

Klachtenreglement SkippyPepijn



Dit klachtenreglement is gebaseerd op het Modelreglement dat is opgesteld door BOinK, Brancheorganisatie Kinderopvang, Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang en Sociaal Werk Nederland. Het modelreglement is door SkippyPepijn op aan aantal de volgende punten gewijzigd: Art. 1, art. 2.1, art. 2.2, art. 2.4, art. 2.5, art. 3.1, art. 3.2, art. 3.3, art. 3.5 & art 4.1. Daarnaast is art. 5.6 toegevoegd. Dit klachtreglement is voor klanten te vinden op de website en het Ouderportaal van SkippyPepijn.

De interne klachtenprocedure voor medewerkers is te vinden in [bijlage 5](#) van het beleid [Veilig werkklimaat en preventiedrieboek](#) in het Kwaliteitshandboek.

Als SkippyPepijn doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet Kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c

Voordat u een interne klacht indient (informele klachtbehandeling)

Medewerkers van SkippyPepijn zijn alert op het signaleren van klachten of opmerkingen van interne groepen (ouders/verzorgers, kinderen, medewerkers en vrijwilligers) en externe groepen (bedrijven, buurtbewoners, scholen, leveranciers, etc.). Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch professional of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, eventueel van het Centraal Bureau, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne (formele) klacht of verbeteringsuggestie bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze Oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet Kinderopvang verplicht te doen. In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij SkippyPepijn een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de [Meldcode huiselijke geweld en Kindermishandeling](#) gaan gebruiken.

Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Onderdeel van	Bedrijfsvoering	Datum laatste wijziging	01-06-2026
Documenteigenaar	Mirjam Welling	Printdatum	01-07-2026
Evaluatiedatum	01-04-2028	Pagina	1 van 5

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het **Klachtenloket Kinderopvang**. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling. U kunt ook naar de **Geschillencommissie Kinderopvang** stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, SkipPyPepijn dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van SkipPyPepijn te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van SkipPyPepijn heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij SkipPyPepijn indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

1. Definities

Organisatie:	<i>SkipPyPepijn, Emmapark 40-42, 2641 EM Pijnacker</i>
Klacht:	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij SkipPyPepijn gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	De commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet Kinderopvang.
Houder:	Degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007 , toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Klager:	De ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	De houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Afdeling Kwaliteit:	De afdeling die de klachten registreert, die de procedure bewaakt en het jaarverslag klachten opstelt.
(Vestigings)manager/ leidinggevende:	Diegene die leiding geeft aan de afdeling/persoon over wie de klacht wordt ingediend en/of aan de locatie waar het kind van de klager geplaatst is. Deze is ook degene die de (officiële) klachten over de locatie(s) en/of medewerker(s) afhandelt.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.
Klachtenloket Kinderopvang:	Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	Een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.

Onderdeel van	Bedrijfsvoering	Datum laatste wijziging	01-06-2026
Documenteigenaar	Mirjam Welling	Printdatum	01-07-2026
Evaluatiedatum	01-04-2028	Pagina	2 van 5

2. Indienen van een interne klacht

2.1 U kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling of -misbruik betreffen, dan treedt de [Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling](#) in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

2.2 We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan contact op met de afdeling Kwaliteit via kwaliteit@skippypepijn.nl of 015-3695021. De medewerkers van deze afdeling kunnen u helpen om uw klacht op papier te zetten.

2.3 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn, na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

2.4 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient;
- Uw naam, adres en telefoonnummer;
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker;
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat;
- Een omschrijving van de klacht. Daarbij vermeldt u expliciet dat het een klacht betreft.

2.5 Een interne klacht dient u in d.m.v. een brief per post (t.a.v. afdeling Kwaliteit), digitaal via het formulier op onze website (www.skippypepijn.nl/over-ons/heeft-u-een-tip-of-klacht) of door het sturen van een e-mail aan kwaliteit@skippypepijn.nl.

