

*Help je mij  
ontdekken?*



## **Klachtenjaarsverslag 2021**

*nieuwsgierig naar jou*



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1. Beleid ten aanzien van de behandeling van klachten</b>	<b>4</b>
1.1 Klachtenregeling	4
1.2 Klachtenrapportage	5
<b>2. Informatie over de ingediende klachten</b>	<b>6</b>
<b>3. Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>10</b>
Bijlage 1 Inhoudelijke informatie over de klachten	13



## Inleiding

Voor u ligt het klachtenjaarsverslag 2021 van Stichting Spring Kinderopvang.

Spring Kinderopvang heeft de kwaliteit van de dienstverlening hoog in het vaandel staan en streeft iedere dag naar tevreden en enthousiaste kinderen en ouders. Spring gelooft in de kracht van ieder kind en stimuleert kinderen zich te ontwikkelen, hun talenten te ontdekken en te groeien. Spring stelt ouders in staat om opvoeding en werk te combineren door hun zekerheid te bieden van een uitdagende, veilige en rijke ontwikkelomgeving voor hun kind.

Ondanks onze dagelijkse inzet om onze missie waar te maken kan het voorkomen dat een ouder gevoelens van ongenoegen heeft of ontevreden is over de dienstverlening, de wijze waarop hij/zij of het kind wordt behandeld of zaken van organisatorische aard. Spring neemt alle signalen van ouders serieus. We vinden het belangrijk om bij ongenoegens of ontevredenheid van ouders en oudercommissies in goed onderling overleg te komen tot een oplossing die voor beide partijen bevredigend is. Spring zoekt de weg van de dialoog om problemen tijdig aan te pakken en op te lossen. Voor ouders of oudercommissies die desondanks ontevreden blijven en een klacht willen indienen is de klachtenregeling van Spring Kinderopvang van toepassing.

Spring Kinderopvang 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 Overkoepelende Oudercommissie (OOC), in het managementteam, met de managers kindcentrum en de afdelingen van het Servicebureau.

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

Annet van Zon  
directeur-bestuurder

# 1. Beleid ten aanzien van de behandeling van klachten

Spring Kinderopvang hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar kinderopvang. Toch blijft kinderopvang mensenwerk en kan er iets gebeuren waardoor ouders niet tevreden zijn. Meldingen van onvrede en klachten zien wij als een belangrijk signaal om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. 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 waarmee voorkomen kan worden dat een vergelijkbare klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

## 1.1 Klachtenregeling

De wijze waarop Spring omgaat met klachten van ouders en andere betrokkenen is beschreven in de Klachtenregeling Spring Kinderopvang.

In de Klachtenregeling wordt een onderscheid gemaakt tussen een melding en een klacht. Een **melding** is een **mondelijke** reactie van een ouder over de dienstverlening van Spring. De onvrede kan betrekking hebben op het gedrag van de medewerker, het gebeuren op de groep of de administratieve dienstverlening. De betrokken medewerker probeert de situatie in overleg met de ouder op een voor beide bevredigende wijze op te lossen.

Is de situatie niet naar tevredenheid opgelost dan kan de ouder een **klacht** indienen bij de leidinggevende. Een klacht wordt altijd **schriftelijk** ingediend, waarna de leidinggevende actie onderneemt. Een klacht kan via de post, via de mail, via de website of via 'datkanbeter@spring-kinderopvang.nl' binnenkomen. Hiervoor kan het daarvoor bestemde klachtenformulier worden gebruikt. Uitgangspunt is in alle gevallen in dialoog tot een oplossing te komen. Een afschrift van de klacht en informatie over de manier waarop de klacht is afgehandeld worden toegestuurd aan de bestuurssecretaris die dit verwerkt in een klachtenregistratie.

Als de klacht naar het oordeel van de ouder niet naar tevredenheid door de leidinggevende is opgelost dan kan de ouder een **formele klacht** indienen bij de **directeur-bestuurder**. Dit gebeurt altijd schriftelijk per brief, per e-mail of via het klachtenformulier op de website.

