



# Klachtenjaarverslag 2023

## Inleiding.

Spelenderwijs verzorgt peuterwerk, dagopvang en buitenschoolse opvang in Ede en omgeving. In 2023 maken ongeveer 854 kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar gebruik van ons aanbod.

Bij Spelenderwijs horen wij graag wat onze ouders bezighoudt en staan we open voor vragen, opmerkingen, tips en ideeën. Iedere kritische opmerking of vraag, van signaal tot onvrede of mogelijkheid tot verbetering, nemen wij uiterst serieus. We vragen ouders alle suggesties en klantreacties te melden om de gewenste situatie te kunnen creëren. Ook medewerkers vragen wij fouten of afwijkingen in onze dienstverlening kenbaar te maken. Wij zijn bereid om te leren en willen anticiperen op de behoefte van de markt. We scherpen onze dienstverlening aan en verbeteren onze interne processen als dat wenselijk en nodig is. Ook streven we ernaar om iedere kritische vraag of klantreactie zo eenvoudig en soepel mogelijk te behandelen en een voor betrokken partijen zo bevredigend mogelijk antwoord te geven.

Conform de voorschriften van de Wet Kinderopvang en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg publiceren wij jaarlijks een verslag van de ingediende klantreacties. Het jaarverslag wordt intern met het management besproken en met de Oudercommissie - het medezeggenschapsorgaan van ouders. Daarnaast sturen wij het 'Klachtenjaarverslag' elk jaar voor 1 juni naar de GGD Gelderland-midden.

In dit jaarverslag leest u de aard en de afhandeling van de klantreacties die bij Spelenderwijs zijn ingediend. De rapportage heeft betrekking op het peuterwerk en buitenschoolse opvang bij Spelenderwijs. Ook treft u een beknopte beschrijving van de klantreactieregeling aan.

## Hoe behandelen wij klantreacties?

Signalen pakken we het liefst aan bij de bron, daar waar het ontstaat. Wij vragen ouders en medewerkers daarom om onvrede met elkaar te bespreken. Leidt het gesprek niet tot een oplossing of willen ouders, verzorgers of relaties hun onvrede bij de organisatie melden, dan kunnen zij een brief of e-mail sturen of het formulier voor klachten en suggesties op onze website invullen. De afdeling Pedagogiek & Kwaliteit legt de binnengekomen klantreacties voor aan de betrokken managers. Bij een ernstige klantreactie met mogelijk grote gevolgen worden de directeur en cluster- of afdelingsmanager direct op de hoogte gesteld. De directeur besluit vervolgens wie de klantreactie in behandeling neemt.

Een melder ontvangt binnen één week een schriftelijke bevestiging met informatie over wie de klantreactie afhandelt. In de meeste gevallen is dat de cluster- en/of unitmanager of een medewerker van een van de locaties of ondersteunende afdelingen. De afdeling Pedagogiek & Kwaliteit die de klantreactie van de melder in behandeling neemt, registreert de afhandeling van de klantreactie of verbetering en legt de afspraken tijdens het proces vast. Het streven is om drie weken na binnenkomst van de klantreactie een passende oplossing te hebben voorgesteld. De afdeling Pedagogiek & Kwaliteit bewaakt deze termijn.

De behandelaar neemt contact op met de afdeling Pedagogiek & Kwaliteit en koppelt de gemaakte afspraken en het proces terug. Hierna wordt de klantreactie officieel gesloten met een brief en/of e-mail naar de indiener. Na afhandeling van de klantreactie verifieert de afdeling Pedagogiek & Kwaliteit of de ouder tevreden is over de voorgestelde oplossing en het proces.

De afdeling Pedagogiek & Kwaliteit zet samen met de directie, cluster- of afdelingsmanager zo nodig of gewenst organisatiebrede verbeteringen in gang. Conform de adviesregels in het oudercommissiereglement wordt de oudercommissie bij wijzigingen betrokken.

Mocht een interne klantreactie-afhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en bemiddeling bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#) of aanmelding van het geschil bij [de Geschillencommissie](#). Ouders kunnen hiervoor ook kiezen wanneer zij niet eerst de interne klantreactieregeling willen volgen.

Onze [website](#) geeft informatie over onze interne en externe klantreactieregeling. Na het kennismakingsgesprek, voorafgaand aan de start van de kinderopvang, ontvangen ouders / verzorgers een korte toelichting op onze klantreactieregeling.

## Klantreacties 2023.

Klantreacties zijn een belangrijke graadmeter om te horen wat klanten belangrijk vinden in de dienstverlening. Het belangrijkste inzicht is dat er op dit moment via de klantreactieregeling slechts geringe input komt om de klanttevredenheid en kwaliteit te verhogen. Signalen van onvrede worden vaak in basis op de locatie opgepakt, dit is uiteraard ook het streven binnen de organisatie. Echter kom je er samen soms niet uit, waardoor het signaal van onvrede opgeschaald kan worden. We hebben geen officiële klantreacties ontvangen in de vorm van een klacht in het afgelopen jaar.

### Geschillen in 2023.

In 2023 zijn er géén geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerd.



Bijlage:

Beschrijving klantreacties per locatie



## Bijlage: beschrijving klantreacties per locatie

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
BuitenGewoon	Het is ouder opgevallen dat kind en andere kinderen zonder jas buiten rondlopen. Dit vindt ouder onacceptabel. Medewerker gaf aan dat kinderen niet gedwongen konden worden om hun jas aan te trekken. Ouder vindt dat kinderen dan binnen moeten blijven.	De klacht is met de medewerker en daarna met ouder besproken. De afspraak is dat kinderen onder de 14 graden een jas aan hebben. Als ze dit weigeren zal het kind niet buitenspelen. Mocht het toch weer voorvallen mag de ouder opnieuw contact opnemen.
De Blauwe Wonderkist	Ouder is het niet eens met dat kind twee ochtenden moet komen i.p.v. één hele dag. Dit wist ouder niet van te voren en baalt dat het al is toegezegd.	Er is uitgelegd door locatiemanager waarom kind enkel voor twee dagdelen in aanmerking komt. Ook is er afgesproken de andere ouders van de wachtlijst hier ook over te informeren.
De Blauwe Wonderkist	Doordat een vaste medewerker is uitgevallen zijn er veel wisselende gezichten. Deze nieuwe medewerkers stellen zich niet voor aan ouders en dat voelt niet prettig. Ook heeft ouder meermaals aangegeven dat het fruitmoment heel laat plaatsvindt. Met warme temperaturen krijgen kinderen geen extra drinken aangeboden, kinderen moeten hier zelf om vragen. Kind vindt vreemde gezichten spannend en durft niet zelf om drinken te vragen.	Er zal in het vervolg beter gecommuniceerd worden. Behandelaar gaat medewerkers instrueren om alle kinderen en ouders op te vangen bij aankomst. Ook zijn de medewerkers aangesproken op het late fruitmoment. Na de vakantie wordt er met de groep overlegd hoe de dagindeling anders kan, zodat het eet/drink moment op een eerdere tijd kan plaatsvinden. Verder is het hitteprotocol opnieuw goed onder de aandacht gebracht. Er is afgesproken met ouder om in contact te blijven.





Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
KC De Kern	Ouder is niet tevreden over het sluiten van de groep en zou graag zien dat er op individueel niveau wordt meegedacht.	Er is uitgelegd waarom de groep moet sluiten (i.v.m. personeelstekort). Sluiting is het laatste middel wat er ingezet wordt. Er is aangegeven dat er helaas niet op individueel niveau meegedacht kan worden, omdat er veel kinderen met werkende ouders op de groep zitten.
Klantadvies SKAR	Ouder dient een klacht in over de beperkte mogelijkheden tot het inzetten van ruiluren van vorig jaar.	Behandelaar heeft per mail aangegeven dat na intern overleg enkele dagen op bestaand ruiltegoed kunnen worden ingeboekt (gezien de datum is verstreken zal het gecorrigeerd worden). Het resterende tegoed van 61 uur kan worden opgenomen binnen de termijn dat de tegoeden geldig zijn op moment wanneer er plek is. Is er door vakantie/personeelskrapte of volle groepen geen ruimte in de termijn dat de tegoeden bruikbaar zijn, komen de resterende tegoeden te vervallen volgens ons ruilbeleid.
Rataplan	Kinderen kregen op de BSO beschimmeld brood. Toen kind dit aangaf is het weggegooid en kwamen ze brood tekort. Toen ouder kinderen ophaalde had de leidster niks gezegd. Kinderen hadden honger.	Tijdens telefonisch contact met de Locatiemanager is de situatie uitgelegd en uitgebreid besproken. Er bleek genoeg eten aangeboden te zijn. Wel is bij de overdracht niet goed gehandeld. Hiervoor zijn excuses aangeboden en personeel is ervan bewust dat dit voortaan anders moet.