3. Behandeling van de interne klacht

3.1 Indien de klacht is ingediend door middel van het formulier op de website van SkippyPepijn, dan bevestigt de voor de klachtafhandeling verantwoordelijk medewerker schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager en meldt dat hij/zij verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling. Hij/zij zorgt voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

Indien de klacht per e-mail of post is ingediend bij de afdeling Kwaliteit, dan stuurt deze de klacht door naar de verantwoordelijke manager voor de behandeling. De afdeling Kwaliteit bevestigt schriftelijk de ontvangst van klacht bij de klager en vermeldt wie verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling.

- Indien de klacht of de verbeteruggestie een locatie of een groep betreft bespreekt de vestigingsmanager het klacht-/verbeterformulier met de medewerkers en bepaalt of er een
- vervolgacties moeten komen.

Indien de klacht of de verbeteruggestie het algemene beleid van SkippyPepijn betreft wordt het formulier naar de afdeling Kwaliteit gestuurd. De afdeling Kwaliteit zorgt ervoor dat het klacht-/verbeterformulier door de juiste persoon behandeld wordt.

Onderdeel van	Bedrijfsvoering	Datum laatste wijziging	01-06-2026
Documenteigenaar	Mirjam Welling	Printdatum	01-07-2026
Evaluatiedatum	01-04-2028	Pagina	3 van 5

Stapsgewijze weergave van klachtbehandeling

Stap 1	Stap 2	Stap 3	Stap 4
De ouder dient een schriftelijke klacht in, bij voorkeur via het klachtenformulier op de website van SkippyPepijn.	Verantwoordelijke manager neemt contact op met indiener en bepaalt welke acties nodig zijn. Leidt dit niet tot een oplossing? Dan volgt stap 3.	De klacht wordt overgedragen aan de regiomanager/bestuurder, die de verdere behandeling op zich neemt. Als ook deze stap niet tot een oplossing leidt, volgt stap 4.	Wanneer de interne afhandeling geen oplossing biedt, verwijst de regiomanager/bestuurder ouders naar het Klachtenloket Kinderopvang (advies, informatie en mediation) en naar de Geschillencommissie.

De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste drie weken. Leidt dit niet tot een oplossing? Dan wordt de klacht vervolgens ingediend bij een hogere geleding, ook dan geldt opnieuw een termijn van ten hoogste drie weken. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt verantwoordelijke manager of leidinggevende de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte.

De verantwoordelijk manager/regiomanager/bestuurder informeert de afdeling Kwaliteit (zo spoedig mogelijk) schriftelijk over de afhandeling van de klacht en de wijze waarop.

- 3.2 De verantwoordelijke manager of leidinggevende zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. 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.
- 3.3 De verantwoordelijke manager of leidinggevende houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.5 De verantwoordelijke manager of leidinggevende bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost.
- 3.6 De klager ontvangt van SkippyPepijn een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
 - Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
 - De redenen waarom SkippyPepijn tot dit oordeel is gekomen;
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen SkippyPepijn neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
- 3.7 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Onderdeel van	Bedrijfsvoering	Datum laatste wijziging	01-06-2026
Documenteigenaar	Mirjam Welling	Printdatum	01-07-2026
Evaluatiedatum	01-04-2028	Pagina	4 van 5

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de **Geschillencommissie Kinderopvang**. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van SkippyPepijn te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van SkippyPepijn heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij SkippyPepijn indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met **Klachtenloket Kinderopvang**.

Zodra de klager besluit een klacht extern voor te leggen, komen eerder gedane oplossingen/voorstellen vanuit SkippyPepijn te vervallen.

4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij SkippyPepijn heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en SkippyPepijn zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

5.1 SkippyPepijn maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

5.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

5.3 SkippyPepijn stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

5.4 SkippyPepijn brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de Oudercommissie.

5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt SkippyPepijn geen verslag op.

5.6 De klachten en de behandeling daarvan vormen jaarlijks onderwerp van bespreking en analyse in het de MT-overleg en vormt input voor de jaarlijkse evaluatie van het Klantbeleid. Indien daar aanleiding toe is, vinden verbeteracties plaats.

Onderdeel van	Bedrijfsvoering	Datum laatste wijziging	01-06-2026
Documenteigenaar	Mirjam Welling	Printdatum	01-07-2026
Evaluatiedatum	01-04-2028	Pagina	5 van 5