



Klachtenjaarverslag 2025.

Meer weten?
Ga naar skar.nl

Skar 

Inleiding.

SKAR verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Arnhem en omgeving.

Bij SKAR horen wij graag wat ouders bezighoudt en staan we open voor vragen, opmerkingen, tips en ideeën. Iedere klantreactie (klacht) nemen wij uiterst serieus. Wij zijn bereid om te leren, we scherpen onze dienstverlening aan en verbeteren onze interne processen als dat wenselijk en nodig is. Ook streven we ernaar om iedere klantreactie zoveel mogelijk naar tevredenheid af te handelen.

Conform de voorschriften van de Wet kinderopvang publiceren wij jaarlijks een verslag van de ingediende klantreacties. Dit jaarverslag wordt intern met het management besproken en met de oudercommissie - het medezeggenschapsorgaan van ouders. Daarnaast sturen wij dit 'Klachtenjaarverslag' elk jaar vóór 1 juni naar de GGD Gelderland-midden én publiceren wij dit verslag op onze website.

In dit jaarverslag lees je de omschrijving en de afhandeling van de klantreacties die bij SKAR zijn ingediend. De rapportage heeft betrekking op dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang bij SKAR. Ook treft u een beschrijving van de klachtenprocedure aan.

Klachtenprocedure.

Klachten, verbeterpunten en complimenten

Bij SKAR vinden we jouw mening zeer belangrijk. We zijn blij met complimenten, maar ook met verbeterpunten en klachten doen we ons voordeel. In alle gevallen is het verbeteren van onze dienstverlening ons doel.

Waarover kun je een klacht indienen?

- Gedrag van een medewerker of iemand die voor SKAR werkt, richting jou of je kind.
- Een werkwijze of regel binnen onze kinderopvang.
- De overeenkomst tussen jou en SKAR.
- Gaat het om een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag? Dan volgen we de [meldcode kindermishandeling](#).

Klachtenprocedure.

1. Onvrede pakken we het liefst aan bij de bron, daar waar het ontstaat. Leidt een gesprek niet tot een oplossing of wil je jouw klacht bij de organisatie melden, dan kun je het klantreactieformulier op de website invullen.
2. Je ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging van ons. De afdeling Pedagogiek en Kwaliteit registreert de afhandeling van de klantreactie en legt een dossier aan. De klantreactie wordt doorgestuurd naar de behandelaar. In de meeste gevallen is dat de leidinggevende van de vestiging of een medewerker van een van de ondersteunende afdelingen. De klacht wordt dan zorgvuldig onderzocht en je wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling. De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afgehandeld, maar uiterlijk zes weken na indiening.
3. De behandelaar neemt contact op en koppelt de gemaakte afspraken schriftelijk en met een redenen omkleed oordeel op de klacht terug. In deze afspraken wordt een concrete termijn gesteld, waarbinnen we eventuele maatregelen realiseren. Hierna wordt jouw klantreactie officieel gesloten.
4. Indien nodig of gewenst zetten wij organisatie breed verbeteringen in gang. Bij wijzigingen wordt, afhankelijk van het onderwerp, de oudercommissie betrokken.

Wat als je het niet eens bent met de oplossing?

Wanneer de afhandeling van jouw klantreactie niet leidt tot een bevredigende oplossing, kun je je wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. Je kunt je ook rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie wanneer je door omstandigheden geen reactie bij de direct betrokkene(n) kunt indienen. Aanmelding bij de Geschillencommissie is laagdrempelig; je hebt geen advocaat nodig. De uitspraak is bindend.

