Openbaar jaarverslag Klachten 2025

Accrete kinderopvang

Leren leren, leren leven!

Inhoud

Inleiding 3
De Verbetermeter 4
Geregistreerde klachten 5
Interne klachten 6
Externe klachten 6
Bijlage: Geschilvrij brief 7

Inleiding

Accrete kinderopvang verzorgt professionele kinderopvang en iedere dag krijgen vele kinderen van nul tot dertien jaar bij ons een afwisselend aanbod in een veilige en vertrouwde omgeving. Onze medewerkers stimuleren en begeleiden kinderen op hun ontdekkingsreis door het leven.

De wensen en behoeften van de ouders spelen een belangrijke rol. Ondanks goede informatie vooraf en afspraken over wensen, behoeften en regels kunnen zaken anders lopen dan ouders verwachten of willen. Accrete wil deze situaties in onderling overleg met ouders zo optimaal mogelijk oplossen en beschouwt iedere klacht als een behoefte aan betere afstemming en een mogelijkheid om te leren en te verbeteren. Een klacht kan mondeling maar ook schriftelijk kenbaar gemaakt worden.

De lijnen bij Accrete zijn kort; ouders spreken in eerste instantie de medewerkers aan als ze zich ergens zorgen over maken of niet tevreden zijn.
De medewerker probeert er met de ouder uit te komen en schakelt zo nodig de teamleider in en waar nodig ook de directeur van het kindcentrum.
In de meeste gevallen wordt de zaak op deze wijze naar tevredenheid afgehandeld. Alle klachten worden serieus genomen; er wordt uitgebreid gesproken met alle betrokken partijen.
Mocht een klacht niet naar tevredenheid op locatie worden opgelost, dan kunnen ouders de klacht formeel kenbaar maken door deze klacht in te dienen bij bestuur@accrete.nl .
Als de klacht dan nog niet naar tevredenheid kan worden opgelost of ouders hebben een goede reden hiervan geen gebruik te kunnen/willen maken, is er de mogelijkheid om de klachtenprocedure te volgen van de Geschillencommissie, waarbij Accrete sinds 2016 is aangesloten. De volledige procedure is opgenomen op onze website Klacht kinderopvang

Accrete kent de volgende 2 soorten klachtenregelingen:

- een interne formele klachtenregeling voor ouders/verzorgers, te vinden op de website van Accrete. Klacht kinderopvang
- een externe klachtenregeling voor ouders/verzorgers, het Klachtenloket van de Geschillencommissie Kinderopvang Klachtenprocedure | De Geschillencommissie

De klacht wordt altijd zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld. Ouders ontvangen schriftelijk en gemotiveerd een reactie. Vanzelfsprekend worden klachten zorgvuldig afgehandeld en wordt bij Accrete gehandeld volgens de privacyverklaring. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht.

Dit verslag wordt besproken met de directeur van College van Bestuur, de Raad van Toezicht, de CAR en de lokale kindcentrumraden. Het verslag wordt toegestuurd aan de GGD en is ook beschikbaar gesteld aan ouders en medewerkers via onze website.

De Verbetermeter

Naast de formele procedure klachtenmelding gebruikt Accrete ook informele klachten/signalen en suggesties van ouders voor verdere verbetering van de dienstverlening.

Accrete maakt gebruik van de Verbetermeter als continue instrument om tevredenheid van ouders te meten met diverse vragen gegroepeerd onder verschillende onderdelen. Hierin worden ook klachten en ongenoegen geuit door ouders. Die meldingen worden door de betreffende teamleider afgehandeld.

