



Jaarverslag klachten

2025

Afdeling: Beleid en Projecten
Versie: maart 2026

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
1. SKIK klachtenreglement.....	4
Bespreken en indienen van een interne klacht	4
Waarover kunnen klachten worden ingediend.....	4
Indienen externe klacht.....	4
Behandeling van de klacht	5
2. Locaties, externe en interne klachten 2025.....	5
2.1 Opvangsoorten en locaties	5
2.2 Externe en interne klachten	6
2.3 Interne aandachtspunten en signalen	7
Bijlage 1: Geschillenvrijbrief 2025	9
Bijlage 2: Formulier indienen klacht.....	10
Bijlage 3: Klachtenregistratieformulier	11

Voorwoord

SKIK Kinderopvang (SKIK) 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 klacht indienen (zie hoofdstuk 1 SKIK klachtenreglement).

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 2025 zijn er vijf schriftelijk interne klachten ingediend. Omdat er geen externe klachten zijn ingediend, heeft SKIK van de Geschillencommissie Kinderopvang een klachtenvrijbrief ontvangen. SKIK vindt het ook belangrijk om de door ouders aangedragen aandachtspunten te benoemen in dit jaarverslag klachten.

Dit openbare klachtenverslag 2025 wordt geagendeerd voor de eerstvolgende vergadering van de Centrale Oudercommissie. Het verslag is, net als het SKIK Klachtenreglement, voor ouders beschikbaar via de website en het ouderportaal en is toegezonden aan de toezichthouder van GGD Fryslân.

Joure, 31 maart 2026
Stichting SKIK Kinderopvang

drs. Jitske Meindertsma

Directeur-Bestuurder

1. SKIK 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 professional of clustermanager zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, van het Servicebureau, 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 Jaarverslag klachten.

Waarover kunnen klachten worden ingediend

- Over een gedraging van een medewerker van SKIK, 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 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 klacht indienen.

Indienen externe klacht

Wanneer ouders niet tevreden zijn over de behandeling van de klacht volgens de 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.

2. Locaties, externe en interne klachten 2025

2.1 Opvangsoorten en locaties

De opvangsoorten van SKIK zijn:

- Kinderopvang 0 – 4 jaar, waaronder dagopvang en peuteropvang
- Buitenschoolse opvang 4 - 13 jaar, voor- en naschools en vakantie/vrije dagen opvang

Al onze locaties zijn in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK) geregistreerd.

Het betreft de volgende locaties:

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 Sint Nicolaasga	POV 't Plankje	BSO Ouwsterhaule
KDV Oudehaske	POV 't Opstapke	BSO Langweer
KDV Sloten-Kidelstientsje	POV De Lytse Skeakel	BSO Springplank
KDV Bakhuizen-Peuterhof	POV Pjuttewille	BSO Scharsterbrug
KDV en POV De Lytse Brêge	POV Klimmerblêd	BSO De Paedwizer
	POV De Stuitbal	BSO Klimmerbled
	POV De Lytse Swan	BSO Sintjohannesga- Rotsterhaule
	POV De Paedwijzer	BSO Nijemirdum- Oudemirdum
	POV Sint Jozef	BSO Balk
	POV Stavoren	BSO Bakhuizen
	POV Bargeboskje	BSO Sint Jozef
	POV Lytse Brêge	BSO Rottum
		BSO Sloten
		BSO Oudega
		BSO Stavoren

2.2 Externe en interne klachten

De Geschillencommissie heeft via de klachtenvrijbrief (zie bijlage 1) bevestigd dat er geen externe klachten zijn ingediend.

Schematisch overzicht externe klachten 2025

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

In 2025 zijn vijf interne klachten ontvangen deze betroffen communicatie, kwaliteit/aanbod, toezicht en de overeenkomst tussen SKIK en een ouder.

De klachten en aandachtspunten hadden in 2025 voornamelijk betrekking op de BSO-opvang. Dit beeld sluit aan bij landelijke ontwikkelingen. Uit het rapport van de Landelijke Kwaliteitsmonitor Kinderopvang (2025) blijkt dat de kwaliteit van de BSO gemiddeld achterblijft ten opzichte van de dagopvang en peuteropvang. Daarom is SKIK eind 2025 gestart met het opstellen van een verbeterplan voor de BSO's, gericht op kwaliteitsversterking en verdere ondersteuning van de teams. De uitvoering van het plan wordt in 2026 voortgezet

Alle klachten die in 2025 zijn ingediend, zijn zorgvuldig behandeld en opgelost. Waar nodig zijn maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.

