

*Help je mij
ontdekken?*



Klachtenjaarsverslag 2023

nieuwsgierig naar jou





Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Beleid ten aanzien van de behandeling van klachten	4
1.1 Klachtenregeling	4
1.2 Klachtenrapportage	4
2. Informatie over de ingediende klachten	5
3. Geschillencommissie	7
4. Conclusies en aanbevelingen	8



Inleiding

Voor u ligt het openbare klachtenjaarsverslag 2023 van stichting Spring kinderopvang.

Spring kinderopvang streeft iedere dag naar tevreden en enthousiaste kinderen en ouders. Ondanks onze dagelijkse inzet kan het voorkomen dat een ouder ontevreden is over de dienstverlening, de wijze waarop hij/zij of het kind wordt behandeld of zaken van organisatorische aard. We vinden het belangrijk om in een persoonlijk gesprek met ouders te zoeken naar een oplossing die voor beide partijen bevredigend is. Voor ouders of oudercommissies die desondanks ontevreden blijven en een klacht willen indienen is de klachtenregeling van Spring van toepassing.

Spring analyseert de aard en de achtergrond van de klachten en stelt verbetermaatregelen op met als doel herhaling te voorkomen. Spring kinderopvang publiceert jaarlijks een openbaar verslag van de klachten van ouders. Dit verslag wordt besproken met de Raad van Toezicht, de Overkoepelende Oudercommissie (OOC), het managementteam, met de managers opvang & onderwijs en de afdelingen van ons Servicebureau.

Het jaarverslag wordt tevens toegezonden aan de drie GGD'en in het werkgebied van Spring kinderopvang.

Lone Linssen en Mark Udink
Raad van Bestuur

1. Beleid ten aanzien van de behandeling van klachten

Spring kinderopvang heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Toch blijft kinderopvang mensenwerk en kan er iets gebeuren waardoor ouders niet tevreden zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kan Spring kinderopvang het vertrouwen van ouders behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij leiden tot verbetermaatregelen om te voorkomen dat een vergelijkbare klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

1.1 Klachtenregeling

De wijze waarop Spring kinderopvang omgaat met klachten van ouders en andere betrokkenen is beschreven in de [Klachtenregeling Spring kinderopvang](#).

Als de interne procedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid staat de klager de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij het landelijke Klachtloket Kinderopvang (www.klachtloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang (<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>).

Als ouders klant worden bij Spring kinderopvang worden zij geïnformeerd over de klachtenregeling. Daarnaast is op de website informatie te vinden over hoe te handelen bij onvrede of klachten. Voor de behandeling van klachten van oudercommissies over een door Spring kinderopvang genomen besluit is Spring kinderopvang, conform de Wet kinderopvang, aangesloten bij De Geschillencommissie Kinderopvang.

1.2 Klachtenrapportage

Elk kwartaal wordt gerapporteerd over het aantal ingediende klachten in de kwartaalrapportage. Deze rapportage wordt besproken met de Raad van Toezicht en in het managementteam.

In dit jaarverslag wordt op hoofdlijnen gerapporteerd over de afgehandelde klachten in 2023. Deze rapportage gaat niet over meldingen van incidenten, zoals bijvoorbeeld miscommunicatie of verslikking. Deze worden op lokaal niveau opgepakt en opgelost. Alleen als een melding tot een klacht is opgeschaald, wordt deze als klacht verder behandeld en geregistreerd en wordt hierover in dit jaarverslag gerapporteerd.

Meldingen of klachten van een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld worden conform het protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag behandeld en vallen buiten deze klachtenregeling. Bij een melding of klacht door een medewerker treedt de Interne klachtenregeling medewerkers in werking. Bij emotionele onveiligheid tijdens de werksituatie kan de Vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen ingeschakeld worden.

2. Informatie over de ingediende klachten

In totaal zijn er in 2023 30 klachten ingediend. Zoals in onderstaande tabel is te zien is het aantal klachten meer dan het jaar ervoor, maar wel weer minder dan in de jaren vóór 2022.

Tabel 1. Aantal klachten in de jaren 2017 – 2023

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal ingediende klachten	32	44	50	48	40	25	30

Klachten worden volgens een standaardindeling geclassificeerd. In figuur 2 is het resultaat hiervan weergegeven.

Tabel 2. Klachten per regio

Aard van de klacht	Regio 1	Regio 2	Regio 3	servicebureau	Beleid Spring	Totaal
Dienstenaanbod		1	2		8	11
Activiteitenprogramma		1				1
Huisvesting		2	1			3
Omgang met ouder/kind	1	1	2			4
Verzorging kind	1	1				2
Incidenten/voorvallen	3		3			6
Communicatie/bejegening						
Dienstverlening servicebureau				3		3
Totaal	5	6	8	3	8	30

Regio 1: gemeenten Beesel, Venlo

Regio 2: gemeenten Land van Cuijk, Gennep, Nieuw-Bergen, Horst aan de Maas, Venray

Regio 3: gemeente Helmond, Laarbeek, Deurne

Ten aanzien van de klachten zijn de volgende zaken te vermelden, die opvallend zijn.

Huisvesting (3 klachten): op 3 locaties is door ouders geklaagd over het feit dat zij het op de locatie niet schoon genoeg vinden. Managers herkennen dit over het algemeen ook. De schoonmaak laat op een aantal locaties soms te wensen over in verband met gebrek aan personeel bij het schoonmaakbedrijf of vele wisselingen in personeel. Hierover is intensief contact en dit leidt vaak wel tot verbetering.

Ruilbeleid (8 klachten): ouders klagen met name over het feit dat zij geen ruiltegoed ontvangen wanneer de opvang is gesloten op een nationale vrije dag. Het accent is in 2023 dus verschoven van de onvrede dat ruiltegoed niet ingezet kan worden, naar onvrede dat er géén ruiltegoed wordt opgebouwd.

In bijlage 1 is per ingediende klacht een korte inhoudelijke beschrijving gegeven, conform de wettelijk eis. Het merendeel van de klachten is naar tevredenheid van de klant opgepakt en opgelost. In geen enkele situatie is het ongenoegen aanleiding geweest om de overeenkomst met Spring Kinderopvang op te zeggen en te kiezen voor een andere aanbieder.

**Klachten oudercommissies**

De klachtenregeling is zowel bestemd voor ouders die klachten hebben, als voor oudercommissies die een klacht willen indienen. In 2023 zijn er geen klachten ingediend namens een oudercommissie.

Geschillencommissie Kinderopvang

Spring kinderopvang is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. In 2023 zijn twee geschillen waar Spring kinderopvang partij bij was, voorgelegd aan de commissie.

3. Geschillencommissie

Ouders die uiteindelijk niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht staat de weg vrij om het landelijke Klachtloket Kinderopvang in te schakelen of het geschil voor te leggen aan de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie heeft een onafhankelijke positie, doet een bindende uitspraak en kan ook uitspraken doen over een schadeclaim. In 2023 zijn twee geschillen voorgelegd aan de Geschillencommissie. Per geschil volgt hieronder een korte weergave van het geschil en de uitspraak van de Geschillencommissie.

Geschil over het HR-beleid Spring.

Een ouder was het er niet mee eens dat Spring een inclusief HR-beleid voert waardoor ook transgender pedagogisch professionals op de groep kunnen staan. Hier zijn met de ouder meerdere gesprekken over gevoerd. Omdat we niet nader tot elkaar kwamen, heeft Spring het opvangcontract opgezegd vanwege onverenigbare inzichten die leidden tot onacceptabel gedrag jegens de medewerkers van Spring Dit was aanleiding voor de ouder om een geschil aanhangig te maken bij de Geschillencommissie.

Uitspraak van de Geschillencommissie:

De geschillencommissie oordeelde dat Spring onvoldoende heeft onderbouwd dat er sprake was van een dusdanig verstoorde relatie dat de Spring de overeenkomst kon opzeggen op grond van een zwaarwegende reden zoals bedoeld in artikel 11 lid 2 sub b van de Algemene Voorwaarden. Spring had derhalve niet mogen overgaan tot een eenzijdige beëindiging van de overeenkomst.

Geschil met ouders over het beëindigen van de opvang voor hun kind.