Externe vertrouwenspersoon

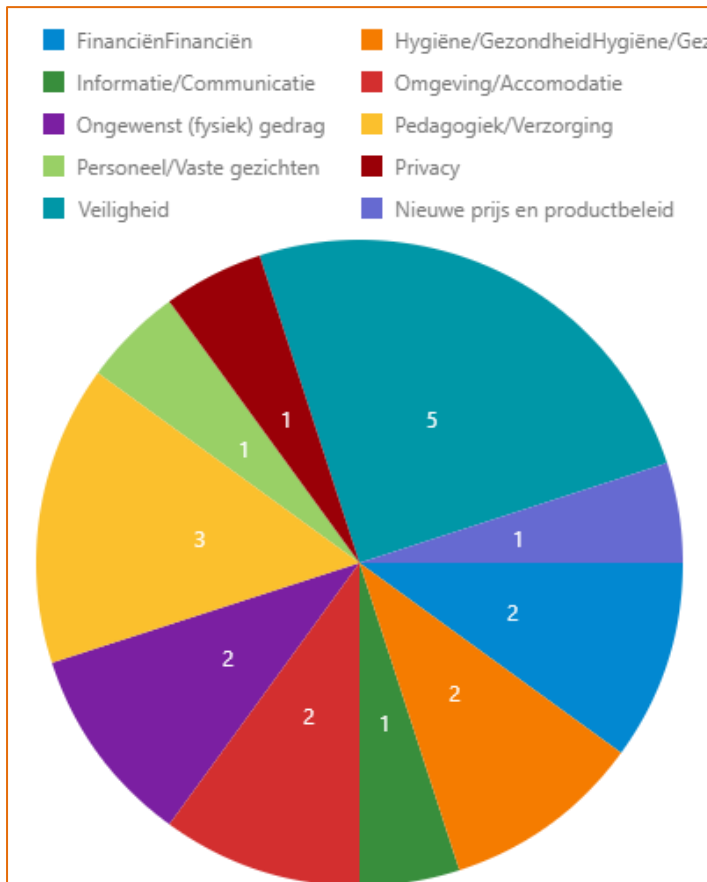
Als je als ouder/verzorger en/of je kind te maken krijgt met ongewenst/grensoverschrijdend gedrag in de kinderopvang, kun je terecht bij een externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Een vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, geeft advies over de situatie en staat je als ouder bij in het proces.

De klachtenprocedure wordt onder de aandacht gebracht bij onze klanten in artikel 14 van onze leveringsvoorwaarden. Deze voorwaarden worden gecommuniceerd bij het tekenen van het contract en ieder jaar bij het nieuwe product en prijs.

Klachtenanalyse

Het aantal ontvangen klachten is in 2025 afgenomen ten opzichte van 2024, namelijk van **22** naar **20**.



De top 3 van de ontvangen klachten in 2024 bestond uit de volgende categorieën: 'Veiligheid', 'Pedagogiek/Verzorging' en 'Ongewenst (fysiek) gedrag'. Deze is veelal gelijk gebleven in 2025.

Figuur 1 Categorieën per klacht

Advies.

De afdeling Pedagogiek en Kwaliteit analyseert drie keer per jaar de ontvangen klachten en levert een rapportage aan met daarin een overzicht van alle klachten. Dit gebeurt voor de periodes januari-april, mei-augustus, september-december. In deze rapportages worden indien van toepassing adviezen uitgebracht.

In 2025 heeft de afdeling Pedagogiek en Kwaliteit geen trends opgemerkt en is er daarom geen specifiek advies uitgebracht.

Als naar de ontvangen klachten van het gehele jaar wordt gekeken, dan valt op dat er op het gebied van veiligheid een vijftal klantreacties is ontvangen.

Genomen maatregelen naar aanleiding van de ontvangen klachten.

De categorie *veiligheid* omvat een breed scala aan thema's. Er is daarom niet een algemeen genomen maatregel te benoemen. Per situatie is enerzijds actie ondernomen om de specifieke situatie veiliger te maken en anderzijds is de situatie uitgebreid besproken met betrokken teamleden om herhaling te voorkomen. Daarnaast is telkens op transparante wijze het gesprek gevoerd met betrokken ouders voor het geven van uitleg over de situatie en genomen en te nemen maatregelen.

Geschillen in 2025

In 2025 zijn er géén geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerd.



Meer weten?
Ga naar skar.nl



Bijlage.
Beschrijving
klantreacties per
vestiging.

Vestiging	Beschrijving klantreacties	Afhandeling
Afdeling Planning en Advies	Ouder dient een klacht in over de extra kosten die gemaakt moeten worden voor de opvang en over het afschaffen van de ruiluren.	Er is uitleg gegeven. Ouder begrijpt waarom er geen ruiluren meer kunnen worden ingezet, maar vindt het alsnog onrechtvaardig dat er voor studiedagen betaald moet worden. Ouder hoopt dat de organisatie de mogelijkheid voor bijvoorbeeld een 48 weken contract gaat overwegen. Dit wordt meegenomen bij het bespreken van de producten en diensten, maar er kan geen garantie worden gegeven dat dit wordt aangeboden in de toekomst.