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](http://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 en ontvangen zij de folder 'uw signaal, voor ons een advies'. 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, 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 het (voorliggende) jaarverslag wordt op hoofdlijnen gerapporteerd over de afgehandelde klachten. Deze rapportage gaat niet over de meldingen. 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 de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling 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

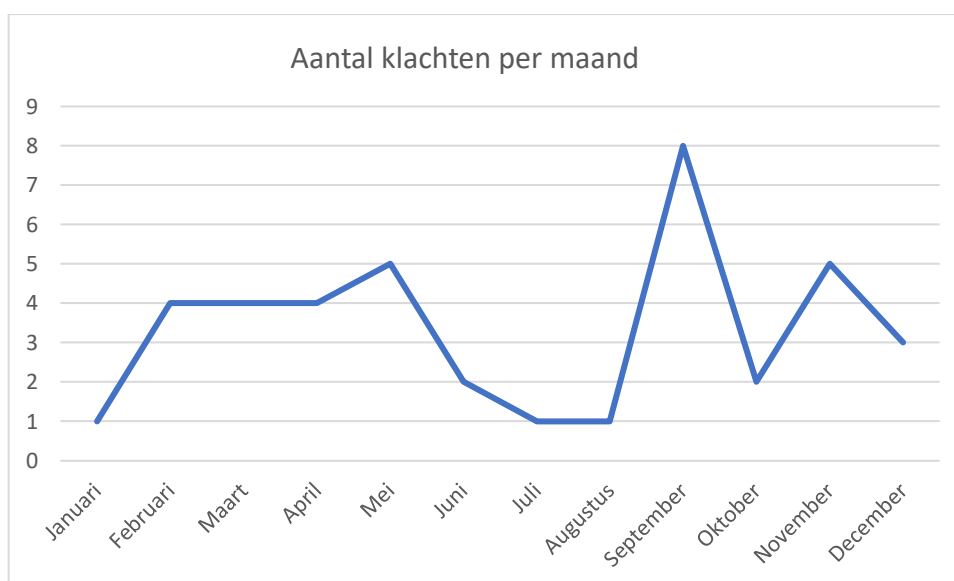
In totaal zijn er 40 klachten ingediend. Soms bestaat een ingediende klacht uit meerdere onderdelen. Zoals in onderstaande tabel is te zien is het aantal klachten minder dan de drie jaar ervoor. Dit geldt ook voor het aantal klachtonderdelen.

**Tabel 1. Aantal klachten in de jaren 2015 – 2021**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal ingediende klachten	43	26	32	44	50	48	40
Aantal klachtonderdelen	55	37	34	54	52	50	40

Zoals in figuur 1 te zien fluctueert het aantal klachten per maand van minimaal één klacht in januari, juli en augustus tot 8 klachten in september. Voor de schommelingen tussen de maanden is geen verklaring te geven.

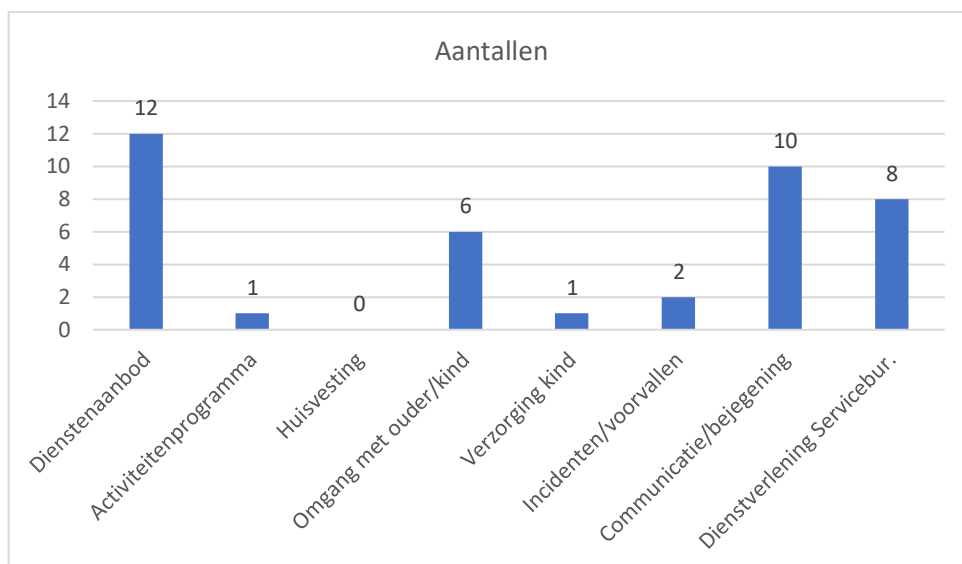
**Figuur 1. Aantal klachten per maand in 2021**





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

**Figuur 2. Classificatie van klachten**



De klachten hebben vooral betrekking op het dienstenaanbod (12x), de omgang met het kind en/of de ouder (6x), communicatie/bejegening (10x) en de dienstverlening door het Servicebureau (8x).

