



# Jaarverslag klachten

2023

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	3
SKIK Kinderopvang Klachtenreglement .....	4
Bespreken en indienen van een interne klacht.....	4
Waarover kunnen klachten worden ingediend.....	4
Indienen externe klacht.....	4
Behandeling van de klacht .....	4
Locaties, interne en externe klachten 2023.....	5
Formele interne klachten .....	5
Bijlage 1: Klachtenvrijbrief 2023 geschillencommissie.....	8
Bijlage 2: Formulier indienen klacht.....	9
Bijlage 3: Registratieformulier .....	10

## Voorwoord

SKIK Kinderopvang is de vertrouwde pedagogisch partner voor kinderen, ouders en professionals die willen groeien. Samen zijn we er voor het kind om kansen te creëren die iedereen in het leven verdient. Groeien doe je met plezier. Groeien doe je met SKIK!

SKIK biedt dagopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang. Iedere dag genieten 0-13 jarigen één van deze opvangsoorten in een veilige en vertrouwde omgeving. Wij vinden het belangrijk om te weten hoe ouders onze opvang ervaren. Ondanks dat SKIK veel aandacht besteedt aan goede informatie vooraf en afspraken over wensen, behoeften en regels, kunnen zaken anders gaan dan ouders hadden verwacht of graag zouden willen. Dan is het voor ouders belangrijk dat ze hun ongenoegen (zo snel mogelijk) kunnen bespreken met de persoon die erbij betrokken is. Wanneer de ouder(s) en desbetreffende betrokken persoon er niet uitkomen of de oplossing is niet naar tevredenheid, dan kunnen ouders een interne klacht bij SKIK indienen. 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. Ook is het mogelijk om direct een externe klacht in te dienen. Als ouders kiezen om naar de Geschillencommissie Kinderopvang te 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 altijd 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 te leren en onze dienstverlening te verbeteren. 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. SKIK maakt onderscheid tussen interne en externe klachten.

In 2023 zijn er schriftelijk geen interne klachten ingediend. Omdat er geen externe klachten zijn ingediend, heeft SKIK van de Geschillencommissie Kinderopvang een klachtenvrijbrief ontvangen.

Ondanks dat er geen interne en/of externe klachten waren, vindt SKIK het belangrijk de “aandachtspunten” die wij van ouders ontvangen in dit ‘jaarverslag klachten’ te benoemen. Dit openbare klachtenverslag 2023 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, 30 april 2024  
Stichting SKIK Kinderopvang

drs. Jitske Meindertma  
Directeur-Bestuurder

## SKIK Kinderopvang Klachtenreglement

In het 'SKIK Klachtenreglement' heeft SKIK de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders beschreven. Het reglement voldoet aan de eisen zoals verwoord in de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c. Het volledige 'SKIK Klachtenreglement' is voor alle ouders inzichtelijk via het ouderportaal en de website van SKIK. Hieronder volgt een korte beschrijving van de klachtenregeling.

### Bespreken en indienen van een interne klacht

Wanneer ouders ontevreden zijn, is het belangrijk dat zij dit zo snel mogelijk bespreken met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of clustermanager zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, van het Service Bureau, wanneer het over een overeenkomst gaat. Komen zij er samen niet uit of is er nog ontevredenheid over de oplossing? Dan kan de ouder een interne schriftelijke klacht indienen bij de klachtenfunctionaris (in het 'SKIK Klachtenreglement' staat wie dat is en hoe dat kan). Als ouders het lastig vinden om de klacht schriftelijk in te dienen, dan biedt de klachtenfunctionaris daarbij hulp. SKIK neemt alle schriftelijke klachten anoniem op in het jaarlijkse klachtenverslag.

### Waarover kunnen klachten worden ingediend

- 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 de kinderopvangorganisatie;
- De overeenkomst tussen SKIK en de ouder(s).

Wanneer een klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, gebruikt SKIK eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en de ouder nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kan de ouder nog steeds een interne klacht indienen.

### Indienen externe klacht

Wanneer ouders niet tevreden zijn over de behandeling van de klacht volgens de interne SKIK klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop, dan kunnen zij ook extern de klacht indienen. Het [Klachtenloket Kinderopvang](#) biedt gratis informatie en bemiddeling. Zij adviseren ouders over welke stappen zij het beste kunnen zetten. Ouders kunnen ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. SKIK is hierbij aangesloten.

De Geschillencommissie Kinderopvang doet, na indiening van de klacht, een bindende uitspraak voor beide partijen. Ouders mogen, zonder eerst de interne klachtenprocedure van SKIK te hebben doorlopen, zich ook direct tot de Geschillencommissie Kinderopvang wenden. Wanneer ouders direct naar de Geschillencommissie Kinderopvang willen gaan, adviseert SKIK om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route het best gevolgd kan worden.

### Behandeling van de klacht

SKIK zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht en geregistreerd. (zie bijlage 2 en 3). 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. 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.

## Locaties, interne en externe klachten 2023

SKIK heeft verschillende opvangsoorten:

- Kinderopvang 0 – 4 jaar, waaronder dagopvang en peuteropvang
- Buitenschoolse opvang 4 - 12 jaar, voor- en naschools en vakantie/vrije dagen opvang

Al onze locaties zijn in het Landelijk Register Kinderopvang geregistreerd.

### Schematische weergave van de SKIK opvanglocaties

Dagopvang	Peuteropvang	Buitenschoolse opvang
KDV Koningin Julianalaan	POV De Lytse Mattheus	BSO Brede School
KDV De Brede School - Pikestjelp	POV De Lytse Wjûkjes	BSO Oudehaske
KDV St. Nyk	POV 't Plankje	BSO Ouwsterhaule
KDV Oudehaske - Bargeboskje	POV 't Opstapke	BSO Langweer
	POV De Lytse Skeakel	BSO Springplank
	POV Pjuttewille	BSO Scharsterbrug
	POV It Kidelstientsje	BSO De Paedwizer
	POV Klimmerblêd	BSO Klimmerbled
	POV De Stuiterbal	BSO Sintjohannesga- Rotsterhaule
	POV De Lytse Brêge	BSO Nijemirdum- Oudemirdum
	POV De Lytse Swan	BSO Balk
	POV De Paedwjzer	BSO Bakhuizen
	POV Sint Jozef	BSO Sint Jozef
	POV Stavoren	BSO Rottum
	POV Stavoren	BSO Sloten
	POV-Peuterhof	BSO Oudega
		BSO Stavoren

### Interne en of Externe klachten

In 2023 hebben wij geen interne klachten ontvangen. Ook zijn er geen externe klachten ingediend bij de geschillencommissie. De geschillencommissie heeft dit via de klachtenvrijbrief (zie bijlage 1) laten weten.

### Schematisch overzicht interne en/of externe klachten 2023

Opvanglocatie	Locatie	Datum	Aard van klacht	Afhandeling en of getroffen maatregel
KDV			nvt	nvt
POV			nvt	nvt
BSO			nvt	nvt

### Interne aandachtspunten en signalen

Onderstaande punten, die ouders bij SKIK onder de aandacht hebben gebracht, helpen ons om kritisch te blijven kijken naar onze opvang en dienstverlening. De situatie met betrekking tot het aandachtspunt is met de betrokkenen onderzocht. De clustermanager heeft de aandachtspunten besproken met de pedagogisch medewerkers en waar nodig is de pedagogisch coach ingezet voor extra ondersteuning in de pedagogische praktijk. Zo hebben de aandachtspunten ertoe geleid dat verbeteringen konden worden doorgevoerd. Waar mogelijk en nodig heeft SKIK acties uitgevoerd en werkwijzen aangepast.