Meer weten?
Ga naar skar.nl

Afdeling Planning en Advies	Ouder geeft aan dat medewerkers niet de juiste weg hebben gewezen met betrekking tot stopzetting van het contract. Hierdoor heeft een factuur gekregen die niet betaald kan worden.	Er is aangegeven waarom er niet van de officiële route afgeweken kan worden en dat de kinderopvangtoeslag opnieuw aangevraagd kan worden met terugwerkende kracht. Er kan ook een betalingsregeling worden getroffen.
De Holle Boom	Ouder dient een klacht in over de waterafvoer op het speelplein. Deze functioneert niet goed waardoor er een grote plas water voor de ingang blijft liggen.	Er is telefonisch contact geweest met ouder en besproken wat er op dit moment met het schoolplein en de wateroverlast gedaan wordt. Dit punt staat hoog op de prioriteitenlijst van de Vestigingsmanager.
De Kleine Boemerang	Ouder dient een klacht in vanwege onveiligheid rondom de locatie i.v.m. een flat waar tijdelijk ex-gedetineerden en mensen met verslavingsproblematiek verblijven. De voordeur is slecht beveiligd. Ouder vindt deze situatie ongeschikt voor peuters. Ook is ouder teleurgesteld over communicatie en organisatie rond het plaatsingsbeleid.	Er is telefonisch contact geweest en er zijn een aantal acties genomen. Het team is geïnformeerd over het belang van een tijdig intakegesprek, dit wordt voortaan strenger nageleefd. Er is een nieuwe voordeur geplaatst, welke nog wordt voorzien van een extra veiligheidsslot. Wanneer de kinderen naar buiten gaan, zijn zij altijd in het bijzijn van minimaal 2 pedagogisch professionals. De routes die worden gelopen met de kinderen blijven streng gecontroleerd op de veiligheidseisen.
De Ruimte	Ouder maakt zich zorgen over de continuïteit en kwaliteit van de zorg vanwege veel verloop van medewerkers op de vestiging.	Vestigingsmanager heeft de ouder gebeld maar kreeg geen gehoor. Er is een mail gestuurd waarop ouder antwoordde graag in gesprek te willen. Er is regelmatig mailcontact geweest over een mogelijke datum en ouder gaf aan wel een keer binnen te lopen. Dit is tot op heden niet gebeurd. De klacht wordt hierbij afgesloten.
De Vlieger	Ouder dient een klacht in vanwege vieze toiletten.	Er is gekeken naar een uitbreiding van het schoonmaakpakket, maar dit is helaas niet mogelijk. Er is aan

		de ouder doorgegeven dat de toiletten extra goed in de gaten gehouden gaan worden en met de kinderen is nogmaals doorgenomen wat de spelregels zijn met betrekking tot het gebruik van het toilet.
De Werf	Ouder dient een klacht in omdat het te warm is op de vestiging.	Er wordt op dit moment hard gewerkt aan een structurele oplossing. De school in hetzelfde gebouw is deze zomer voorzien van airconditioning. Tegelijkertijd is de afdeling Huisvesting aan het onderzoeken waarom het dagverblijf momenteel nog niet in aanmerking komt voor dezelfde voorzieningen. Er wordt samen met hen gekeken op welke termijn dit alsnog gerealiseerd kan worden.
Driesprong	Een medewerker heeft het kind gefilmd. Ouder heeft hier geen toestemming voor gegeven.	Er is uitleg gegeven over de situatie. Medewerker is er tijdens het filmen direct op aangesproken en heeft excuses aangeboden. Er zijn afspraken gemaakt om dit in het vervolg te voorkomen.
IKC Regenboog	Ouder dient een klacht in met betrekking tot de nieuwe groepsindeling en de communicatie hierover. Ook geeft ouder aan dat de groep waar het kind wordt opgevangen tijdens groepsmomenten te klein is.	De klacht is intern besproken en opgepakt, maar helaas geen contact meer kunnen krijgen met ouder hierover.
Merlijn	Ouder dient een klacht in over een incident wat heeft plaatsgevonden met betrekking tot slapen.	Behandelaar gevraagd om een wat uitgebreidere terugkoppeling: vestigingsmanager heeft met ouder gesproken na het incident. Er is toen afgesproken het onderzoek af te wachten. Na dit gesprek heeft ouder toch een klacht ingediend. Behandelaar heeft geprobeerd contact op te nemen, maar ouder hield dit af. Toen het onderzoeksrapport binnen was, is dit ook doorgestuurd naar de ouder. Ouder wilde het inlezen

