



Klachtenverslag 2024

Ska Kinderopvang

Mei 2025

Rachel den Boer
Directeur organisatie & dienstverlening

Maart 2025

Inhoud

Klachtenprocedure Ska Kinderopvang.....	3
Overzicht klachten 2024	4
Samenvatting.....	4
Geschillencommissie Kinderopvang	6
Bijlage: Analyse klachten per jaar	7

Klachtenprocedure Ska Kinderopvang

Ska Kinderopvang heeft een klachtenprocedure voor haar klanten. Een goede klachtenregeling vormt een waardevolle bijdrage aan de continue verbetering van de kwaliteit van onze opvang. Dat betekent dan ook dat wij klachten altijd serieus nemen. De klachtenprocedure is te vinden op de website van Ska Kinderopvang www.ska.nl. Ook in de aanvullende voorwaarden, en in het beleid veiligheid en gezondheid van Ska Kinderopvang, verwijzen we naar de klachtenprocedure van Ska Kinderopvang.

Ontevreden?

Alvorens een officiële klacht in te dienen adviseren wij klanten ongenoegen en/of ontevredenheid in eerste instantie te bespreken met de direct betrokkene(n), en/of haar direct leidinggevende (bijvoorbeeld de coördinator kindcentrum). Vaak is er sprake van een misverstand en/of kan de medewerker de situatie naar tevredenheid uitleggen.

Interne klachtenbehandeling

Leidt bovenstaande niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de klant een schriftelijke klacht indienen door een e-mail te sturen naar klacht@ska.nl. Dan is er sprake van een officiële klacht. De klacht wordt conform de klachtenprocedure klanten Ska Kinderopvang in behandeling genomen.

Externe klachtenbehandeling

Lukt het niet om de klacht intern op te lossen, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

Verantwoording

Het klachtenjaarverslag wordt, samen met de binnengekomen uitingen van ongenoegen, gebruikt om onze kwaliteit te verbeteren. Conclusies die aan de klachten of uitingen van ongenoegen kunnen worden verbonden, kunnen leiden tot wijzigingen in het beleid of werkinstructies of andere/ betere interne of externe communicatie. Het klachtenjaarverslag wordt ook gedeeld met de Raad van Toezicht, de Centrale Oudercommissie en de GGD.

Analyse klachten van klanten 2024

In 2024 zijn er in totaal 13 klachten ingediend. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2023, waarin 10 klachten werden geregistreerd. De aard van de klachten is divers, toch is er een verschuiving zichtbaar ten opzichte van vorig jaar. In 2024 kwamen er meer klachten binnen over de dienstverlening op locaties dan over het algemeen beleid van Ska. Een drietal klachten had betrekking op de houding en het gedrag van medewerkers. Hoewel dit naar verhouding om een beperkt aantal signalen gaat, wijzen ze erop dat er mogelijk ruimte is voor verbetering in de manier waarop medewerkers communiceren en omgaan met ouders.

In de meeste gevallen, 9 van de 13 klachten, gaven ouders aan tevreden te zijn met de wijze waarop hun klacht is opgepakt en afgehandeld. Dit laat zien dat klachten serieus worden genomen en zorgvuldig worden behandeld. Bij vier klachten bleef echter sprake van aanhoudende ontevredenheid. Dit suggereert dat, ondanks de inspanningen om klachten zorgvuldig af te handelen, niet alle ouders zich volledig gehoord of begrepen voelen na de afhandeling. Een mogelijke oorzaak hiervan kan liggen in het ontbreken van een duidelijke terugkoppeling. Eén klacht is geëscaleerd naar de Geschillencommissie Kinderopvang, waar deze uiteindelijk ongegrond is verklaard.

Overzicht klachten 2024

	Type klacht	Onderwerp klacht	Locatie	Ouders tevreden na contact
1.	Algemeen beleid	Afwijzen ruildag		Ja
2.	Dienstverlening locatie	Schoonmaak	De Jonkvrouw	Ja
3.	Dienstverlening locatie	Veiligheid en communicatie	De Kleine Stad	Ja
4.	Dienstverlening locatie	Overdracht gegevens	Vlinderslag	Ja
5.	Algemeen beleid	Informatieverstrekking over kind		Nee
6.	Algemeen beleid	Incident met andere kinderen		Nee
7.	Dienstverlening locatie	Gedrag medewerkers	Plons	Ja
8.	Algemeen beleid	Bezettingwijziging locatie		Ja
9.	Dienstverlening locatie	Veiligheid en communicatie	De Startbaan	Ja
10.	Dienstverlening locatie	Houding medewerker	De Kinderhof	Ja
11.	Dienstverlening locatie	Verzorging en aandacht	Puntmuts	Nee
12.	Dienstverlening locatie	Houding medewerker	De Kinderhof	Ja
13.	Algemeen beleid	Wijziging aanvullende voorwaarden		Nee

Samenvatting

1. Algemeen beleid – afwijzen ruildag

Klacht betrof een verzoek voor een ruildag voor beide dochters, maar deze werd afgewezen op grond van het reglement. Ouder is teleurgesteld in de formele opstelling van Ska. Na overleg is er alsnog ingestemd met het ruilverzoek van ouder. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

2. Dienstverlening locatie – schoonmaak

Klacht betrof de nalatige schoonmaak (van het schoonmaakbedrijf) na het vallen van een fles in de badkamer. Het schoonmaakbedrijf is naar de locatie gestuurd om het alsnog schoon te maken. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

3. Dienstverlening locatie – veiligheid en communicatie

Klacht betrof een situatie waarbij een kind ongezien de straat op liep. Ouders werden pas een week later indirect geïnformeerd. Ouders zijn bezorgd over de veiligheid van hun kind en de gebrekkige communicatie naar aanleiding van het incident. Naar aanleiding van de klacht hebben gesprekken plaatsgevonden met medewerkers, en zijn aanvullende veiligheidsafspraken gemaakt. Vanwege gebrek aan vertrouwen bij ouders in de locatie is het kind overgeplaatst naar een andere Ska-locatie. De klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

4. Dienstverlening locatie – overdracht gegevens

Klacht betrof een informatieoverdracht naar een IB-er van de basisschool zonder toestemming van moeder. Basisschool geeft aan o.b.v. de overdracht zorgen te hebben over haar zoon en wil een observatie alvorens het kind in te schrijven. Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de moeder en de directeur bestuurder van Ska. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

5. Algemeen beleid – informatieverstrekking over kind

Klacht betrof het verzoek van een vader zonder gezag om informatie over zijn kind, waaronder toegang tot het ouderportaal. Ska liet weten dat hij per kwartaal een verslag ontvangt, maar geen toegang krijgt tot het ouderportaal. Voor verdere informatie over zijn kind werd hij doorverwezen naar de moeder. De vader startte daarop een beroepsprocedure bij de geschillencommissie. Volgens de uitspraak van de geschillencommissie is de klacht ongegrond bevonden

6. Algemeen beleid – incident met andere kinderen

Klacht betrof een incident waarbij een kind op het schoolplein, buiten het zicht van de medewerkers, is geslagen. De ouder heeft eerder een vergelijkbare situatie meegemaakt met een ander kind en verzoekt om verbeteringen omwille van de veiligheid van kinderen. Naar aanleiding van het incident is contact geweest met de ouder, maar ondanks meerdere pogingen heeft er nog geen gesprek plaatsgevonden. De klacht is tot op heden niet naar tevredenheid afgehandeld.

7. Dienstverlening locatie – gedrag medewerkers

Klacht betrof het niet naleven van afspraken rondom communicatie en toestemming bij buitenspeelactiviteiten. Ondanks de afspraak om telefonisch geïnformeerd te worden, werd slechts een WhatsApp-bericht gestuurd, waardoor de kinderen niet mee mochten met de activiteit. Ska heeft naar aanleiding van de klacht een gesprek gevoerd met de ouder en betrokken medewerkers om de situatie te evalueren. Er zijn afspraken gemaakt om voortaan duidelijker te communiceren en ouders tijdig te informeren bij buitenspeelactiviteiten. De klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

8. Algemeen beleid – bezettingswijziging locatie

Klacht betrof de onvrede van een ouder over het vertrek van een medewerker kort na de overstap naar een nieuwe locatie. De ouder voelt dat Ska eigen belangen boven die van ouders, kinderen en medewerkers stelt. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met ouder om uitleg te geven. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

9. Dienstverlening locatie – veiligheid en communicatie

Klacht betrof situatie waarbij kind buiten achtergelaten is na het buitenspelen. Kind is overstuurd naar huis gelopen. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met ouder, regiomanager en coördinator om situatie te bespreken. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

10. Dienstverlening locatie – houding medewerker

Klacht betrof het opmerken van een ongeïnteresseerde houding bij medewerker. Ouder wenst een oplossing zodat ze haar kind met een veilig gevoel kan achterlaten. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de ouder en er is afgesproken om deze klacht met de medewerker in kwestie te bespreken. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

11. Dienstverlening locatie – verzorging en aandacht

Klacht betrof dat ouders merken dat de verzorging achteruitgaat sinds het vertrek van twee medewerkers. Ook zouden de medewerkers weinig leuke activiteiten met de kinderen ondernemen. Er hebben twee gesprekken plaatsgevonden met ouders, maar tot op heden niet met tevredenheid afgehandeld.

12. Dienstverlening locatie – houding medewerker

Klacht betrof het ophalen van een kind door oma, waarbij geen enkel contact heeft plaatsgevonden met een medewerker. Oma kon kind zomaar meenemen. Naar aanleiding van de klacht heeft er een gesprek plaatsgevonden met de ouder, waarna de coördinator de situatie met de betreffende medewerker heeft besproken. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

13. Algemeen beleid – wijziging aanvullende voorwaarden

Klacht betrof het wijzigen van de aanvullende voorwaarden. Klager geeft aan dat Ska de aanvullende voorwaarden niet eenzijdig mag wijzigen. Via e-mail is de klager geïnformeerd dat Ska het recht heeft om aanvullende voorwaarden te wijzigen, mits dit niet in strijd is met de algemene voorwaarden van de branchevereniging. Klager heeft geen respons meer gegeven op de reactie van Ska. In maart 2025 heeft klager de klacht ingediend bij de geschillencommissie kinderopvang.

Geschillencommissie Kinderopvang

In 2024 is één klacht ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang tegen het Servicecentrum (de locaties zelf bleven geschilvrij). Deze klacht (referentienummer 354502) betrof het verzoek van een vader zonder gezag om informatie over zijn kind en toegang tot het ouderportaal, zie ook klacht 5 in het klachtenoverzicht. Ska heeft de vader toegezegd dat hij per kwartaal een verslag over zijn kind ontvangt, maar geen toegang krijgt tot het ouderportaal. Voor verdere informatie over zijn kind werd vader doorverwezen naar moeder. Naar aanleiding hiervan startte de vader een beroepsprocedure bij de Geschillencommissie. De klacht is uiteindelijk ongegrond verklaard, aangezien Ska met het driemaandelijks verslag voldoet aan de wettelijke norm voor informatieverstrekking aan een ouder zonder gezag.

Bijlage: Analyse klachten per jaar



Tevredenheid met afwikkeling klacht

