



Kibeo

Jaarverslag Klachten

2024

Goes, maart 2024

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Klachtenprocedure.....	4
Interne klachtenregeling	4
Externe klachtenregeling.....	4
Informatie aan ouders en verzorgers.....	4
3. Verslag externe klachtenprocedure in 2024	5
4. Verslag interne klachtenprocedure in 2024	6
5. De klachten (intern) in cijfers.....	7
Klachten per GGD-regio en per vestiging	7
GGD Zeeland	7
GGD Rotterdam Rijnmond	9
GGD Zuid-Holland Zuid.....	10
GGD Haaglanden	10 11
GGD Hollands Midden	11 12
GGD West-Brabant	12 13
GGD Brabant Zuid-Oost	13 15
Verdeling (deels) gegrond en ongegrond per onderwerp, alle regio's.....	14 16
Toelichting wijze van afhandeling	14 16
6. Tot slot.....	15 17

1. Inleiding

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten 2024 van Kibeo. In dit document vindt u een overzicht van de klachten van klanten die in 2024 zijn ingediend en geregistreerd. Het doel van Kibeo is alle kinderen laten opgroeien tot gezonde, sociale en verantwoordelijke jongvolwassenen die een positieve bijdrage leveren aan de samenleving van nu en de toekomst. We streven naar gelijke kansen voor elk kind door alle kinderen optimaal te begeleiden en ondersteunen in hun ontwikkeling. Daarom neemt Kibeo elke klacht zeer serieus. Een klacht is voor ons een verbeteradvies. Zo investeren wij in de relatie met onze klanten en zijn wij continu bezig met het verbeteren van onze dienstverlening. Dit jaarverslag wordt toegezonden aan de Inspecties Kinderopvang in de regio's waar Kibeo kinderopvang aanbiedt.

2. Klachtenprocedure

Interne klachtenregeling

Kibeo beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders en verzorgers kunnen van deze regeling gebruikmaken bij een ongenoegen of probleem dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie, waarvoor door de ouder en de direct betrokken medewerker (nog) geen oplossing is gevonden. Een klacht kan schriftelijk, per mail of via het klachtenformulier op de website ingediend worden. De interne klachtcoördinator coördineert de afhandeling van de klacht en bewaakt de termijnen van afhandeling.

Externe klachtenregeling

Kibeo is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Wanneer de interne klachtafhandeling niet tot een bevredigende oplossing leidt of wanneer de klacht niet op tijd, binnen zes weken, wordt afgehandeld heeft de ouder de mogelijkheid om zich tot de Geschillencommissie te wenden. Wanneer de omstandigheden zodanig zijn dat van de ouder niet redelijkerwijs kan worden verlangd dat hij of zij een klacht bij de houder indient, kan de ouder zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie. Daarnaast hebben ouders de mogelijkheid zich voor advies en/of mediatie te wenden tot het Klachtenloket. Ouders kunnen zich tot het Klachtenloket wenden voor, tijdens of na het doorlopen van de interne klachtenregeling.

Informatie aan ouders en verzorgers

Ouders en verzorgers worden op de hoogte gebracht van de klachtenregeling tijdens het intakegesprek, met flyers die op de vestigingen aanwezig zijn en via de website [kibeo.nl](https://www.kibeo.nl).

3. Verslag externe klachtenprocedure in 2024

In 2024 zijn er drie geschillen ingebracht bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Het onderwerp van alle geschillen was leveringsvoorwaarden na overname van een vestiging door Kibeo. In alle gevallen zijn de geschillen opgelost door een schikking met de ouders.

4. Verslag interne klachtenprocedure in 2024

In 2024 heeft Kibeo wekelijks ruim 12.000 kinderen opgevangen in ruim 200 vestigingen met dagopvang en/of buitenschoolse opvang, verspreid over de provincies Brabant, Zeeland, Zuid-Holland, Utrecht, Gelderland en Overijssel.

In 2024 zijn er 119 klachten van ouders binnengekomen. Van dit aantal waren 54 klachten niet gegrond en 59 gegrond of deels gegrond. 6 klachten gingen over een situatie waarop de organisatie geen invloed heeft.

