het andere kind in het gezin.

## **Conclusies**

Het bestuur heeft **3 klachten** in behandeling genomen. Eén daarvan is ongegrond verklaard. Wat betreft de overige klachten zijn locaties/afdelingen zelf het gesprek aangegaan of werden hierin ondersteund door het dagelijks bestuur.

## *Snelheid afronden*

Het dagelijks bestuur, de teamleiders, afdelingshoofden en IKC-directeuren namen ruim binnen de beloofde 10 werkdagen contact op met de klachtindieners. Desalniettemin kan de afhandeling zelf soms meer tijd hebben gekost. De klacht m.b.t. de meldcode is gewijzigd van een klacht over het volgen van de meldcode in een klacht m.b.t. de school. De klacht is ten tijde van de publicatie van dit verslag nog niet afgerond en ligt bij de Geschillencommissie Onderwijs.

Teamleiders opvang, afdelingshoofden of IKC-directeuren gingen zelf in gesprek met ouders over hun onvrede, afspraken met de medewerkers of het opvangpakket. Hierdoor hoefde geen van de klachten alsnog behandeld te worden door het bestuur. Deze klachten m.b.t. opvang zijn allen effectief afgehandeld.

## *Oorzaken*

De oorzaak van de klachten was te vinden in communicatie: een verstoorde relatie tussen ouders (3x), de communicatie van onze (ingehuurde) medewerkers naar kinderen of ouders (1x), het scherp zijn op individuele afspraken (2x) of de communicatie met externe onderwijslocaties of andere instanties (1x) een aandachtspunt.

Er zijn in 2025 geen klachten rondom de opvang van UN1EK ingediend bij het Klachtenloket.

De afgehandelde klachten zijn mondeling (ook telefonisch) met betreffende melder kortgesloten en de meeste zijn naar tevredenheid afgehandeld. De klachten hebben niet geleid tot UN1EK-brede beleidsaanpassingen, maar wel tot het attenderen op al bestaande procedures en werkinstructies en het aanscherpen hiervan op de locaties (o.a. formulieren “niet iedereen mag alles eten”).

Betreffende dossiers zijn gearchiveerd in een digitale klachtenmap van de Afdeling Kwaliteit. Dit verslag is uiterlijk **1 juni 2026** op de website van UN1EK gepubliceerd en aan de toezichthouders toegestuurd.