**Tabel 2. Klachten per regio**

Aard van de klacht	Regio 1	Regio 2	Regio 3	Servicebureau	Beleid Spring
Dienstenaanbod	-	-	-	-	12
Activiteitenprogramma	-	-	1	-	-
Huisvesting	-	-	-	-	-
Omgang met ouder/kind	5	-	-	-	1
Verzorging kind	-	1	-	-	-
Incidenten/voorvallen	1	-	1	-	-
Communicatie/bejegening	3	1	3	1	2
Dienstverlening Servicebureau	-	-	-	8	-
Totaal	9	2	5	9	15

Regio 1: gemeenten Beesel, Venlo, Horst aan de Maas, Venray

Regio 2: gemeenten St. Anthonis, Bergen, Boxmeer, Cuijk, Gennep, Mill & St. Hubert

Regio 3: gemeente Helmond, gemeente Laarbeek, gemeente Deurne

In bovenstaande tabel zijn de klachten per regio weergegeven. De drie regio's laten verschillen zien in de hoeveelheid ingediende klachten. In regio 1 zijn negen klachten ingediend, in regio 2 twee en in regio 3 vijf.

Klachten die vallen binnen de categorie Communicatie/bejegening kunnen in de toekomst wellicht deels voorkomen worden als er op de locatie eerder gedacht wordt aan maatwerkoplossingen. Dit voorkomt

dat een wens van ouders die niet past in het standaardaanbod, uiteindelijk via Klantenservice opgelost moet worden. Of dat er onvrede ontstaat, die uitmondt in een formele klacht.

Twee derde van de klachten die geclassificeerd zijn onder Klantenservice komt voort uit het feit dat er nog geen plaats is op een opvanglocatie voor het kind of dat niet aan de wensen ten aanzien van (het aantal) dagen voldaan kan worden.

Verhoudingsgewijs is er een groot aantal klachten dat voortkomt uit het Springbeleid. Negen van de vijftien klachten over het Springbeleid hebben betrekking op het door Spring gehanteerd ruilbeleid. Daarnaast komen drie klachten voort uit het coronabeleid van Spring, of beter gezegd het beleid van de GGD/RIVM waar Spring uitvoering aan geeft. Een ouder dient een klacht in omdat hij het niet eens is dat hij zelf in actie moet komen om compensatie aan te vragen als de opvang gesloten is door personeelstekort. Twee andere klachten hebben te maken met situaties die zich in het verleden hebben voorgedaan. Een heeft betrekking op de afhandeling van een situatie die in 2019 heeft gespeeld waarbij een ouder een medewerker beschuldigde van kindermishandeling, de andere op het handelen van Spring in 2014 bij een ouder die getroffen is door de gevolgen van de toeslagenaffaire. Laatstgenoemde klacht is op grond van de klachtenregeling als niet-ontvankelijk te bestempelen omdat de klacht van meer dan twee jaar geleden is en de wettelijke termijn voor schadevergoeding van vijf jaar overschreden is. Desondanks is besloten met de ouder in gesprek te gaan.

**Tabel 3. Klachten m.b.t. Springbeleid**

Aard klacht over Springbeleid	Aantal
Ruilbeleid	9
Coronabeleid	3
Compensatie sluiting locatie	1
Handelen bij toeslagenaffaire	1
Afhandeling klacht	1

In bijlage 1 is per ingediende klacht een korte inhoudelijke beschrijving gegeven. Omdat deze rapportage ook een verantwoording naar de GGD is, is ook in het overzicht vermeld voor welke locaties geen klachten zijn ingediend.

Uit de rapportages blijkt dat het grootste deel van de klachten in goed onderling overleg en naar tevredenheid van de ouders is opgelost. In enkele situaties is excuses aangeboden en/of heeft restitutie van kosten plaatsgevonden.

In geen enkele situatie is het ongenoegen aanleiding geweest om de overeenkomst met Spring op te zeggen en te kiezen voor een andere aanbieder. In 2020 was dit nog bij drie klachten het geval.

