

# Klachtenjaarverslag SPL en SJWB 2025



## **Inleiding**

Voor u ligt het openbaar jaarverslag klachten 2025 van SPL en SJWB.

### *Samen spelen met peuters*

SPL heeft 31 peuterspeelzalen in Leiden, Noordwijk, Voorschoten en Lisse, zowel regulier als antroposofisch. Daar kunnen peuters op een veilige manier de wereld verkennen. Ze leren samen spelen met leeftijdsgenootjes. Wij stimuleren de peuters in hun ontwikkeling. Zo krijgen ze een goede voorbereiding op de basisschool.

Per 1 mei 2025 is 1 peuterspeelzaal gesloten vanwege teruglopende bezetting.

Daarnaast heeft SPL-SJWB 2 BSO locaties in Noordwijk en Lisse. De BSO locatie in Lisse is 1 juli 2025 over gedragen aan DUOS Kinderopvang.

Als professionele aanbieder van peuteropvang publiceert SPL en SJWB jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde klachten. Dit verslag wordt toegezonden aan de GGD Hollands Midden. Met dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die in 2025 zijn ingediend. Het geschillenoverzicht is als bijlage toegevoegd.

## **Klachtenregeling**

Als professionele organisatie voor peuteropvang doen wij erg ons best om de opvang van kinderen zo goed mogelijk te laten verlopen en om dit als organisatie in goede banen te leiden. Toch kan het voorkomen dat ouders/verzorgers (hierna aangeduid met: ouders) niet tevreden zijn over de opvang van hun kind of over SPL of SJWB als organisatie, en een klacht willen indienen. Daarom beschikken wij over een klachtenregeling.

## **Procedure**

SPL en SJWB heeft een interne klachtenprocedure opgesteld. In de algemene voorwaarden worden ouders geïnformeerd over hoe we omgaan met klachten binnen de organisatie. Ouders gaan akkoord met de algemene voorwaarden als zij het contract voor hun kind ondertekenen.

Zodra er een klacht is ontvangen wordt de interne klachtenprocedure doorlopen. Als ouders niet tevreden zijn met de oplossing en/of beantwoording van de klacht, kan er contact worden gezocht met de Geschillencommissie Kinderopvang. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Ook wordt er jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de ouders. Een klacht is een gelegenheid om het beleid, een werkwijze of procedure te verbeteren.

## **Klachten 2025, intern**

Er zijn bij SPL en SJWB in 2025 in totaal vier interne klachten binnengekomen bij de teamleiders van de locaties en/of de directeur-bestuurder. Hieronder een overzicht van de inhoud van de klachten:

Locatie	Inhoud klacht	Actie
PSZ Piraatje Lisse	Veiligheid: Ouder heeft een klacht omdat zijn kind gekrabbeld is in zijn gezicht. De ouder wil het beleid weten om te voorkomen dat dit zich herhaald.	De teamleider heeft de ouder telefonisch gesproken en uitleg gegeven hoe wij omgaan met het beleid in de praktijk en vervolg afspraken gemaakt. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
BSO de Duintop in Noordwijk	Hanteren van de meldcode na een melding bij Veilig Thuis.	Er hebben meerdere gesprekken plaats gevonden met de ouder over de werkwijze van de melding bij VT. Hierbij is de pedagogische coach, de assistent leidinggevende en de teamleider bij aanwezig geweest. Meldcode en de stappen die genomen moeten worden zijn opnieuw besproken met alle betrokkenen. De gesprekken zijn naar tevredenheid afgerond.
BSO de Duintop in Noordwijk	Ontevredenheid over het pedagogisch handelen van een pedagogisch professional n.a.v. twee incidenten die op de BSO hebben plaatsgevonden.	Teamleider en de Assistent Leidinggevende zijn met de ouder en (het kind) in gesprek gegaan. Daarnaast hebben er meerdere gesprekken plaatsgevonden met de pedagogisch professional, teamleider en HR adviseur. Er zijn verbetertrajecten aangeboden. De pedagogisch professional is uit dienst getreden.
BSO de Duintop in Noordwijk	Wat de gevolgen zijn bij plaatsing als een kind herhaaldelijk wegloopt en de BSO de veiligheid niet kan garanderen.	Pedagogische coach, teamleider en Assistent Leidinggevende zijn in gesprek gegaan met de ouder en het kind. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt met het kind in het bijzijn van de ouder. Gevolgen van veiligheidsgarantie uitgelegd. Dit is naar tevredenheid van alle partijen afgerond.

Drie klachten is zijn na reactie van de teamleider/directeur-bestuurder naar tevredenheid afgehandeld.

Bij de één klacht heeft de pedagogisch professional besloten het contract te beëindigen.

#### **Klachten 2025, extern**

Er zijn geen externe klachten bij de Geschillencommissie ingediend.

