



# Openbaar Jaarverslag Klachten SKSG Flonkersteen 2025

Status: Definitief

Eigenaar: Kwaliteitsmedewerker

Datum: 4 maart 2026



# Openbaar jaarverslag klachten SKSG Flonkersteen & Locatieverslag over 2025

SKSG biedt opvang aan kinderen van 0 t/m 12 jaar. De meeste ouders en verzorgers zijn tevreden over de opvang en diensten van SKSG. Toch is het mogelijk dat de opvang of dienstverlening niet naar wens verloopt. Hiervoor heeft SKSG een klachtenprocedure. Deze procedure is te vinden op onze website via de link <https://www.sksg.nl/klachten/>. Bijlage 1 van dit document laat de route van je klacht zien.

De klachtenprocedure wordt onder de aandacht van ouders gebracht via het ouderportaal.

Jaarlijks maakt SKSG een klachtenverslag over de formele en officiële klachten die dat jaar zijn ontvangen door SKSG. De ouders worden via het ouderportaal (Jaamo) gewezen op het 'Openbaar Jaarverslag Klachten' dat op de website van een locatie te vinden is. We onderscheiden drie typen klachten:

## **Formele klachten**

Dit zijn klachten die geuit zijn bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Bij deze landelijke commissie is SKSG sinds 1 januari 2016 aangesloten. Informatie over o.a. de samenstelling van de Geschillencommissie is te vinden op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## **Officiële klachten**

Dit zijn schriftelijke klachten die bij de directie van SKSG zijn binnengekomen.

## **Overige klachten**

Dit betreft de overige klachten die worden ingediend via het klachtenformulier op de website van SKSG. Ook deze zijn verwerkt in het klachtenverslag van SKSG.

## **Klachten over 2025**

### **Algemeen beeld over heel SKSG**

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen heeft in 2025 2 formele klachten van ouders over SKSG ontvangen. Eén van de klachten is gegrond verklaard door de geschillencommissie, de andere klacht is ongegrond verklaard. Daarnaast zijn er in 2025 in totaal 74 klachten ingediend bij SKSG zelf (dit is minder dan 1%). Hiervan zijn er 74 ingediend via het klachtenformulier op de website dan wel per e-mail ontvangen. Er zijn nul klachten direct gericht aan de Directeur Bestuurder van SKSG.

Wat betreft het oplossen van de klachten waren veruit de meeste ouders na afhandeling van de klacht tevreden. In vijf gevallen hebben de ouders de opvang beëindigd.

## Klachten over 2025 bij SKSG Flonkersteen

Bij SKSG Flonkersteen zijn in 2025 de volgende klachten door ouders ingediend:

Aard van de klacht	Actie	Afhandeling van de klacht
Opvang is per direct stopgezet. Ouder was niet tevreden met de opvang, ruimte te klein voor 16 kinderen, te veel kinderen op de groep, niet schoon in het gebouw en bij het ophalen vaak een poepluier	MKC heeft telefonisch geen contact kunnen krijgen met ouder. MKC heeft een afrondende mail gestuurd naar ouder waarin is aangegeven dat een gesprek nog altijd mogelijk is en aangegeven is welke acties zijn uitgezet. Ouders hebben wel een fijn eindgesprek gehad op de groep.	<b>Klacht is afgehandeld</b>
Ouders is ontevreden dat er niet genoeg de luier van haar zoon wordt gecontroleerd. Hij heeft vaak uitslag tussen de billen.	De ouder geeft aan duidelijke verbetering te zien. Er heeft een prettig en constructief gesprek plaatsgevonden tussen de ouder en de pedagogisch professional. Tijdens dit gesprek zijn concrete afspraken gemaakt over de verzorging. Sindsdien hebben zich geen verdere klachten voorgedaan. De ouder heeft aangegeven het als zeer positief te ervaren dat de melding serieus is opgepakt, dat de verbetering zichtbaar is en dat er goed naar haar is geluisterd.	<b>Klacht is afgehandeld</b>
Kind is zonder aanleiding aangevallen door een ander kind. Zorgt voor een onveilige sfeer op de groep.	MKC heeft contact gehad met ouder. Ouder is goed te woord gestaan door de medewerkers. Ze voelt zich gehoord en serieus genomen. Ouder geeft aan geen verdere actie te wensen.	<b>Klacht is afgehandeld</b>

# Bijlage 1

## DE ROUTE VAN JOUW KLACHT

### VAN KLACHT NAAR KANS

Wij doen elke dag onze uiterste best jouw kind(eren) alle ruimte te geven om zich te ontwikkelen. De mening van ouders is voor ons belangrijk en nemen we serieus.

We zijn blij met complimenten, maar ook met feedback waarmee we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Wanneer je niet helemaal tevreden bent, horen we dat graag. Dit geeft ons een kans om als organisatie te leren en daarmee de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.

#### Routekaart

Deze routekaart is ontwikkeld om in één oogopslag de route van jouw klacht te kunnen volgen. De volledige werkwijze vind je in de uitgebreide klachtenregeling.



### DE KLACHT

1. Melding klacht: ben je ergens ontevreden over, of heb je een suggestie of opmerking? Bespreek deze bij voorkeur dan eerst met de betrokken medewerker.
2. Kom je samen niet tot een oplossing? Of wil je liever niet zelf met de medewerker in gesprek? Plan dan een afspraak met de manager kindcentrum.
3. Is je klacht naar wens behandeld en ben je tevreden? Fijn! Ben je (nog) niet tevreden? Dat is jammer! Je kunt jouw klacht dan indienen via het digitale klachtenformulier op onze website.

### AFRONDING

We nemen alle ingediende klachten op in ons klachtenjaarsverslag. Deze publiceren wij jaarlijks op onze website en verstrekken we aan de GGD.

#### MELDCODE

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.



### EN VERDER...

Ben je niet tevreden over hoe wij jouw klacht behandeld hebben? Of wil je jouw klacht niet eerst bij ons neerleggen en wil je er graag met iemand anders over praten? Dat kan!

#### KLACHTENLOKET

Je kunt voor informatie, advies en mediation altijd terecht bij Klachtenloket Kinderopvang.

#### GESCHILLENCOMMISSIE

Heb je de klachtenprocedure van SKSG doorlopen, dan kun je de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Wanneer de Geschillencommissie de klacht in behandeling neemt, volgt er een bindende uitspraak.



### KLACHTEN-FORMULIER



1. **Klacht indienen.** Dien je klacht in via het klachtenformulier op onze website.
2. **Klacht ontvangen.** We nemen zo snel mogelijk contact met je op. Je ontvangt ook een schriftelijke bevestiging en je klacht wordt in behandeling genomen.
3. **Termijn.** Je klacht wordt onderzocht en zorgvuldig behandeld. Binnen 6 weken ronden we de klachtenprocedure met elkaar af.
4. **Tevreden?** Dat is fijn. We pakken de voorgestelde verbeteringen op. Niet tevreden? Dat is jammer. Je kunt je klacht voorleggen bij het klachtenloket of melden bij de geschillencommissie.