### **Klachten oudercommissies**

De klachtenregeling is zowel bestemd voor ouders die klachten hebben, als voor oudercommissies die een klacht willen indienen. Van de in deze rapportage beschreven klachten is één klacht door een oudercommissie ingediend, te weten een klacht over het loslaten van coronabubbels in de meivakantie. Daarnaast is een klacht door een ouder die deel uitmaakt van een lokale oudercommissie op individuele titel ingediend. In zijn klacht maakt hij er wel melding van dat hij deel uitmaakt van de oudercommissie, de klacht wordt echter niet namens de oudercommissie ingediend.





### **Geschillencommissie Kinderopvang**

Spring Kinderopvang is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Eén klacht (uit regio 3) die in 2020 bij Spring is ingediend is in 2021 door de ouder voorgelegd aan De Geschillencommissie. Op 29 september 2021 heeft Spring kinderopvang het verzoek van De Geschillencommissie ontvangen om hierop te reageren. Een verweerschrift is opgesteld en ter zitting op 3 december 2021 toegelicht door de directeur-bestuurder en de bestuurssecretaris. De Geschillencommissie heeft op 12 januari 2022 uitspraak gedaan. De commissie heeft de klacht als gegrond verklaard en vastgesteld dat Spring is tekort geschoten in de nakoming van de overeenkomst tot opvang van het kind van de consument. De commissie heeft verder aangegeven de vordering tot het toekennen van schadevergoeding en het meer of anders verzochte af te wijzen.

### 3. Conclusies en aanbevelingen

Spring Kinderopvang biedt aan circa 8.000 kinderen 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 40 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 en opgelost. In enkele situaties is excuses aangeboden en/of is tot restitutie van kosten overgegaan. In geen enkel geval is het ongenoegen aanleiding geweest om de overeenkomst met Spring op te zeggen en te kiezen voor een andere aanbieder. Eén klacht uit 2020 is door een ouder aan De Geschillencommissie voorgelegd en in 2021 daar behandeld. In haar uitspraak van 12 januari 2022 heeft de commissie de klacht als gegrond verklaard. Alle andere vorderingen, waaronder een toekenning van schadevergoeding, zijn afgewezen.

Het aantal klachten is ten opzichte van het jaar ervoor afgenomen, van 48 naar 40 klachten. De klachten hebben vooral betrekking op het dienstenaanbod, de omgang met het kind en/of de ouder, communicatie/bejegening en de dienstverlening door het Servicebureau.

Waar aan de orde zijn de klachten door de leidinggevende met de betrokken medewerker en in het team besproken. Dit heeft in concrete situaties geleid tot leerpunten en (bijstuur)maatregelen die zijn opgepakt. Hierbij kan gedacht worden aan het aanspreken op gedrag van een medewerker en het instrueren van medewerkers over een goede manier van communiceren met ouders.

Een substantieel deel van de klachten komt niet zozeer voort uit het (nalaten van) handelen van medewerkers van Spring, maar uit ontevredenheid van ouders over de door Spring gemaakte beleidskeuzes. Opvallend is daarbij de ontevredenheid over het ruilbeleid. In negen gevallen heeft dit tot een schriftelijke klacht geleid. Per 1 januari 2021 is een wijziging doorgevoerd in de ruilregels. Een belangrijke wijziging was dat niet opgenomen opvangdagen een maand vooraf en een maand achteraf ingezet kunnen worden. Onvrede bij de ouders zit hem vooral in het feit dat op de groep vaak geen of weinig mogelijkheden zijn om een ruildag te verzilveren. Opvallend is dat ouders die een klacht over het ruilen indienen vaak van mening zijn dat ze recht hebben op compensatie van de niet opgenomen opvangdag. Zowel voor het ruilen van een feestdag als ook van eventuele andere dagen, geldt dat ruilen nimmer een recht is waar ouders zich op kunnen beroepen. Dit is als zodanig ook vastgelegd in de Leveringsvoorwaarden die onderdeel uitmaken van de plaatsingsovereenkomst die een ouder met Spring kinderopvang overeen komt. In alle gevallen is ruilen een service en waaraan uitsluitend onder voorwaarden tegemoet gekomen kan worden. Bij de beoordeling wordt onder andere gekeken naar het aantal kinderen in relatie tot het aantal pedagogisch medewerkers (de wettelijk bepaalde beroepskrachtkindratio) en het aantal kinderen dat maximaal in de ruimte volgens de LRK mag worden opgevangen. In de praktijk betekent dit dat sommige ruilverzoeken gehonoreerd kunnen worden en andere niet.