		maar wilde daarna opnieuw geen contact. Ouder heeft inmiddels het contract opgezegd en is bij een andere SKAR locatie aangemeld.
Okidoki	Ouder werd gebeld met de mededeling dat beide kinderen 38 graden koorts hadden. Er werd gezegd dat de kinderen volgens protocol opgehaald moeten worden en niet in bed worden gelegd.	Er is telefonisch contact geweest en afgesproken dit met de vestigingsmanager te bespreken. Daarnaast is de casus besproken met de desbetreffende medewerker. Er zal de volgende keer duidelijker gecommuniceerd worden en het protocol beter worden uitgelegd.
Reuzensprong	Het kind is allergisch voor luiers die gebruikt worden op de opvang. Ouder geeft eigen luiers mee. Ondanks meermaals aangeven blijft het kind de luiers aankrijgen waar het kind allergisch voor is.	Er is gesproken over het luiergebruik en er gaat extra aandacht aan gegeven worden. Er is afgesproken dat het kind zo veel mogelijk door de vaste medewerkers verschoond gaat worden.
Rivers Preschool	Ouder zoekt advies in verband met het aanhoudend pesten van het kind door een ander kind.	Er heeft een gesprek met de medewerkers plaatsgevonden, een gesprek met ouders en de manager en een gesprek met ouders, medewerkers en manager. In de toekomst wordt de situatie opnieuw geëvalueerd.
Rivers Preschool	Ouder zag bij het ophalen dat het kind dichtbij een ander kind speelde, terwijl deze gescheiden gehouden moeten worden.	Er hebben gesprekken plaatsgevonden. Over 4 weken vindt er een evaluatiegesprek plaats om te kijken wat de bevindingen dan zijn.
Roversbende	Ouder is niet tevreden over de afhandeling van een klacht.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden. Beide kanten van het verhaal zijn besproken. Ouder heeft aangegeven verder niets nodig te hebben vanuit SKAR en heeft melding gemaakt bij de GGD. Deze zal binnenkort op de vestiging komen.
Tante Kers	Als ouder kind wegbrengt is er één pedagogisch professional aanwezig. Dit vindt ouder te weinig.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden met ouder. De Beroepskracht-kindratio wordt altijd gerespecteerd. Het was een goed gesprek voor zowel ouders als de vestigingsmanager.

Toverburcht	Het kind is van het terrein weggelopen en is door een buitenstaander teruggebracht. Ouder is over dit incident nooit geïnformeerd.	Naar aanleiding van deze klacht heeft de organisatie een Calamiteiten Ondersteunings Team samengesteld en met elkaar een stappenplan opgesteld. De klacht is uiterst serieus opgenomen door SKAR. Volgens afspraak heeft er een persoonlijk gesprek plaatsgevonden met elkaar. De tijdslijn is besproken en er is mondeling, vanuit de manager het excuus aangeboden, en schriftelijk door de medewerker die de overdracht heeft gedaan die dag. Na een periode van een week heeft de manager telefonisch contact opgenomen om te informeren hoe het met ouders en kind gaat.
Toverburcht	Op de vrijdagen is er geen begroeting bij binnenkomst en wordt het kind niet overgenomen. Ouder vindt dit onprettig.	Het signaal is opgepakt. Het team van de vrijdag gaat bewuster ouders gedag zeggen in de ochtend en maken een praatje.
Wereldkwartier	Ouder dient een klacht in omdat het, ondanks een ernstige notenallergie die uitgebreid is besproken met medewerkers, toch een paasei met noten heeft gekregen. Het kind kreeg hierdoor een allergische reactie.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden. Er is afgesproken dat ouder van alle voedingsmiddelen op de opvang aangeeft of het kind het mag hebben. Hiervan wordt een lijst opgesteld. Ook is afgesproken dat als er iets aangeboden gaat worden wat niet op de lijst staat, ouder geappt gaat worden. Ook zorgt ouder ervoor dat er iets lekkers op de vestiging ligt wat het kind mag hebben tijdens uitdeelmomenten.