Na een intensief begeleidingstraject rondom een kind werd duidelijk dat Spring het kind niet of onvoldoende de zorg kon bieden die het nodig heeft. Spring heeft daarop besloten om de opvang te beëindigen. De ouders die daarmee in de problemen kwamen, hebben daarop een spoedprocedure bij de Geschillencommissie aanhangig gemaakt.

Tijdens de zitting heeft de directeur-bestuurder van Spring aangegeven dat een gang naar de geschillencommissie niet nodig was geweest, als ouders haar hadden benaderd. Dan zou er gezocht zijn naar een oplossing die goed is voor ouders én kind. Het aanbod dat de directeur-bestuurder op de zitting deed, is dat het kind voor één middag per week kan blijven, totdat er een plek beschikbaar is bij de BSO+ groep van het speciaal onderwijs waar het kind naartoe zou gaan. Hierdoor heeft de Geschillencommissie géén uitspraak hoeven doen en is het dossier gesloten.

4. Conclusies en aanbevelingen

Spring kinderopvang biedt aan circa 10.000 kinderen op meer dan 100 locaties verschillende vormen van kinderopvang. We kunnen concluderen dat ouders over het algemeen tevreden zijn over de opvang die aan hun kind(eren) wordt geboden. Meldingen van onvrede of ongenoegen worden meestal in goed onderling overleg mondeling opgelost. In 30 gevallen is de onvrede reden geweest een schriftelijke klacht in te dienen. Ook deze klachten zijn over het algemeen naar tevredenheid van de ouder opgepakt.

Het aantal klachten dat voortkomt uit een incident op de locatie is toegenomen van vijf naar zes klachten. De trend dat het aantal (ernstige) incidenten toeneemt en daarmee ook de klachten naar aanleiding van een incident zet door. Dezelfde verklaring als vorig jaar achten wij van toepassing: met de groei in het aantal kinderen dat we opvangen, neemt ook het risico op incidenten toe.

In totaliteit zijn de klachten in de regio's toegenomen van vijftien naar negentien. De klachten geven geen aanwijzingen dat er sprake is van structurele tekortkomingen op een van de locaties. Het gaat over het algemeen om individuele klachten als gevolg van individuele situaties.

Het aantal klachten op het conto van het Spring-beleid is toegenomen van 6 in 2022 naar 8 in 2023. Deze klachten gingen ofwel over het (in de ogen van ouders) onterecht of te vaak sluiten van groepen in verband met personeelstekort. Door het inzetten van allrounders én het blijven werven van personeel om de formatie op orde te houden, loopt het aantal sluitingen door personeelstekort gestaag terug.

De klachten over het ruilbeleid hebben geleid tot een aanpassing in het dienstenaanbod voor 2024. Ouders wordt gevraagd om 7 dagen van tevoren aan te geven als hun kind niet naar de opvang zal komen. Hiervoor gold eerder 24 uur voor. Door eerder te weten wanneer kinderen niet komen, kan er plaats geboden worden aan andere kinderen, waardoor ouders hun ruiltegoed kunnen inzetten. In 2023 kon nog steeds 50% van de ruilaanvragen gehonoreerd worden, dit is significant minder dan in 2022 (70%). Op deze manier hopen we méér ouders tevreden te stellen, doordat ze hun ruiltegoed kunnen verzilveren.

Aanbevelingen

Op basis van deze klachtenrapportage kan een aantal aanbevelingen worden gedaan:

- Een belangrijk deel van de klachten heeft betrekking op het ruilbeleid. Het is wenselijk om uitleg over het ruilbeleid bij ouders onder de aandacht te blijven brengen om de onvrede hierover weg te nemen.
- In 2023 is een aantal acties uitgezet om de VerbeterMeter méér onder de aandacht van ouders te brengen, om daarmee de respons te verhogen. Via deze weg kunnen signalen kenbaar gemaakt worden door ouders en op gereageerd worden door managers.
- Het aantal klachten naar aanleiding van incidenten blijft op hetzelfde niveau als vorig jaar. In 2023 is speciaal aandacht besteed aan ernstige incidenten, hoe deze te voorkomen en hoe te handelen als iets dergelijks zich toch voordoet. De werkwijze ten aanzien van ernstige incidenten is een meer reguliere werkwijze geworden. Belangrijk daarin zijn het snel opschalen naar directeur opvang & onderwijs, het vastleggen van een tijdslijn en communicatie met ouders.

