

JAARVERSLAG KLACHTENREGISTRATIE 2025

Stichting Kwest heeft een reglement interne klachtenbehandeling en is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Een klacht wordt behandeld volgens het intern klachtreglement. Het intern klachtreglement is te vinden op de site van Stichting Kwest. Stichting Kwest ziet een klacht niet als iets negatiefs, maar als een kans, een mogelijkheid tot verbetering. Ouders kunnen klachten of verbeteringsuggesties mondeling of schriftelijk (bijv. door het invullen van het tevredenheidsonderzoek of een klachtenformulier) uiten.

Klachtenbehandeling ouders, aanpassingen beleid, archivering:

In 2025 zijn er 17 klachten/verbetersuggesties ingediend door ouders of genoteerd door de locatieverantwoordelijke.

Alle klachten zijn met ouders, betreffende medewerkers en locatieverantwoordelijken besproken.

Locatie	Aard van de klacht	Aantal klachten	Oordeel/Maatregelen
Kantoor / MT	BSO overeenkomst aangepast naar incl. studiedagen – verhoging uurprijs	1	Contact via mail met ouder.
BSO KwestKids, Prinsenbos	Houding medewerker	1	Locatieverantwoordelijke heeft gesprek gehad met ouders en medewerker.
BSO KwestKids, KwestFactory	Beleid incidentele opvang	1	Locatieverantwoordelijke heeft contact gehad met ouder.
BSO KwestKids, Schiereiland	Aanschaf bakfiets	1	Locatieverantwoordelijke heeft contact gehad met ouder en intern overleg gehad.
BSO KwestKids, Olympus	Handelen medewerker	1	Locatieverantwoordelijke heeft contact gehad met ouder en beleid aangescherpt.
	Communicatie medewerker	1	Locatieverantwoordelijke heeft contact gehad met ouder.
BSO KwestKids, Druivenstraat	Communicatie locatie	1	Locatieverantwoordelijke heeft contact gehad met ouder en medewerkers aangesproken.
KC Kiekaboe	Voedingsbeleid	1	Locatieverantwoordelijke heeft contact gehad met ouder.
	Beleid incidentele opvang	1	Locatieverantwoordelijke heeft contact gehad met ouder.
	Locatie – groepsgrootte	1	Locatieverantwoordelijke heeft contact gehad met ouder.
BSO KwestKids, Dalton	Handelen medewerker	2	Locatieverantwoordelijke heeft contact gehad met ouder.
	Houding / functioneren medewerker	1	Locatieverantwoordelijke heeft contact gehad met ouder
BSO KwestKids, Kompas	Sluiting 5 mei	1	Locatieverantwoordelijke heeft contact gehad met ouder.
	BSO overeenkomst aangepast naar incl. studiedagen – verhoging uurprijs	1	Locatieverantwoordelijke heeft contact gehad met ouder.
	Functioneren medewerker	2	Locatieverantwoordelijke heeft contact gehad met ouders.

Acties naar aanleiding van klachten/verbetersuggesties

Het aantal klachten of verbetersuggesties is in 2025 afgenomen ten opzichte van 2024.

De klachten of verbetersuggesties hebben niet geleid tot behandeling in de interne klachtencommissie, wel zijn procedures en richtlijnen doorgesproken met betrokkenen en zo nodig aangepast. Alle klachten worden bewaard op locatie; Een overzicht van de klachten per locatie is gearhiveerd in de (digitale) klachtenmap van Stichting Kwest.

Er zijn geen klachten ingediend bij het klachtloket kinderopvang.

Klachtenbehandeling en registratie – OuderCommissie (OC) en Centrale OC

Klachten vanuit een OC en/of de Centrale OC worden behandeld volgens het intern klachtreglement. Er is door één OC een klacht ingediend bij Stichting Kwest die intern is behandeld en afgerond. Er zijn door de OC's geen klachten ingediend bij het klachtloket of de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.