



Jaarverslag klachten 2021
SKIK Kinderopvang

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. SKIK Kinderopvang Klachtenreglement	4
2. Interne en externe klachten 2021	6
3. Klachtenvrijbrief geschillencommissie	7

Voorwoord

SKIK Kinderopvang biedt Dagopvang, Peuteropvang en Buitenschoolse opvang. Wij vinden het belangrijk om te weten hoe ouders onze opvang ervaren. Daarnaast is het voor ouders belangrijk dat ze hun ongenoegen (zo snel mogelijk) kunnen bespreken met de persoon die erbij betrokken is. Wanneer de ouder en desbetreffende betrokken persoon er niet uitkomen of de oplossing is niet naar tevredenheid, dan kunnen ouders een interne klacht bij SKIK indienen. Ook is het mogelijk om direct een interne klacht in te dienen. Indien ouders niet tevreden zijn over de behandeling van de klacht (dit doen wij altijd volgens onze interne klachtenregeling), kunnen zij een externe klacht indienen. Hiervoor is SKIK aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Als ouders kiezen om direct naar de Geschillencommissie willen gaan, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Het klachtenloket Kinderopvang kan ondersteunen bij het bepalen van de juiste route.

SKIK heeft drie kernwaarden gedefinieerd: Aandacht, Groei en Plezier. Ook de wijze waarop we omgaan met klachten is een uiting van deze kernwaarden. We doen dit namelijk met aandacht voor de ouders en het kind met de bedoeling om de klacht of het probleem op te lossen. Elke klacht zien wij als een mogelijkheid om van te leren. We zijn open en transparant. Ook als het even niet zo is gegaan als wij hadden verwacht. Wel zo plezierig.

Bij interne en/of externe klachten is het een wettelijk vereiste een openbaar Klachtenverslag op te stellen. In 2021 zijn er bij SKIK geen interne en bij de Geschillencommissie geen externe klachten ingediend. Echter vindt SKIK het belangrijk om alle “signalen” onder de aandacht te brengen. Dit openbare klachtenverslag 2021 wordt geagendeerd bij de eerstvolgende vergadering van de Centrale Oudercommissie. Het is, naast het “SKIK Klachtenreglement” voor alle ouders inzichtelijk op onze website en ouderportaal en toegezonden aan de toezichthouder van de GGD-Fryslân.

Joure, 24 mei 2022

Stichting SKIK Kinderopvang

1. SKIK Kinderopvang Klachtenreglement

In het SKIK Kinderopvang Klachtenreglement beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de wettelijk eisen die daarvoor gesteld zijn.

Wanneer ouders ergens ontevreden over zijn, vinden wij het belangrijk dat het zo snel mogelijk besproken wordt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker van het servicebureau, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen de betrokkenen er niet samen uit of niet geheel naar tevredenheid, dan kunnen ouders een interne klacht bij SKIK indienen. Ook bestaat er de mogelijkheid om direct een interne klacht in te dienen, of via de geschillencommissie een externe klacht in te dienen.

Korte beschrijving van SKIK Kinderopvang Klachtenreglement

Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat SKIK Kinderopvang zo spoedig mogelijk met de betrokken ouder in gesprek. Het aanspreekpunt is in beginsel de pedagogisch medewerker op de groep of de betrokken medewerker van het servicebureau. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan wordt de klacht besproken met de Clustermanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de klacht schriftelijk ingediend worden.

Indienen interne klacht

Een ouder kan schriftelijk een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris over:

- Een gedraging van SKIK, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van SKIK, richting ouder of kind;
- Een werkwijze of regel binnen SKIK;
- De overeenkomst tussen SKIK en de ouder(s).

Wanneer ouders het lastig vinden helpt de klachtenfunctionaris van SKIK om de klacht op papier te zetten. In de schriftelijk klacht moeten de volgende gegevens beschreven staan:

- Datum waarop de klacht is ingediend;
- De naam, het adres en telefoonnummer van indiener;
- De naam van de medewerker (als de klacht gaat over een gedraging van deze medewerker);
- De locatie en eventueel ook de groep waar de klacht over gaat. Of de afdeling op het servicebureau waar het over gaat;
- Een omschrijving van de klacht.

