



Villa Kinderfun B.V.
Merwede 48
8226 NA Lelystad
0320-285533
Info@villakinderfun.nl

Openbaar jaarverslag Klachten en klanttevredenheid 2025

Villa Kinderfun B.V.



Inleiding

De periode waarover dit jaarverslag betrekking heeft loopt van 1 januari 2025 tot en met 31 december 2025.

In 2025 heeft Villa Kinderfun zich opnieuw ingezet voor het bieden van kwalitatief hoogwaardige kinderopvang in een veilige, vertrouwde en professionele omgeving. Door korte communicatielijnen met ouders, regelmatige afstemming en een open aanspreekcultuur konden vragen, aandachtspunten en signalen tijdig besproken worden.



Hoofdstuk 2 – Klachten en klanttevredenheid 2025

2.1 Externe klachten 2025

Villa Kinderfun is in 2025 volledig extern klachtvrij gebleven.

Er zijn in 2025:

- geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang;
- geen meldingen of klachten geregistreerd bij het Klachtenloket Kinderopvang.

Dit bevestigt dat eventuele vragen of aandachtspunten in goed overleg met ouders intern besproken en opgelost konden worden.



2.2 Interne klachten en uitingen van ongenoegen 2025

In 2025 zijn binnen Villa Kinderfun drie interne uitingen van ongenoegen besproken.

Deze hadden betrekking op:

- de eetmomenten tijdens een vakantieperiode van de BSO;
- vragen rondom de tariefsverhoging per 1 januari 2026 en de verwachtingen ten aanzien van aanvullende dienstverlening;
- onvoldoende kapstokruimte bij de BSO.

Villa Kinderfun heeft de situaties zorgvuldig met de betreffende ouders besproken. Hierbij is uitleg gegeven over de werkwijze, pedagogische keuzes, dienstverlening en kostenstructuur. Waar mogelijk zijn aanvullende toelichtingen gegeven en praktische verbeterpunten besproken/gerealiseerd.

De gesprekken zijn in open sfeer verlopen en hebben niet geleid tot verdere escalatie of externe klachtenprocedures.

2.3 Reflectie en kwaliteitsborging

Villa Kinderfun ziet feedback van ouders over onze kinderopvang als een belangrijk onderdeel van continue kwaliteitsverbetering. Door actief in gesprek te blijven met ouders kunnen signalen vroegtijdig worden opgepakt en zorgvuldig worden behandeld.

De organisatie blijft investeren in:

- open communicatie met ouders;
- professionele begeleiding van medewerkers;
- pedagogische kwaliteit;
- veiligheid en hygiëne;
- een laagdrempelige klachtenprocedure.

Dankzij deze werkwijze zijn in 2025 alle vragen en aandachtspunten intern opgelost en is Villa Kinderfun extern klachtvrij gebleven.

Hoofdstuk 3 - Klachtenreglement

Ondanks dat Villa Kinderfun de opvang van kinderen en de administratieve afwikkeling zo goed mogelijk organiseert, kan het toch voorkomen dat een ouder niet tevreden is over de geleverde dienstverlening en dat kenbaar wil maken. Ouders hebben dan het recht om een klacht in te dienen en kunnen gebruik maken van het klachtenreglement dat Villa Kinderfun heeft opgesteld. Het klachtenreglement is terug te vinden op de website van Villa Kinderfun, ga naar [link](#)

Klachten, maar ook als ouders aandachtspunten voor ons hebben in de vorm van ideeën, tips of opmerkingen dan horen wij dat graag. Wij zien dit als verbeterpunten. Klachten en verbeterpunten vernemen wij graag zodra deze zich voordoet. We gaan hier graag gelijk/kort daarop met u over in gesprek om de klacht te bespreken en naar tevredenheid op te lossen. Ook is het mogelijk via het klacht/ suggestieformulier dat is te downloaden van de website van Villa Kinderfun een klacht in te dienen, ga naar [link](#).

3.1 De klachtenroute in het kort

1. De ouder die een klacht heeft bespreekt zijn klacht met degene over wie hij een klacht heeft;
2. Als de klacht niet naar tevredenheid van de ouders is opgelost, wendt hij zich tot de leidinggevende van de betreffende medewerker.
3. Als de ouder ontevreden is over de afhandeling door de leidinggevende kan hij een officiële klacht indienen via het klacht/suggestieformulier dat van de website van Villa Kinderfun is te downloaden. De klacht wordt, afhankelijk van de aard van uw klacht, in behandeling genomen door de manager op de locatie en eventueel met advies van de pedagogisch coach.
4. Klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld onder punt 3 worden doorverwezen naar de algemeen directeur. Als de klacht de algemeen directeur zelf betreft wordt de klacht extern doorverwezen naar het klachtenloket of de Geschillencommissie.
5. Als de ouder ontevreden blijft over de behandeling van zijn klacht onder punt 4 kan hij een officiële klacht extern indienen bij het klachtenloket of de Geschillencommissie. NB! In uitzonderlijke gevallen (b.v. bij intimidatie) kan het nodig zijn de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Onze klachtenprocedure is een uiterste in te zetten middel om tot overeenstemming te komen. Hierbij verwijzen wij ook naar onze algemene voorwaarden welke vanuit Villa Kinderfun B.V. met de ouder(s)/ verzorger(s) overeengekomen zijn.

Bij de het plaatsingsgesprek ontvangen ouders de brochure “Welkom bij het KDV” of “Welkom bij de BSO” waarin de klachtenprocedure en een klachtenformulier zijn opgenomen. Ook zijn de klachtenprocedure en het klachtenformulier gepubliceerd op de website van Villa Kinderfun. Ook wordt de klachtenprocedure vermeld in onze informatie brochure.

3.2 Geheimhouding

Vanzelfsprekend worden klachten zorgvuldig behandeld en wordt er bij Villa Kinderfun gehandeld volgens ons Privacyreglement. Alle betrokken medewerkers bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht. Stukken of gegevens die niet door een andere partij ingezien kunnen worden, worden niet bij de behandeling en oordeelsvorming betrokken.

3.3 Toetsingskader GGD

Villa Kinderfun draagt er zorg voor dat er over elk kalenderjaar voor 1 juni een jaarverslag klachten wordt opgesteld. In het jaarverslag wordt ten minste opgenomen: een beknopte beschrijving van de klachtenregeling; informatie over de wijze waarop ouders zijn geïnformeerd over de klachtenregeling; het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie; de strekking van de overwogen conclusies en de aard van de getroffen maatregelen; het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, over ouders of de oudercommissie. Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen tenzij het de houder zelf betreft en bevat geen adresgegevens, uitgezonderd het kindercentrum dat is gevestigd op het woonadres van de houder die een natuurlijke persoon is.



De houder van een kindercentrum draagt er zorg voor dat voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar het verslag onder de aandacht van ouders wordt gebracht en wordt besproken met de oudercommissie. Tevens wordt

het jaarverslag klachten op de website geplaatst. Ook stuurt Villa Kinderfun het verslag naar de toezichthouder van de GGD Lelystad. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

3.4 Het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie

Geschillen tussen de ouder en Villa Kinderfun over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door Villa Kinderfun te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de ouder als Villa Kinderfun aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De volledige tekst van de geschillenregeling is te vinden op de website van de Geschillencommissie Kinderopvang: ga naar [link](#).

Voordat ouders een klacht indienen bij de Geschillencommissie, adviseert de Geschillencommissie eerst het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen, ga naar [link](#). Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang, dan kunt u ervoor kiezen uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Contactgegevens Geschillencommissie Kinderopvang: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Tel. 070-3105310. Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag.

Lelystad, 18-05-2026