Doorlopende klanttevredenheidsonderzoek/Verbetermeter.
Op vaste meetmomenten wordt aan ouders/verzorgers gevraagd om op 5 vaste aspecten hun mening te geven. Deze vaste meetmomenten zijn:

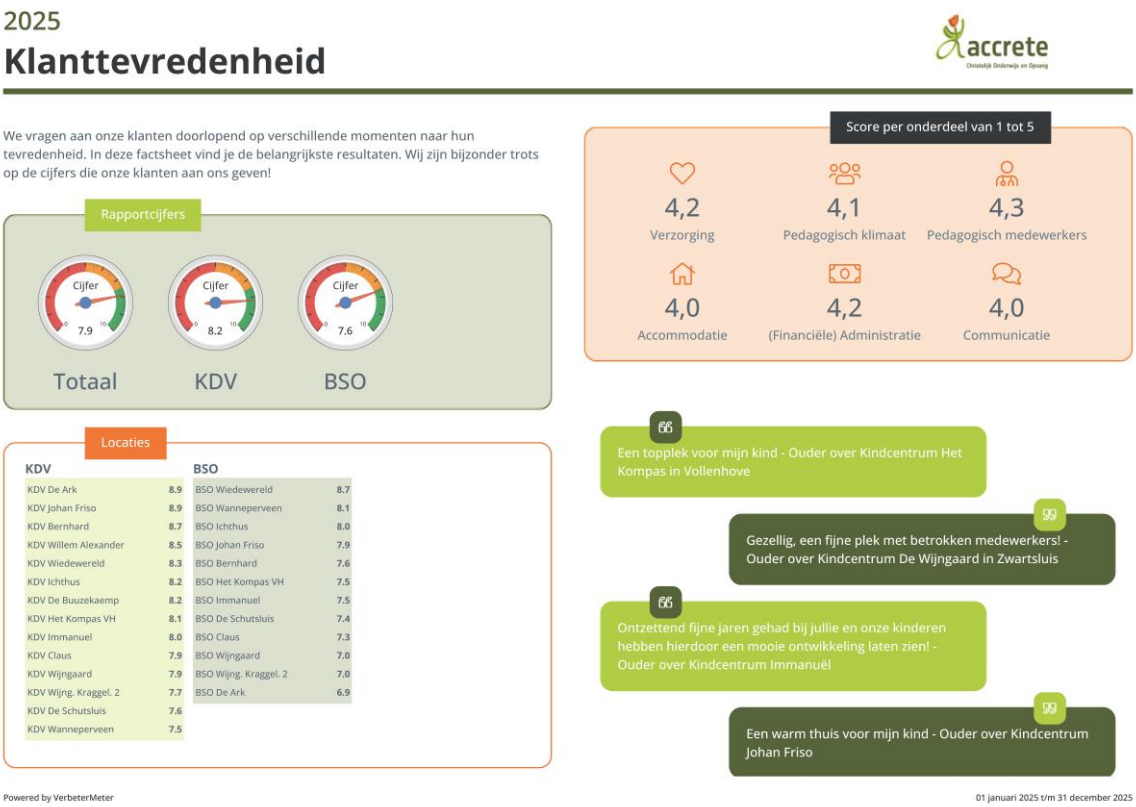
- verwachtingsenquête; na ontvangst van een aanvraag voor opvang;
- in het kennismakingsgesprek op de locatie;
- na afloop van de wenperiode op de groep;
- regulier; jaarlijks;
- eindevaluatie; na beëindiging van het contract.

In de enquêtes wordt ouders/verzorgers gevraagd om hun mening te geven op onderstaande aspecten. Zij kunnen hun beoordeling op een vijfpuntschaal aangeven.

- Verzorging
- Pedagogiek
- Pedagogisch medewerkers
- Accommodatie
- Administratieve (financiële) afhandeling van de overeenkomst
- Communicatie

Het afgelopen jaar zijn er bij de kinderopvang 1.068 uitnodigingen verstuurd en 269 retour ontvangen, dat is een respons van 25,2%. Bij de buitenschoolse opvang zijn er 1.031 uitnodigingen verstuurd en zijn er 174 retour ontvangen, dat is een respons van 16,9%. Op alle onderdelen en werksoorten zijn ouders/verzorgers gemiddeld tevreden tot zeer tevreden.
In 2025 was ons doel de respons op de verbetermeter te verhogen, dat is ons bij de kinderopvang gelukt. Bij de buitenschoolse opvang is de respons gelijk gebleven.
Voor 2026 willen wij de respons van de bso omhoog krijgen. Door een update die er onlangs is geweest in het systeem, is het gebruiksvriendelijker om voor ouders op de telefoon de enquête in te vullen.
Wij blijven kijken naar waar wij kunnen verbeteren van de kwaliteit van ons aanbod.