Bij drie klachten is er een nadrukkelijke relatie met de coronapandemie. Een van de ouders stelt kanttekening bij de quarantainemaatregelen, een andere ouder is ontevreden omdat zijn kind vanwege verkoudheidsklachten niet welkom is op de opvang. De derde coronagerelateerde klacht is van een oudercommissie die vraagtekens stelt bij het loslaten van bubbels in de meivakantie. Ondanks dat de landelijke coronamaatregelen vaak forse en vervelende gevolgen hebben voor ouders, is het aantal formele klachten dat Spring hierover heeft bereikt beperkt te noemen. Dit neemt niet weg dat ouders

mondeling hun onvrede hierover hebben geuit in gesprekken met medewerkers van de locaties en van Klantenservice.

### **Vergelijking 2021 – 2020: leren van klachten**

Een manier om te kijken of geleerd wordt van klachten is een vergelijking te maken van de klachten die in 2021 en in 2020 zijn ingediend en in hoeverre uitvoering is gegeven aan de aanbevelingen uit het klachtenjaarverslag 2020.

Allereerst valt op dat het aantal klachten is afgenomen, van 48 klachten in 2020 naar 40 klachten in 2021. In totaliteit zijn de klachten in de regio's afgenomen. In regio 1 zien we echter een toename van klachten (van 6 naar 9 klachten). Dit wordt gecompenseerd door een afname van klachten in regio 2 (van 5 naar 2 klachten) en in regio 3 (van 8 naar 5 klachten).

In het klachtenjaarverslag 2020 werd als mogelijke reden aangehaald voor een lager aantal klachten in de regio dat de kinderopvang een aantal maanden gesloten was vanwege corona. Ook in 2021 was er sprake van een tijdelijke sluiting (dagopvang tot en met 7 februari en BSO tot en met 18 april 2021) en is het aantal klachten verder afgenomen. Hieruit zou geconcludeerd kunnen worden dat de afname niet zozeer met de tijdelijke sluiting te maken heeft, maar dat mensen 'gewoon' minder aanleiding hebben om een klacht in te dienen.

Klachten van warmte op locatie, het niet communiceren naar ouders over personele wisselingen en het mediabeleid die zowel in 2019 als 2020 in de regio speelden zien we niet meer terug in 2021. De manier waarop medewerkers met het kind of met de ouder zijn omgegaan en de communicatie met of bejegening van de ouder vormden in 2021 in de regio's in de meeste gevallen aanleiding om een klacht in te dienen.

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. Wel valt op dat bij de locatie Petteflet drie klachten zijn ingediend.

Het aantal klachten over afdelingen van het Servicebureau (Klantenservice en Financiële afdeling) is gelijk gebleven. Een belangrijk deel van deze klachten heeft te maken met de plaatsingsmogelijkheden en het (te) lang moeten wachten op een plek. Weliswaar zijn de klachten geadresseerd aan de Klantenservice, in een deel van de situaties ligt de oorzaak echter bij de locatie. Niet altijd wordt voldoende tijd geanticipeerd op een noodzakelijk (LRK-) uitbreiding van plaatsen op de locatie. Volgens de klachtenregistratie speelt dit vooral in regio 1 (Duizendpoot, Vinckenhof en Talentencampus). Gezegd kan worden dat hiermee onvoldoende uitvoering is gegeven aan de betreffende aanbeveling uit het jaarverslag van vorig jaar. In enkele situaties is met de ouder naar een tijdelijke oplossing gezocht door het aanbieden van opvang op een andere dag of een andere locatie.

Het aantal klachten op het conto van het Springbeleid is afgenomen van 22 in 2020 naar 15 in 2021. Waar de ruilregels in 2020 nog goed waren voor 13 klachten, waren dit in 2021 negen klachten. De verwachting die in het klachtenjaarverslag 2020 was uitgesproken dat het aantal klachten over het ruilbeleid zou afnemen, mede door de invoering van de Ouderapp, is uitgekomen. Toch blijft het een thema waar ouders moeite mee hebben. Een hardnekkig misverstand dat blijft terugkeren is dat ouders in hun ogen recht hebben op ruildagen, terwijl altijd aangegeven wordt dat dit een service is die onder voorwaarden ingewilligd kan worden. De noodzaak blijft om dit te communiceren.