Behandeling klacht

- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de indiener. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht;
- SKIK zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht;
- SKIK houdt de indiener van de klacht op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker altijd de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren;

- De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. De klacht wordt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen een termijn van zes weken, afgehandeld;
- De indiener van de klacht ontvangt van SKIK een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Als de klacht en het oordeel aanleiding geven voor het nemen van maatregelen, wordt de indiener op de hoogte gesteld van de maatregelen en binnen welke periode deze worden uitgevoerd;
- Wanneer de ouder niet tevreden is over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kan hij/zij de klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang of direct een externe klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Externe klachtafhandeling

Wordt de klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kan de ouder een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Ouders kunnen hier ook direct een klacht indienen, zonder eerst de interne klachtenprocedure van SKIK te hebben doorlopen, als:

- De ouder niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van de klacht van SKIK heeft ontvangen
- In alle redelijkheid niet van de ouder kan worden verlangd dat hij/zij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij SKIK indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

2. Interne en externe klachten 2021

Interne klachten

In het kalenderjaar 2021 zijn er bij SKIK Kinderopvang geen formele interne klachten ingediend.

Externe klachten

De geschillencommissie heeft via de klachtenvrijbrief (zie bijlage) laten weten dat er in 2021 geen geschillen zijn ingediend voor SKIK Kinderopvang en haar locaties.

Aandachtspunten/signalen 2021

Voor het behouden van een goede opvangkwaliteit binnen SKIK, hebben we onder andere ook de hulp van ouders nodig. Dit kan door aandachtspunten te signaleren en bij ons onder de aandacht te brengen. Deze aandachtspunten helpen ons om kritisch te blijven kijken naar onze opvang. Ze worden altijd besproken met de betrokken professionals/locaties. Ouders hebben in 2021 de volgende aandachtspunten/signalen bij SKIK onder de aandacht gebracht:

- Digitale communicatie over personele wijzigingen op de groep;
- Personeels-groepswijzigingen m.b.t. personeelstekort;
- Beleving van onveiligheid op een BSO-groep;
- Verkeerde interpretatie door professional bij wel of geen bepaalde voeding;
- Tablet en activiteiten BSO-groep;
- Hand en voetziekte;
- Slaapritme.

Afhankelijk van het aandachtspunt hebben we samen met betrokkenen de situatie onderzocht. In gesprekken met de ouders is de situatie uitgelegd en samen naar mogelijke oplossingen gezocht. Zo hebben de aandachtspunten ertoe geleid dat we verbeteringen konden doorvoeren. Waar mogelijk en nodig hebben we acties uitgevoerd en werkwijzen aangepast.

SKIK en haar locaties:

SKIK Kinderopvang	
KDV Koningin Julianalaan	POV Lytse Mattheus
KOV De Brede School-Pikestjelp	POV De Lytse Wjûkjes
KDV St. Nyk	POV 't Plankje
KDV Oudehaske-Bargeboskje	POV De Peuterhof
BSO Brede School	POV 't Opstapke
BSO Oudehaske	POV De Lytse Skeakel
BSO Ouwsterhaule	POV Pjuttewille
BSO Langweer	POV It Kidelstientsje
BSO Springplank	POV Klimmerblêd
BSO Scharsterbrug	
BSO De Paedwizer	
BSO Klimmerbled	
BSO Sintjohannesga- Rotsterhaule	
BSO Nijemirdum- Oudemirdum	
BSO Balk	
POV De Stuitbal	
POV De Lytse Brêge	
POV De Lytse Swan	
POV De Paedwizer	

3. Klachtenvrijbrief geschillencommissie



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Stichting SKIK Kinderopvang
Koningin Julianalaan 5
8501 HL Joure

Den Haag, 30 maart 2022

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2021 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2021 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen. Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

de **geschillencommissie** faciliteert
de geschillencommissies van de
Stichting Geschillencommissies voor
Consumentenzaken en de
Stichting Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf

