



Jaarverslag klachten

2024

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 2024	5
Interne en of Externe klachten.....	5
Bijlage 1: Klachtenvrijbrief 2024 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 2024 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 2024 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, 19 mei 2025
Stichting SKIK Kinderopvang

drs. Jitske Meindertsma
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 2024

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
KDV Sloten-Kidelstientsje	POV De Lytse Skeakel	BSO Springplank
KDV Bakhuizen	POV Pjuttewille	BSO Scharsterbrug
	POV-Peuterhof	BSO De Paedwizer
	POV Klimmerblêd	BSO Klimmerbled
	POV De Stuiterbâl	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
		BSO Sloten
		BSO Oudega
		BSO Stavoren

Interne en of Externe klachten

In 2024 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 2024

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

Opvang-soort	Locatie	Datum	Aandachtspunt	Afhandeling en of getroffen maatregel
BSO	Balk	14-6-2024	Een medewerker ging ervan uit dat bepaalde kinderen niet in het aanwezigheidssysteem stonden en heeft daarop ouders geïnformeerd dat hun kinderen geen recht hadden op opvang. Na controle bleek dat deze kinderen wél correct in het systeem geregistreerd stonden en recht hadden op opvang.	De situatie is met de medewerker besproken. Alle medewerkers zijn geïnstrueerd om altijd eerst het systeem te raadplegen voordat conclusies worden getrokken of communicatie richting ouders plaatsvindt. Hiermee wordt onduidelijkheid voorkomen en wordt gewerkt aan zorgvuldige oudercommunicatie.
BSO	Brede School	21-6-2024	Er is melding van gedaan dat er meerdere malen verf op de kleding van een kind zat.	Dit aandachtspunt is besproken met het team. Medewerkers zijn erop gewezen alert te zijn bij verfactiviteiten, om zodoende schade aan de kleding te voorkomen.
KDV-POV-BSO	Brede School	4-7-2024	Plaatsen van fietsen in de hal.	Het team is verzocht om fietsen niet langer in de hal of kinderspeelruimtes te plaatsen. Fietsen dienen buiten de speelzones geparkeerd te worden, zodat de veiligheid en toegankelijkheid voor kinderen gewaarborgd blijft.
KDV en BSO	Brede School	16-9-2024	Vraag of er binnen SKIK een vastgestelde werkwijze of protocol voor het 'offboarden' van kinderen is en het informeren van medewerkers hierover.	SKIK hanteert een eenduidige werkwijze: Zodra een opzegging of wijziging is ontvangen, registreert de afdeling planning deze, met in acht nemen van de opzegtermijn, in het systeem. Ouders ontvangen per ommegaande een schriftelijke bevestiging van de opzegging of wijziging, inclusief de eind- of wijzigingsdatum. Het vaste team ontvangt gelijktijdig een interne memo met de relevante informatie, zodat zij tijdig op de hoogte zijn en eventuele opvolging kunnen organiseren.
BSO	Klimmerbêld	16-10-2024	Er heeft een onveilige spelsituatie plaatsgevonden. De overdracht van deze situatie heeft niet	De clustermanager heeft dit incident besproken met de betrokken medewerkers en de werkwijze rondom overdracht opnieuw doorgenomen. Afspraken

			zorgvuldig plaatsgevonden. Medewerker A ging ervan uit dat collega B de overdracht zou verzorgen.	zijn verduidelijkt om herhaling te voorkomen en de veiligheid en continuïteit in de overdracht te waarborgen.
POV	Plankje	26-11-2024	Een ouder heeft gevraagd om de oude werkwijze rond het Sinterklaasfeest te behouden. In de oude situatie bezoek Sinterklaas de groep en zijn de kinderen slechts één uur aanwezig op de groep, in plaats van de overeengekomen tijd in de plaatsingsovereenkomst.	Activiteiten zoals Sinterklaas, strand- of bosuitjes en feestjes worden als onderdeel van het opvangaanbod aangeboden. Er wordt daarbij geen vermindering toegepast op de overeengekomen contracttijd. De oude werkwijze van de Sinterklaasviering wordt dan ook niet behouden.

Bijlage 1: Klachtenvrijbrief 2024 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 19 februari 2025

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2024 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 2024 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 [portaal kinderopvang](#).

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 070 310 5371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070 310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

Bijlage 2: Formulier indienen klacht

Datum:	
Gegevens indiener van klacht	
Naam:	
Adres en woonplaats:	
Telefoonnummer:	
E-mailadres:	
Gegevens m.b.t. de klacht	
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:	
Omschrijving van de klacht	
U kunt uw klacht sturen naar e-mailadres jitskemulder@skikkinderopvang.nl	

Bijlage 3: Registratieformulier

Klachtenregistratieformulier	
Datum binnenkomst klacht:	
Indiening klacht:	Schriftelijk per ☐ mail ☐ O brief
Naam klachtontvanger:	Jitske Mulder
Gegevens indiener van klacht	
Naam indiener van klacht:	
Adres/woonplaats:	
De indiener van klacht is:	☐ ouders ☐ 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)	☐ door gesprek en/of informatieverschaffing is probleem opgelost: geen gelijk of ongelijk ☐ indiener van klacht is in het gelijk gesteld ☐ indiener van klacht is gedeeltelijk in het gelijk gesteld ☐ indiener van klacht is in het ongelijk gesteld ☐ indiener van klacht heeft zijn klacht ingetrokken zonder dat probleem is opgelost ☐ klacht door externe omstandigheden niet meer van belang ☐ klacht direct doorverwezen naar een andere (externe) instantie ☐ anders, nl.