Tot voor drie jaar geleden had Spring Kinderopvang een interne klachtencommissie. Doel van de commissie was een klacht integraal te beoordelen en de bestuurder van een advies te voorzien. Als we kijken naar de aard van de klachten en de huidige werkwijze dan zou een dergelijke commissie geen meerwaarde (meer) hebben. Klachten worden laagdrempelig en veelal in dialoog met de ouder opgelost. Bovendien vindt in veel situaties intern afstemming plaats over de oplossing van een klacht. Een klachtencommissie zou een vertragende factor vormen en in veel gevallen niet in een andere oplossing resulteren. Waar ouders 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.

### **Aanbevelingen**

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

- 1 Een belangrijk deel van de klachten heeft betrekking op het beleid van Spring Kinderopvang, in bijzonder het ruilbeleid. In de informatie die aan ouders gestuurd is over de producten en tarieven 2022 is ingegaan op de regels voor het inzetten van niet opgenomen opvangdagen (ruildagen). Het is wenselijk dit onderwerp ook nog op andere momenten bij ouders onder de aandacht te brengen om de onvrede hierover weg te nemen.
- 2 In 2021 is gestart met de Verbetermeter, een periodieke vragenlijst waarmee ouders worden bevestigd over hun tevredenheid over verschillende aspecten van de opvang bij Spring Kinderopvang. Ouders hebben daarbij de mogelijkheid om in een open veld opmerkingen te plaatsen. Het anticiperen op de uitkomsten van de Verbetermeter kan bijdragen aan het vroegtijdig afvangen van onvrede en het voorkomen van (formele) klachten. Weliswaar wordt inmiddels van de Verbetermeter gebruik gemaakt, er kan nog meer winst uitgehaald worden door de uitkomsten te zien als input voor het realiseren van verbeteringen.
- 3 Na een pilot in 2020 is in 2021 de ouderapp breed in de organisatie ingevoerd. Zeker in de eerste helft van het verslagjaar zijn er klachten over het niet reageren op door ouders geplaatste berichten in de ouderapp of het niet reageren op ruilverzoeken. Goed is om na te gaan of dit hoort bij de opstartproblemen van het gebruik van de ouderapp, of dat dit nog steeds speelt. De Ouderapp is een mooie tool om voor ouders iets extra's te bieden, zoals foto's van activiteiten waaraan de kinderen hebben deelgenomen. De ouder kan hiermee als klant 'bonusdiensten' krijgen die hij niet verwacht, waarmee hij/zij blij verrast is en die een hoge mate van tevredenheid oplevert (*delighter requirements*; Kano-model van Noriaki Kano).
- 4 Het tijdig anticiperen op een lokale of regionale te verwachten groei van de vraag (of juist afname daarvan) is belangrijk. Een goede regio-analyse en monitoring van de bezetting is hierbij helpend. Op locaties waar wachtlijsten zijn is het nodig te kijken naar mogelijkheden van uitbreiding en hier actie op te ondernemen.
- 5 Om tevreden klanten te houden is het wenselijk geregeld na te gaan of het aanbod nog voldoende aansluit bij de doelgroep. Het betrekken van een panel van ouders bij het evalueren van het productaanbod is hierbij een goed middel.
- 6 Binnen de regio's meer aandacht besteden aan de mogelijkheden tot maatwerk. Door in een vroeg stadium met ouders mee te denken, kan wellicht ontevredenheid over de dienstverlening voorkomen worden.