Schematisch overzicht interne klachten 2025

Opvangsoort	Locatie	Datum	Aard van klacht	Afhandeling en of getroffen maatregel
BSO	BSO Balk	23-3-25	Ouders geven aan dat negatieve registraties en onwaarheden in e-mails en logboeken, hebben geleid tot beëindiging van de opvang.	De klacht is onderzocht en betrokkenen zijn gehoord. Communicatie is deels gegrond, had feitelijker weergegeven kunnen worden. Onwaarheden ongegrond. Verzoek tot herziening afgewezen; besluit blijft ongewijzigd.
BSO	BSO Brede School	29-4-25	Ouder gaf aan dat, tijdens het gamen op de BSO, een jong kind werd blootgesteld aan een gewelddadig spel van een ouder kind.	Clustermanager heeft team aangesproken op uitvoering beleid, mediabeleid binnen teamoverleg herhaald en naleving op locatie gecontroleerd.
BSO	BSO Brede School	2-9-25	Ouder gaf aan dat vanwege onvoldoende toezicht, een kind van 6, na toedoen van anderen, van een hokje viel.	Clustermanager heeft de situatie besproken met betrokkenen en team, afspraken over (toezicht op) klimgedrag en overdracht aan invallers zijn geëvalueerd.

BSO	BSO Oudehaske	2-9-25	Ouder constateerde onvoldoende toezicht, ondanks eerder gemaakte afspraken, op de eerste opvang dag van een 4-jarig kind.	Clustermanager heeft de situatie besproken met betrokkenen en team. Toezicht en wenperiode zijn geëvalueerd en vastgelegd in aangescherpte werkafspraken, met extra aandacht voor jonge kinderen en inzet van flexkrachten.
KDV	KDV Sloten-Kidelstientsje	3-12-25	Een ouder uitte zorgen over de beleving van het Sinterklaasfeest en de afgenomen kwaliteit van de opvang, waaronder inzet van pedagogisch professionals en activiteiten aanbod.	Clustermanager en pedagogisch coach hebben situatie met het team besproken en maatregelen ingezet op het versterken van de pedagogische kwaliteit.

2.3 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 professionals 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 2025

Opvang-soort	Locatie	Datum	Aard van aandachtspunt	Afhandeling en of getroffen maatregel
BSO	Paedwizer	31-3-25	Ouder signaleert als aandachtspunt een afname in kwaliteit van de opvang na vertrek van vaste pedagogisch professional, met zorgen over begeleiding, activiteiten en bejegening.	Pedagogisch coach heeft meerdere malen geobserveerd en ondersteund. Clustermanager heeft team overleggen georganiseerd. Er zijn afspraken gemaakt over pedagogisch handelen, aanbod en begeleiding.
KDV	KDV Sint Nicolaasga	22-8-25	Niet aan vaste vaste gezichten principe kunnen houden en ontbrekende communicatie.	De clustermanager heeft in goed overleg, de situatie en de vervanging naar tevredenheid met de ouder besproken.

BSO	BSO Brede School	22-8-25	Ouder signaleert als aandachtspunt herhaald fysiek grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen tijdens buitenspelen en uiten zorgen over veiligheid en opvolging door pedagogisch professional.	Clustermanager heeft gesprekken gevoerd met betrokken team. Er zijn afspraken gemaakt en maatregelen getroffen die ervoor zorgen dat alle kinderen zich veilig voelen en vinden.
BSO	Paedwizer	8-9-25	Ouder signaleert als aandachtspunt fysiek grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen en uit zorgen over begeleiding, ervaring van pedagogisch professionals en de veiligheid op de groep.	Clustermanager en pedagogisch coach hebben gesprekken gevoerd met het team over werkwijze en ondersteuning. Er zijn afspraken gemaakt over inzet, observatie, werkinstructies en samenwerking, met opvolging en evaluatie gepland.
BSO	BSO Balk	14-11-25	Ouder signaleerde als aandachtspunt het uitvallen van de VSO zonder vervanging en communicatie.	De melding betrof het uitvallen van de VSO door een menselijke fout. Intern zijn maatregelen genomen om de bezetting bij uitval beter te borgen.

Bijlage 1: Geschillenvrijbrief 2025



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 16 maart 2026

Geachte heer/mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2025 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 2025 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](http://portaal.kinderopvang.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 070 310 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 info@skikkinderopvang.nl	

Bijlage 3: Klachtenregistratieformulier

Klachtenregistratieformulier	
Datum binnenkomst klacht:	
Indiening klacht:	Schriftelijk per <input type="checkbox"/> mail <input type="checkbox"/> O brief
Naam klachtontvanger:	
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.