Schematisch overzicht aandachtspunten

Opvangsoort	Locatie	Datum	Aandachtspunt	Afhandeling en of getroffen maatregel
VSO	Springplank	21-02-2023	VSO kind bij VSO achtergebleven, niet meegenomen naar school	Besproken door clustermanager met pedagogisch medewerker. Afspraken over en bijbehorende lijsten m.b.t. halen en brengen besproken met het gehele team.
POV	Stuiterbal	4-4-2023	Peuter had tijdens ophalen een vieze luier en kleding.	Clustermanager heeft dit met de pedagogisch medewerkers besproken en een terugkoppeling gegeven aan de ouder.
BSO	Brede School/ Planning	01-05-2023	Ruiltegoed en communicatie.	Het ruilbeleid en daarbij behorende afspraken, welke SKIK voor alle ouders volgt, is met de ouder besproken. Op dit beleid worden geen uitzonderingen gemaakt.
BSO	Brede School	17-07-2023	BSO kind had ballet (in hetzelfde gebouw) en was gezellig na blijven zitten. Medewerkers hadden na de reguliere ballettijd het BSO kind niet onder de juiste aandacht en zorg.	Er hebben gespreken plaatsgevonden met betreffende medewerkers door clustermanager en pedagogisch coach.
BSO	Springplank/ Planning	19-7-2023	Ruiltegoed.	Het ruilbeleid en daarbij behorende afspraken, welke SKIK voor alle ouders volgt, is met de ouder besproken. Op dit beleid worden geen uitzonderingen gemaakt.
BSO	Nijemirdum- Oudemirdum	14-08-2023	Overgang vakantie, geringe communicatie door nieuwe medewerker.	Inzet pedagogisch coach.
BSO	Oudehaske	1-11-2023	Zonder jas buiten en te risicovolspel met timmermaterialen.	Inzet pedagogisch coach.
POV	Paedwizer	14-11-2023	Wennen en verzoek van pedagogisch medewerker aan de ouder om de peuter eerder op te halen.	Samen met de ouders, de medewerkers en de pedagogisch coach is een 3-wekenplan opgesteld.
POV	Plankje	1-12-2023	I.v.m. een buitenactiviteit werd de opvang later gestart dan de openingstijd. Ouders werden gevraagd/verzocht mee te gaan met de buitenactiviteit.	Besproken door clustermanager met team. Aanbod activiteiten hebben geen invloed op openingstijden. De opvang is tijdens contracturen/opvangtijden geopend en ouders worden niet verplicht mee te doen aan de activiteit. Alleen de directie kan, bij nood/overmacht (bijvoorbeeld

				code rood), het besluit nemen om af te wijken van openingstijden.
BSO	Sint Jozef/ Planning	28-12-2023	Ruiltegoed en periode om dit ruiltegoed in te kunnen zetten.	Het ruilbeleid en daarbij behorende afspraken, welke SKIK voor alle ouders volgt, is met ouder besproken. Op dit beleid worden geen uitzonderingen gemaakt; de in te zetten periode voor ruiltegoed is niet verlengd.

## Bijlage 1: Klachtenvrijbrief 2023 geschillencommissie



Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
T 070 - 310 53 10  
I [degeschillencommissie.nl](https://degeschillencommissie.nl)

Stichting SKIK Kinderopvang  
Koningin Julianalaan 5  
8501 HL Joure

Den Haag, 25 april 2024

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2023 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 2023 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](mailto: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





## Bijlage 2: Formulier indienen klacht

Datum:	
<b>Gegevens indiener van klacht</b>	
Naam:	
Adres en woonplaats:	
Telefoonnummer:	
E-mailadres:	
<b>Gegevens m.b.t. de klacht</b>	
De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker:	
De locatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat:	
<b>Omschrijving van de klacht</b>	
U kunt uw klacht sturen naar e-mailadres <a href="mailto:jitskemulder@skikkinderopvang.nl">jitskemulder@skikkinderopvang.nl</a>	

### Bijlage 3: Registratieformulier

Klachtenregistratieformulier	
Datum binnenkomst klacht:	
Indiening klacht:	Schriftelijk per <input type="checkbox"/> mail <input type="checkbox"/> O brief
Naam klachtontvanger:	Jitske Mulder
Gegevens indiener van klacht	
Naam indiener van klacht:	
Adres/woonplaats:	
De indiener van klacht is:	<input type="checkbox"/> ouders <input type="checkbox"/> anders, nl.
Ouder/verzorger/anders betrokkene van:	
Beschrijving van de klacht	
Te ondernemen stappen (in te vullen door SKIK)	
Datum schriftelijke reactie naar ouder-indiener klacht:	(Door SKIK)
Uiteindelijke afloop van de klacht (door SKIK)	<input type="checkbox"/> door gesprek en/of informatieverschaffing is probleem opgelost: geen gelijk of ongelijk <input type="checkbox"/> indiener van klacht is in het gelijk gesteld <input type="checkbox"/> indiener van klacht is gedeeltelijk in het gelijk gesteld <input type="checkbox"/> indiener van klacht is in het ongelijk gesteld <input type="checkbox"/> indiener van klacht heeft zijn klacht ingetrokken zonder dat probleem is opgelost <input type="checkbox"/> klacht door externe omstandigheden niet meer van belang <input type="checkbox"/> klacht direct doorverwezen naar een andere (externe) instantie <input type="checkbox"/> anders, nl.