Bij 43 klachten (36%) ging het om de kwaliteit van de opvang op de vestigingen. Denk hierbij aan de pedagogische kwaliteit en verzorging of de kwaliteit van de vestiging. Van deze klachten zijn er 5 als niet gegrond beoordeeld en 34 klachten waren gegrond of deels gegrond, 4 klachten gingen over een situatie waarop de organisatie geen invloed heeft.

Bij alle (deels) gegronde klachten is er vanuit Kibeo actie ondernomen om herhaling te voorkomen.

In paragraaf 5 is een overzicht opgenomen van de klachten en de afhandeling per GGD-regio. In de laatste tabel is een overzicht opgenomen van de beoordeling van alle klachten per onderwerp.

5. De klachten (intern) in cijfers

Klachten per GGD-regio en per vestiging

GGD Zeeland

GGD Zeeland. Klachten per locatie	Onderwerp klacht (alle klachten)					Oordeel		Totaal
Locaties	Veiligheid, verzorging, pedagogiek	Veiligheid en gezondheid, inrichting	Productaanbod en leveringsvoorwaarden	Administratief / facturen	Overig	(Deels) gegrond	Niet gegrond	
Borsele								
Elorah 's-Gravenpolder			1			0	1	1
IKC Don Bosco 's-Heerenhoek				1		1		1
Kibeo Egelantierstraat 's Gravenpolder			1			0	1	1
Kibeo Hertenvweg Nieuwdorp				1		0	1	1
OKC de Schakel Oudelande			1			1		1
Peutergroep en BSO Jan van Schengen Heinkenszand				1		1		1
Goes								
Elorah Goes				2		1	1	2
IKC Kloetinge Schimmelpenninckstraat	1					1		1
IKC Montessori De Basis Goes	1		1				2	2
Kibeo Bergweg 43 Goes			1				1	1
Kibeo Elvis Presleylaan Goes		1				1		1
Kibeo Henry Dunantstraat Wolphaartsdijk		1	1	1		2	1	3
Kibeo Joseph Lunsiaan Goes		1				1		1
Kibeo Reigerstraat Goes	1		1			2		2
Kibeo Sport BSO Goes				1		1		1
Kindcentrum De Tweemaster Goes	2			1		3		3
Kapelle								
Kibeo 't Saamdeel Kapelle			2			1	1	2
Noord-Beveland								
Kibeo Hovenierstraat Colijnsplaat			2				2	2
Kibeo Julianastraat Wissenkerke			1				1	1
Kibeo Nieuwstraat Kamperland	1					1		1
Reimerswaal								
Kibeo Dr. Schutterstraat Oosterland				1			1	1
Kibeo Eendracht Hansweert	1					1		1
Kibeo Hoofdweg Rilland		1				1		1
Kindcentrum de Welle Kruiningen					1		1	1
Schouwen-Duiveland								
IKC St. Willibrordus Zierikzee				2			2	2
Kibeo De Meerpaal Bruinisse		1				1		1
Kibeo Emil Sandstromweg 6 Zierikzee			1				1	1
Kibeo Julianastraat 45 Burgh-Haamstede	1					1		1
Kibeo Kerkplein Brouwershaven				1		1		1
Kibeo Mauritsweg Renesse				1			1	1
Kibeo Op Dreef Bruinisse	1					1		1
Kibeo Scheldestraat 9 Zierikzee	1					1		1
Kibeo 't Vrije Zierikzee			1				1	1
Kibeo Weststraat Nieuwerkerk			1	1			2	2
Wiedewei Burgh-Haamstede	1		1		1	1	2	3
Eindtotaal GGD Zeeland	11	5	16	14	2	25	23	48

