

Ouders/verzorgers en toezichhouders GGD

adres
Spoorhaven 10-18,
2651 AV Berkel en Rodenrijs

post
Postbus 85014,
3009 MA Rotterdam

telefoon
010 286 27 77

e-mail
info@gro-up.nl

Berkel en Rodenrijs, 14 april 2026

Betreft: Klachtenjaarsverslag 2025 gro-up Kinderopvang B.V.

Inleiding

De Rijksoverheid stelt kwaliteitseisen aan organisaties voor dagopvang, buitenschoolse opvang, gastouderopvang en peuterspeelzalen op diverse gebieden. Dit verslag is opgesteld volgens de eisen van de Wet Kinderopvang.

Eén van de wettelijk vastgestelde eisen van het klachtrecht is dat door de houder per kalenderjaar een openbaar klachtenjaarsverslag wordt opgesteld, waarin ten minste een aantal vaste onderdelen wordt beschreven (art. 1.57b). Het klachtenjaarsverslag is één van de kwaliteitsaspecten die door de toezichthouder van de GGD beoordeeld wordt en is een onderdeel van het Toetsingskader van de GGD.

Interne klachtenregeling

gro-up kinderopvang wil haar werk zo goed mogelijk uitvoeren. Toch kan het voorkomen dat ouders/verzorgers ergens ontevreden over zijn. Mocht dit het geval zijn, dan raden wij hen aan dit bij ons te melden. Wij zijn van mening dat alle punten van kritiek de moeite waard zijn om te bespreken, want daarmee kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

De interne regeling ziet er in het kort als volgt uit:

- Als ouders/verzorgers een klacht, kritiek of een opmerking hebben, raden wij hen altijd aan dit eerst met de groepsleiding te bespreken. De kans is groot dat men samen tot een oplossing komt en de klacht op een snelle manier afgehandeld kan worden. Wellicht kan een misverstand uit de weg geholpen worden of een voor de ouder/verzorger aanvaardbare oplossing voorgesteld worden.
- Is er geen oplossing of verloopt dit gesprek niet naar tevredenheid? Dan kan de ouder/verzorger schriftelijk een klacht indienen (digitaal of per brief). In gezamenlijkheid zal dan geprobeerd worden tot een passende oplossing te komen. Mocht dit echter niet tot tevredenheid van de ouder/verzorger leiden, dan kan men terecht bij de regiomanager of directie van onze organisatie. Indien gewenst biedt de klachtenfunctionaris ondersteuning aan zowel medewerkers als ouders/verzorgers.
- Is de ontevredenheid meer van algemene aard of heeft de ouder/verzorger tips/verbeterpunten dan kan deze ook terecht bij de oudercommissie van de locatie.
- Als bovenstaande procedure niet tot een passende oplossing van de klacht leidt, kunnen ouders/verzorgers een externe klachtenprocedure volgen.

Externe klachtenprocedure

Ouders/verzorgers en oudercommissies kunnen naast gebruikmaking van de interne Klachtenregeling van gro-up, terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang. Dit is een onafhankelijke organisatie die informatie verstrekt, advies geeft of bemiddeling organiseert. Wanneer de oplossing met de kinderopvangorganisatie uitblijft, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang (1). Met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd. De Geschillencommissie Kinderopvang doet bindende uitspraken.

Hoe worden ouders geïnformeerd?

Op de website van gro-up is een beschrijving van de klachtenregeling gepubliceerd. Hierin staan ook de gegevens van de Geschillencommissie Kinderopvang vermeld.

Ook wordt na plaatsing, tijdens het kennismakingsgesprek met de ouders/verzorgers, de klachtenregeling besproken. De klachtenprocedure staat ook opgenomen in de locatiegids welke digitaal beschikbaar is op onze website.

Geschil

In 2025 is er één geschil tegen locatie KDV Onze Wereld ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Het onderwerp van geschil betrof de zorgplicht van gro-up rondom het incident op het kinderdagverblijf in 2024 waarbij het kind een bovenbeenbreuk heeft opgelopen.

Klachtenoverzicht 2025

Het overzicht met het aantal en aard van de behandelde klachten per locatie en de strekking van de oordelen en getroffen maatregelen, is gedeeld met alle ouders/verzorgers en de toezichthouder van de GGD.

Met vriendelijke groet,
gro-up Kinderopvang B.V.



A.C. de Jong
Directeur kind, gezin en buurt

¹ In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.