Verbetermeter in beeld 2025



2025

Klanttevredenheid

accrete
Christelijk Onderwijs en Opvang

We vragen aan onze klanten doorlopend op verschillende momenten naar hun tevredenheid. In deze factsheet vind je de belangrijkste resultaten. Wij zijn bijzonder trots op de cijfers die onze klanten aan ons geven!

Rapportcijfers

Cijfer 7.9 — Totaal
Cijfer 8.2 — KDV
Cijfer 7.6 — BSO

Locaties

KDV		BSO	
KDV De Ark	8.9	BSO Wiedewereld	8.7
KDV Johan Friso	8.9	BSO Wanneperveen	8.1
KDV Bernhard	8.7	BSO Ichthus	8.0
KDV Willem Alexander	8.5	BSO Johan Friso	7.9
KDV Wiedewereld	8.3	BSO Bernhard	7.6
KDV Ichthus	8.2	BSO Het Kompas VH	7.5
KDV De Buuzekaemp	8.2	BSO Immanuel	7.5
KDV Het Kompas VH	8.1	BSO De Schutsluis	7.4
KDV Immanuel	8.0	BSO Claus	7.3
KDV Claus	7.9	BSO Wijngaard	7.0
KDV Wijngaard	7.9	BSO Wijng. Kraggel. 2	7.0
KDV Wijng. Kraggel. 2	7.7	BSO De Ark	6.9
KDV De Schutsluis	7.6		
KDV Wanneperveen	7.5		

Score per onderdeel van 1 tot 5

4,2 Verzorging	4,1 Pedagogisch klimaat	4,3 Pedagogisch medewerkers
4,0 Accommodatie	4,2 (Financiële) Administratie	4,0 Communicatie

"Een topplek voor mijn kind - Ouder over Kindcentrum Het Kompas in Vollenhove"

"Gezellig, een fijne plek met betrokken medewerkers! - Ouder over Kindcentrum De Wijngaard in Zwartsluis"

"Ontzettend fijne jaren gehad bij jullie en onze kinderen hebben hierdoor een mooie ontwikkeling laten zien! - Ouder over Kindcentrum Immanuël"

"Een warm thuis voor mijn kind - Ouder over Kindcentrum Johan Friso

Powered by VerbeterMeter

01 januari 2025 t/m 31 december 2025

Respons

	Aantal uitgenodigd	Aantal geopend	Aantal ingevuld	Respons percentage
Accrete	2034	496	443	21,8%
Q4 2025	364	92	88	24,2%
Q3 2025	472	129	114	24,2%
Q2 2025	437	127	110	25,2%
Q1 2025	761	148	131	17,2%

Geregistreerde klachten

Interne klachten

In 2025 is er 1 geregistreerde klacht intern afgehandeld door Accrete.
In alle gevallen is er persoonlijk contact met de betrokkenen geweest en is alles naar tevredenheid afgehandeld.

Locatie en omschrijving klacht en afhandeling
Kindcentrum Kompas te Vollenhove:

- Ouders zijn niet tevreden over de ingelaste periode van afkoeling waarbij een van de ouders tijdelijk geen toegang heeft tot de opvang.
  Hierover zijn meerdere gesprekken gevoerd tussen ouders en teamleider en directeur. Daarna is dit opgeschaald naar de manager bedrijfsvoering kinderopvang.
  Ouders waren nog niet tevreden over de afhandeling en hebben een klacht ingediend bij het bestuur.
  De klacht is inmiddels met ouders en de leidinggevenden van het kindcentrum opgelost.

Er zijn door het jaar heen vragen en opmerkingen van ouders gekomen over:

- Het ruilbeleid;
- Hoe werkt het ruilen via de ouderapp;
- Het aanbod van de nieuwe contracten;

Deze vragen zijn beantwoord door de medewerkers van het servicecentrum en hier zijn geen klachten over ingediend.

Externe klachten

De Geschillencommissie Kinderopvang heeft Accrete kinderopvang op 16 maart jongsleden laten weten dat er in 2025 geen klachten van ouders zijn ontvangen.