

Voor je ligt het openbare jaarverslag klachten 2025 van Avonturijn Kinderopvang. Avonturijn is een kinderopvangorganisatie in de gemeente Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Lochem, Voorst en Zutphen.

Avonturijn biedt verschillende vormen van kinderopvang. In 10 kinderdagverblijven worden kinderen opgevangen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar, in 14 speelleergroepen kinderen van 2 tot 4 jaar en op 19 buitenschoolse opvanglocaties kinderen van 4 tot 13 jaar.

Avonturijn hanteert een klachtenbeleid, het zogenoemde verbeterbeleid. Ouders die een verbeterpunt kenbaar maken kunnen rekenen op een zorgvuldige en integere afhandeling. Verbeterpunten worden schriftelijk vastgelegd en worden serieus genomen. De inbrenger wordt goed op de hoogte gehouden van de afhandeling en ontvangt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen zes weken een reactie.

Mocht het verbeterpunt en de aangeboden oplossing niet leiden tot een voor de inbrenger bevredigende oplossing, dan kan de inbrenger het geschil schriftelijk voorleggen aan de Landelijke Geschillencommissie kinderopvang. Het volledige verbeterbeleid is gepubliceerd op onze website, ouders kunnen het verbeterbeleid raadplegen via het ouderportaal.

Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert Avonturijn jaarlijks een openbaar jaarverslag van de behandelde klachten/verbeterpunten. Het jaarverslag wordt besproken met de oudercommissies van Avonturijn en wordt voor 1 juni gepubliceerd in het interne en met de GGD gedeelde handboek op ons intranet.

In dit jaarverslag wordt het aantal klachten die zijn ingediend bij de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang vermeld en het aantal en de aard van de klachten beschreven die via de interne klachtenregeling (verbeterbeleid) van Avonturijn door klanten in 2025 zijn ingediend.

Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang

Er zijn door ouders van Avonturijn in 2025 geen klachten ingediend bij de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

Interne klachten, verbeterpunten

Er zijn in 2025 elf klachten/ verbeterpunten ingediend. De aard van de klachten was divers.

De klachten/ verbeterpunten zijn, op één na, naar tevredenheid van de inbrenger afgehandeld. Gezien de aard van de klachten, is er geen sprake van trends. De klachten zijn op individueel niveau afgehandeld. De getroffen maatregelen naar aanleiding van klachten dragen op deze wijze bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van Avonturijn.

Een intern verbeterpunt is de registratie m.b.t. de genomen maatregelen. Dit is nu niet altijd herleidbaar.

Locatie	Aantal klachten	Aard van de klachten	Verbeteracties
BSO Neptunus	3	1) Ongepast gedrag schoonmaker school; 2) Kind geslagen door een ander kind; 3) Communicatie ouders over activiteit op andere locatie.	1) Gesprek met schooldirecteur: Medewerker schoonmaakbedrijf is overgeplaatst. Klacht naar tevredenheid van (groot)ouder afgerond. 2) Gesloten zonder toelichting. 3) Excuses gemaakt aan ouders. Naar tevredenheid afgehandeld.
KC Vorden	1	Personeelsinzet: flexmedewerker wist niet welk kind ouder kwam ophalen	Gesprek ouders en manager kinderopvang: momenteel is het niet mogelijk om via Konnect foto's van ouders te gebruiken.
BSO Mars	1	Pedagogisch handelen - kind niet gezien op de vso	Gesprek tussen ouders en manager kinderopvang. Afspraken gemaakt om alerter te zijn op niet verschijnen van kinderen + begeleiden van ouders tot de deur. Naar tevredenheid afgehandeld.
Locatie onbekend	1	Inrichting van de locatie – input vanuit medewerker	Gesloten zonder toelichting.
BSO Oberon	1	Veiligheid en gezondheid	Sinkhole op schoolplein verholpen: situatie weer veilig.
KC Doetinchem de Haven	1	Verschil in visie m.b.t. pedagogisch handelen	Doorgesproken met ouders: ouders hebben geen vertrouwen meer en de opvang opgezegd.

Servicekantoor	3	1. Communicatie over inzet van mannen 2. Ruilbeleid en inplannen extra dagen 3. Communicatie met hoofdkantoor	1. Contact opgenomen door manager bedrijfsvoering: informatie gegeven over beleid Avonturijn. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld. 2. Mail gestuurd aan ouder met toelichting: geen reactie meer ontvangen. 3. Contact opgenomen door manager bedrijfsvoering: informatie en advies gegeven en afspraken gemaakt met planning. Klacht naar tevredenheid afgehandeld.
----------------	---	---	--