Onderwerp en oordeel alle klachten

GGD Regio	Zeeland		
Beoordeling klacht			
Aantal van Datum klacht	Kolomlabels		
Rijlabels	Corrigende maatregel	Uitleg en excuses	Eindtotaal
Borsele	2	1	3
IKC Don Bosco 's-Heerenhoek		1	1
OKC de Schakel Oudelande	1		1
Peutergroep en BSO Jan van Schengen Heinkenszand	1		1
Goes	8	4	12
Elorah Goes		1	1
IKC Kloetinge Schimmelpenninckstraat	1		1
Kibeo Elvis Presleylaan Goes	1		1
Kibeo Henry Dunantstraat Wolphaartsdijk	1	1	2
Kibeo Joseph Lunsiaan Goes	1		1
Kibeo Reigerstraat Goes	1	1	2
Kibeo Sport BSO Goes	1		1
Kindcentrum De Tweemaster Goes	2	1	3
Kapelle		1	1
Kibeo 't Saamdeel Kapelle		1	1
Noord-Beveland	1		1
Kibeo Nieuwstraat Kamperland	1		1
Reimerswaal	2		2
Kibeo Eendracht Hansweert	1		1
Kibeo Hoofdweg Rilland	1		1
Schouwen-Duivenland	6		6
Kibeo De Meerpaal Bruinisse	1		1
Kibeo Julianastraat 45 Burgh-Haamstede	1		1
Kibeo Kerkplein Brouwershaven	1		1
Kibeo Op Dreef Bruinisse	1		1
Kibeo Scheldestraat 9 Zierikzee	1		1
Wiedewei Burgh-Haamstede	1		1
Eindtotaal	19	6	25

Maatregelen bij gegronde klachten

GGD Rotterdam Rijnmond

GGD Rotterdam Rijnmond. Klachten per locatie	Onderwerp klacht (alle klachten)					Oordeel			
Locaties	Veiligheid, verzorging, pedagogiek	Veiligheid en gezondheid, inrichting	Productaanbod en leveringsvoorwaarden	Administratief / facturen	Overig	(Deels) gegrond	Niet gegrond	Situatie waar de organisatie geen invloed op heeft	Totaal
Barendrecht									
Kibeo Bachlaan Barendrecht	1						1		1
Kibeo Hendrikse-Akker Barendrecht				1		1			1
Kibeo Hertenburg Barendrecht				1			1		1
Kibeo Klipper Barendrecht				1			1		1
Kibeo Middeldijkerplein 5 Barendrecht				1		1			1
Kibeo Riederhof Barendrecht	2					2			2
Kibeo Torenmolen Barendrecht			2			1	1		2
Wiedewei Evertsenstraat Barendrecht			1		1		1	1	2
Wiedewei Paddewei Barendrecht			1				1		1
Goeree-Overflakkee									
Kibeo Anemaetstraat Nieuwe Tonge			1				1		1
Kibeo Nassastraat Den Bommel			1				1		1
Kibeo Van Halenstraat Oude-Tonge	1					1			1
Wiedewei Dorpstienden 3 Ouddorp		2				1		1	2
Wiedewei Ouddorp	1	1				2			2
Vlaardingen									
Elorah Vlaardingen Het Christal	1					1			1
Elorah Vlaardingen Johannes Calvijnsschool	1					1			1
Eindtotaal	7	3	6	4	1	11	8	2	21

Onderwerp en oordeel alle klachten

GGD Regio	Rotterdam Rijnmond		
Beoordeling klacht			
Aantal van Datum klacht	Kolomlabels		
Rijlabels	Corrigende maatregel	Uitleg en excuses	Eindtotaal
Barendrecht	2	3	5
Kibeo Hendrikse-Akker Barendrecht		1	1
Kibeo Middeldijkerplein 5 Barendrecht	1		1
Kibeo Riederhof Barendrecht	1	1	2
Kibeo Torenmolen Barendrecht		1	1
Goeree-Overflakkee	1	3	4
Kibeo Van Halenstraat Oude-Tonge		1	1
Wiedewei Dorpstienden 3 Ouddorp		1	1
Wiedewei Ouddorp	1	1	2
Vlaardingen	2		2
Elorah Vlaardingen Het Christal	1		1
Elorah Vlaardingen Johannes Calvijnsschool	1		1
Eindtotaal	5	6	11

