



**Kids First**  
Kinderopvang

## Openbaar jaarverslag klachten Kids First Kinderopvang 2025

### **Voorwoord**

Als professioneel aanbieder van kinderopvang publiceert Kids First Kinderopvang een openbaar verslag van de behandelde klachten over het kalenderjaar 2025.

In het jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door ouders in 2025 zijn ingediend en op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld. Het [klachtenjaarverslag 2025](#) is te vinden op de website.

### **Interne klachtenregeling voor ouders/verzorgers**

Kids First Kinderopvang beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders/verzorgers kunnen van deze regeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem, welke een ouder/verzorger heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie, waarvoor door de ouder/verzorger en de direct betrokken medewerker (nog) geen oplossing is gevonden. In de klachtenregeling staat de procedure beschreven op welke wijze de ouder/verzorger een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht. <https://www.kidsfirst.nl/over-kids-first/klachten/>

### **Externe klachtenregeling voor ouders/verzorgers**

Ouders kunnen te allen tijde contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Hier kunnen zij terecht voor advies, bemiddeling of mediation. Ook wanneer de klachtenafhandeling binnen Kids First niet leidt tot een bevredigende oplossing, kunnen ouders zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang; [www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/)

De wijze waarop de interne en externe klachtenregeling onder de aandacht wordt gebracht, gebeurt op de volgende manieren:

- Tijdens het intakegesprek met de ouders wordt melding gemaakt van onze klachtenregeling.
- De klachtenregeling is terug te vinden in onze ouderapp.
- De klachtenregeling staat op onze website [www.kidsfirst.nl](http://www.kidsfirst.nl)
- De klachtenregeling is bekend bij de oudercommissie.

### **Externe klachten in 2025**

Vanuit de geschillencommissie kinderopvang hebben we een certificaat ontvangen waarop staat dat de gehele organisatie in 2025 klachtenvrij was.



## Interne klachten in 2025

In 2025 zijn er in totaal 22 interne klachten geweest; 5 in de categorie Communicatie, 17 op het gebied van Veiligheid en Gezondheid.

In onderstaand overzicht zijn de klachten met de wijze van afhandeling beschreven.  
Alle klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld.

Datum en aard melding	Betreft	Afhandeling
Januari 2025 Veiligheid en gezondheid	KDV Groningen - Ouders uitten zorgen over veel personeelwisselingen en het wegvallen van vaste gezichten op de groep, wat volgens hen leidde tot onrust bij de kinderen.	De klacht is intern besproken. Er is toelichting gegeven op de personele situatie en aandacht besteed aan stabiliteit en communicatie richting ouders.
Januari 2025 Veiligheid en gezondheid	KDV Drenthe - De klacht betrof meerdere zorgen over verzorging, voeding, hygiëne, communicatie en wisselingen in personeel.	De klacht is telefonisch besproken met ouders en intern geëvalueerd met het team. Er zijn verbeterpunten vastgelegd die zullen worden uitgevoerd.
Januari 2025 Veiligheid en gezondheid	PO Friesland - Ouders gaven aan zich niet serieus genomen te voelen en hadden zorgen over hygiëne, voedselbeleid en communicatie.	Er is telefonisch en per mail contact geweest. Verbeterpunten zijn vastgelegd en besproken met het team.
Februari 2025 Veiligheid en gezondheid	KDV Drenthe - De klacht ging over het drinkbeleid en het aanbieden van een open beker, waarbij ouders aangaven dat hun kind hierdoor onvoldoende dronk.	De klacht is besproken met ouders en het beleid is toegelicht. Afspraken zijn gemaakt over het aanbieden van drinken.
Maart 2025 Veiligheid en gezondheid	KDV Friesland - Ouders uitten zorgen over veiligheid, begeleiding, ervaren negativiteit in de communicatie en zijn ontevreden over de gang van zaken rondom het traject met jeugdhulp.	De klacht is uitvoerig besproken met ouders, pedagogisch coach en management. Na diverse acties hebben ouders het contract alsnog beëindigd.
Maart 2025 Veiligheid en gezondheid	BSO Friesland - De klacht had betrekking op een onrustige studiedag, onvoldoende toezicht, overdracht en pedagogisch handelen.	Er zijn gesprekken gevoerd met ouders, medewerkers en management. Afspraken zijn gemaakt over organisatie en overdracht. De klacht is naar wens afgerond.