Maatregelen bij gegronde klachten

GGD Zuid-Holland Zuid

GGD Zuid-Holland Zuid. Klachten per locatie	Onderwerp klacht (alle klachten)					Oordeel		
Locaties	Veiligheid, verzorging, pedagogiek	Veiligheid en gezondheid, inrichting	Veiligheid en gezondheid, leveringsvoorwaarden	Productaanbod en facturen	Administratief /	(Deels) gegrond	Niet gegrond	Totaal
Hoeksche Waard								
Elorah Nieuw-Beijerland	1							1
Kibeo Akkerwinde 's-Gravendeel					1	1		1
Kibeo Beatrixplein Mijnsheerenland				1			1	1
Kibeo De Bron Numansdorp	2				2		3	4
Kibeo De Schelp Puttershoek				1			1	1
Kibeo De Tandem Oud-Beijerland	1					1		1
Kibeo De Wegwijzer Piershil				2		1	1	2
Kibeo Sport-BSO 's Gravendeel	1					1		1
Wiedewei Gravinnelaan Oud-Beijerland				1	1	2		2
Wiedewei Maasdam				1			1	1
Wiedewei Rembrandtplein Oud-Beijerland				1			1	1
Eindtotaal	5	0	0	7	4	6	8	16

Onderwerp en oordeel alle klachten

GGD Regio	Zuid-Holland Zuid		
Beoordeling klacht			
Aantal van Datum klacht	Kolomlabels		
Rijlabels	Corrigende maatregel	Uitleg en excuses	Eindtotaal
☒ Hoeksche Waard	3	3	6
Kibeo Akkerwinde 's-Gravendeel	1		1
Kibeo De Tandem Oud-Beijerland	1		1
Kibeo De Wegwijzer Piershil		1	1
Kibeo Sport-BSO 's Gravendeel		1	1
Wiedewei Gravinnelaan Oud-Beijerland	1	1	2
Eindtotaal	3	3	6

Maatregelen bij gegronde klachten

GGD Haaglanden

GGD Haaglanden. Klachten per locatie	Onderwerp klacht (alle klachten)					Oordeel		
Locaties	Veiligheid, verzorging, pedagogiek	Veiligheid en gezondheid, inrichting	Veiligheid en gezondheid, leveringsvoorwaarden	Productaanbod en facturen	Administratief /	(Deels) gegrond	Niet gegrond	Totaal
Den Haag								
Elorah Den Haag					1			1

Onderwerp en oordeel alle klachten

GGD Hollands Midden

GGD Hollands Midden. Klachten per locatie	Onderwerp klacht (alle klachten)					Oordeel		
Locaties	Veiligheid, verzorging, pedagogiek	Veiligheid en gezondheid, inrichting	Productaanbod en leveringsvoorwaarden	Administratief / facturen	(Deels) gegrond	Niet gegrond	Totaal	
Katwijk								
Junia Koninginneweg Katwijk			1	1			2	2

Onderwerp en oordeel alle klachten

GGD West-Brabant

GGD West-Brabant. Klachten per locatie	Onderwerp klacht (alle klachten)					Oordeel			
Locaties	Veiligheid, verzorging, pedagogiek	Veiligheid en gezondheid, inrichting	Productaanbod en leveringsvoorwaarden	Administratief / facturen	(Deels) gegrond	Niet gegrond	Situatie waar de organisatie geen invloed op heeft	Totaal	
Bergen op Zoom									
Wiedewei Bergen op Zoom	1					1			1
Drimmelen									
Kibeo de Bernardus Made		1	1			1	1		2
Kibeo de Elsenhof Wagenberg	1					1			1
Kibeo de Schittering Hooge Zwaluwe			2				2		2
Kibeo de Stuifhoek Made			1	1		2			2
Kibeo Den Duin Made	1			1		2			2
Kibeo Zonzeel Terheijden			1	1		1	1		2
Kindcentrum Jij Terheijden				1			1		1
Moerdijk									
Kibeo de Boemerang Zevenbergen	1						1		1
Kibeo de Neerhof Zevenbergen	1					1			1
Kindcentrum De Arenberg Zevenbergen	1		1	1		2	1		3
Kindcentrum de Springplank Fijnaart			1			1			1
Wiedewei Klundert	1		1			1	1		2
Wiedewei Willemstad				1		1			1
Oosterhout									
Wiedewei Den Hout			3				3		3
Roosendaal									
Kindcentrum BergOp - Roosendaal	1					1			1
Kindcentrum de Baayaert - Wouw	1			1		2			2
Kindcentrum de Klimroos Roosendaal	1		1				1	1	2
Eindtotaal	10	1	12	7	17	12	1	30	

Onderwerp en oordeel alle klachten

GGD Regio	West-Brabant				
Beoordeling klacht					
Aantal van Datum klacht	Kolomlabels				
Rijlabels	Corrigende maatregel	Uitleg en excuses	Eindtotaal		
Bergen op Zoom	1		1		
Wiedewei Bergen op Zoom	1		1		
Drimmelen	4	3	7		
Kibeo de Bernardus Made		1	1		
Kibeo de Elsenhof Wagenberg	1		1		
Kibeo de Stuifhoek Made		2	2		
Kibeo Den Duin Made	2		2		
Kibeo Zonzeel Terheijden	1		1		
Moerdijk	3	3	6		
Kibeo de Neerhof Zevenbergen	1		1		
Kindcentrum De Arenberg Zevenbergen	1	1	2		
Kindcentrum de Springplank Fijnaart		1	1		
Wiedewei Klundert		1	1		
Wiedewei Willemstad	1		1		
Roosendaal	2	1	3		
Kindcentrum BergOp - Roosendaal	1		1		
Kindcentrum de Baayaert - Wouw	1	1	2		
Eindtotaal	10	7	17		

Maatregelen bij gegronde klachten

GGD Brabant Zuid-Oost

GGD Brabant Zuid-Oost. Klachten per locatie	Onderwerp klacht (alle klachten)					Oordeel			
Locaties	Veiligheid, verzorging, pedagogiek	Veiligheid en gezondheid, inrichting	Productaanbod en leveringsvoorwaar den	Administratief / facturen	(Deels) gegrond	Niet gegrond	Situatie waar de organisatie geen invloed op heeft	Totaal	
Helmond									
Wiedewei Helmond	1							1	1

Onderwerp en oordeel alle klachten

Verdeling (deels) gegrond en ongegrond

Verdeling per onderwerp, alle regio's

Verdeling klachten naar onderwerp en naar oordeel	Onderwerp klacht (alle klachten)					
	Administratief/facturen	Productaanbod en leveringsvoorwaarden	Veiligheid, verzorging, pedagogiek	Veiligheid en gezondheid, inrichting	Overig	Totaal
Ongegrond per onderwerp	13	34	5	0	2	54
(Deels) gegrond per onderwerp	17	8	26	8	0	59
Situatie waar de organisatie geen invloed op heeft	1	0	3	1	1	6
Eindtotaal	31	42	34	9	3	119

Toelichting wijze van afhandeling

Gegrond: er is niet gehandeld volgens beleid of gemaakte afspraken. In alle gevallen is met de klant tot een oplossing gekomen en/of heeft een corrigerende maatregel plaatsgevonden. (Bijvoorbeeld: maatregel op vestiging, excuses en vergoeding aan klant, correctie van factuur).	30
Deels gegrond, deels ongegrond: de klacht bestaat uit verschillende onderdelen die verschillend beoordeeld zijn, maar als één klacht zijn afgehandeld.	29
Ongegrond: de klacht gaat over correct uitgevoerd beleid of de situatie waarover wordt geklaagd heeft zich niet voorgedaan. Er is uitleg gegeven aan de klant. (Bijvoorbeeld: klacht ging over vastgesteld beleid of rekening klopte wel).	54
Situatie waar de organisatie geen invloed op heeft: er was sprake van overlast voor de klant, maar de oorzaak lag bij factoren waar de organisatie geen invloed op had. (Bijvoorbeeld: beschikbaarheid personeel).	6

6. Tot slot

Kibeo verneemt het graag als haar klanten eventuele ongenoegens hebben en/of problemen ondervinden. Door deze signalen kan Kibeo haar dienstverlening continu verbeteren. De klachtenregeling waarborgt een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders en verzorgers.

Ieder kwartaal geeft de afdeling Kwaliteit een klachtenrapportage aan het Managementteam. Deze wordt ook in de Cliëntenraad en in de Raad van Toezicht besproken. Eventuele bijzonderheden en/of trends worden zo vroegtijdig opgemerkt. Zo kan Kibeo, waar nodig organisatiebreed, actie ondernemen. De oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan een continue ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening.

Het jaarverslag klachten is een uitgave van de afdeling Kwaliteit van Kibeo

Kibeo
Postbus 328
4460 AS Goes

Tel: (0113) 760 200
Web: kibeo.nl
E-mail: info@kibeo.nl

© 2025