Maart 2025 Veiligheid en gezondheid	KDV Friesland - De klacht betrof zorgen over voedingsbeleid en communicatie door medewerkers.	De klacht is telefonisch besproken en er heeft een vervolggesprek plaatsgevonden. Afspraken zijn gemaakt en de klacht is afgesloten.
April 2025 Veiligheid en gezondheid	KDV Groningen - Ouders maakten zich zorgen over het drinkbeleid en het feit dat hun kind onvoldoende dronk.	De klacht is telefonisch en per mail besproken. Er zijn afspraken gemaakt en de situatie wordt gemonitord.
Juni 2025 Veiligheid en gezondheid	KDV Drenthe - Ouders uitten zorgen over toezicht en verzorging door een invalmedewerker.	Er is telefonisch contact geweest. De situatie is onderzocht en besproken met betrokken medewerker.
Juli 2025 Veiligheid en gezondheid	KDV Drenthe - De klacht ging over personele wisselingen, basiszorg en ervaren instabiliteit op de groep.	De klacht is uitgebreid besproken met ouders en management. Er is inhoudelijk gereageerd en intern vervolg gegeven.
Juli 2025 Veiligheid en gezondheid	KDV Friesland - Ouders maakten zich zorgen over voeding en communicatie rondom hun baby.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden en afspraken zijn gemaakt over het voedingsschema. De klacht is afgehandeld.
September 2025 Veiligheid en gezondheid	BSO Groningen - Ouders gaven aan dat hun kind (strikt vegetarisch opgevoed) voeding met vlees (kipfilet) kreeg, terwijl dit volgens hen al sinds de intake bekend was.	De klacht is in het team besproken en er worden beleidsmatige aanpassingen gemaakt.
Oktober 2025 Veiligheid en gezondheid	KDV Friesland - Ouder meldde herhaald pesten/fysiek gedrag richting hun kind en gaven aan onvoldoende/te laat geïnformeerd te zijn over incidenten. Ouder meldde onjuiste afhandeling/aansturing op deze klacht. Ouder heeft hierover een tweede klacht ingediend.	Na diverse gesprekken en mailcontact met ouder heeft ouder besloten om het contract te beëindigen.
November 2025 Veiligheid en gezondheid	BSO Drenthe - Ouders meldden zorgen over veiligheid van hun kind vanwege herhaald fysiek/verbaal gedrag van een ander kind en de (on)mogelijkheid dit op de groep voldoende te begeleiden.	Telefonisch contact en stappenplan besproken (o.a. observatie/ondersteuning/afspraken). Opvang is verbeterd en het kind gaat met plezier naar de BSO.



December 2025 Veiligheid en gezondheid	KDV Friesland - Ouders meldden dat hun kind te lang met ontlasting in de luier had rondgelopen, met luieruitslag tot gevolg; zij koppelen dit aan bezetting/werkdruk en eerdere soortgelijke ervaringen.	Klacht is met ouders en team besproken. Acties rondom einde werkdag en luiercontroles zijn benoemd en uitgezet.
December 2025 Veiligheid en gezondheid	KDV Groningen - Ouder uitte zorgen over basiszorg en dagstructuur: geen fruitmoment, regelmatig volle/doorgelekte luiers, ontbrekende passende slaapzakken en veel wisselende medewerkers op de groep.	De klacht is telefonisch en per mail besproken. Er zijn afspraken gemaakt en de situatie wordt gemonitord.
December 2025 Veiligheid en gezondheid	BSO Friesland - Ouder meldde knelpunten rond leerlingenvervoer (wachttijden/veiligheid/gedrag chauffeur) en personeelscontinuïteit/activiteitsaanbod binnen de BSO.	Klacht per mail besproken; uitleg en doelen besproken. Gesprek gevoerd en klacht afgerond; acties rondom vervoer en teamstabiliteit benoemd en uitgezet.
Februari 2025 Communicatie	Kantoor Friesland - De klacht betrof de wijze van communicatie rondom een opzegging en werd als onprofessioneel ervaren.	De klacht is intern besproken en de feedback wordt meegenomen ter verbetering van communicatie en werkwijze.
Maart 2025 Communicatie	KDV Groningen - Ouders gaven aan dat communicatie, betrokkenheid en verzorging onvoldoende waren.	De klacht is besproken met ouders. Verbeterafspraken zijn gemaakt en de situatie is gemonitord. De opvang verloopt weer naar tevredenheid.
Mei 2025 Communicatie	KDV Drenthe - De klacht betrof de wijze waarop een eerdere klacht was weergegeven in het klachtenjaarverslag en het ontbreken van nuance.	De klacht is besproken en het klachtenjaarverslag is op onderdelen aangepast.
September 2025 Communicatie	BSO Drenthe - De klacht betrof herhaalde sluitingen wegens personeelstekort en de gevolgen voor ouders.	Er is contact geweest met ouders, uitleg gegeven en compensatiemogelijkheden zijn besproken.
September 2025 Communicatie	KDV Friesland - Ouder uitte onvrede over (kortdag) afkeuren van aangevraagde opvangdagen en het gebrek aan overzicht/terugkoppeling in de planning-app (meldingen en weergave van afkeuringen).	De klacht is met ouders besproken, er is uitleg gegeven en ouders hebben duidelijkheid gekregen over de gang van zaken.