## Bijlage 1 Inhoudelijke informatie over de klachten

### Regio 1: gemeenten Beesel, Venlo, Horst aan de Maas, Venray

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
001	Ouder geeft aan dat er in eerste instantie geen noodopvang werd geboden op de locatie van de zoon. Vervolgens is de eigen locatie toch noodopvang gaan bieden. De ouder dient een klacht in dat zij hierover niet is geïnformeerd.	Herberg	De manager geeft aan dat ouders gebeld zijn en dat deze ouder er wellicht bij ingeschoten is. Er is hierover alsnog contact opgenomen met de ouder.
003	Ouder dient een klacht in dat verschillende keren info wordt gegeven aan of wordt gevraagd bij haar ex-partner, terwijl zij alle opvang regelt.	Bende	Het blijkt dat in Flexkids geen telefoonnummer van de vader staat, wat betekent dat de informatie van de locatie komt. Dit is door de manager met het team besproken. Afsproken dat alle contacten over de opvang van de kinderen via de moeder loopt. Manager heeft aan de moeder laten weten dat het niet meer zal voorkomen.
017	Ouder heeft een klacht over het voedingsbeleid. Ouder gaf aan dat medewerkers op locatie het niet goed vinden dat zijn kind biobrood meekrijgt voor op de opvang.	Vinckenhof	Uit navraag blijkt dat vader broodjes aan het kind meegeeft. Verzoek wordt aan ouder gedaan om geen broodjes mee te geven maar biobrood, omdat broodjes te luxe uitzien in vergelijking met wat de andere kinderen krijgen. Ouder stemt hiermee in waarmee klacht is afgehandeld.
020	Kind is voor de tweede keer niet opgehaald op school voor de BSO Extra.	Robinson	Manager kindcentrum heeft contact opgenomen met ouders. De gefactureerde dag is gecrediteerd.
021	Ouder heeft op basis van een foto die ze heeft gezien van een picknick de indruk dat haar zoon daarbij geen brood heeft gekregen. Ouder voelt zich niet gehoord als ze de pedagogisch medewerker hierop bevraagt bij het ophalen van het kind. Medewerker zou haar niet de gelegenheid gegeven	Petteflet	Manager kindcentrum heeft contact gehad met ouder over situatie en acties richting de medewerker ondernomen.

	hebben om het te bespreken en zou weggelopen zijn.		
Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
023	Ouder dient klacht in dat de manager kindcentrum niet met haar in gesprek wil gaan en de manager geen enkel begrip toont voor haar situatie. Aanleiding is dat kind door problematiek zorg gaat ontvangen van de Mutsaersstichting. Totdat deze zorg geleverd kan worden wil ouder dat kind 5 dagen per week op de opvang blijft. Manager geeft aan dat dit niet kan.	Petteflet	Regiodirecteur heeft met de ouder contact opgenomen. Afgesproken is dat manager contact opneemt en dat voor een oplossing gezorgd wordt totdat het kind volledig in zorg komt bij de Mutsaersstichting. Zo nodig kan de ouder weer contact opnemen met de regiodirecteur.
028	Ouder geeft aan dat haar verteld is dat haar kind andere kinderen bijt en als dat doorgaat het kind niet meer welkom is op de opvang.	Prinsjeshof	Manager kindcentrum heeft gesprek gehad met ouder over situatie.
032	Ouder dient klacht in dat zij op een laat moment geïnformeerd is over een coronabesmetting op locatie. Bovendien zou de betreffende medewerker met symptomen op de groep hebben gewerkt.	Zoef	Regiodirecteur heeft met moeder gebeld en excuses aangeboden voor het feit dat ouder, gezien hun medische situatie, zo geschrokken is dat haar kinderen wellicht zijn blootgesteld aan het virus. Moeder is uitleg gegeven. Was een goed gesprek. Daarmee klacht afgehandeld.
037	Ouder geeft aan dat dingen op BSO gebeuren die volgens haar niet door de beugel kunnen, zo komt het kind met krassen in gezicht thuis, hinkend van de BSO en met sokken aan van een ander kind. Van de medewerkers krijgt ze steeds een andere verhaal te horen over wat er gebeurd is dan van haar eigen kind.	Petteflet	De klacht is door de manager kindcentrum uitgebreid met de ouder besproken. Vervolgens besproken met de individuele medewerkers, betrokken bij de omschreven voorvallen, gericht op verbetering van de communicatie, waardoor ouder zich beter gehoord en begrepen voelt.
	<i>Geen klacht</i>	Baloe BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Beertje PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Vlaegelke/Berenhol BSO/KDV	
	<i>Geen klacht</i>	Zunneke PSZ	

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
	Geen klacht	Pinokkio PSZ	
	Geen klacht	Dik Trom Venlo BSO	
	Geen klacht	Kwibus PSZ/VSO	
	Geen klacht	Sproetje KDV	
	Geen klacht	Mikadootje PSZ	
	Geen klacht	Duimelijntje PSZ	
	Geen klacht	Veer BSO/KDV/PSZ	
	Geen klacht	Rakkertjes, Tegelen PSZ	
	Geen klacht	Kindcentrum Kom.mijn PSZ	
	Geen klacht	Hippe Heide BSO	
	Geen klacht	Duizendpoot PSZ	
		Spetter (IKC Zuidstroom) BSO/ KDV/ PSZ/TSO	
	Geen klacht	Samsam PSZ	
	Geen klacht	Talentencampus BSO/KDV/PSZ	
	Geen klacht	Bengel BSO	
	Geen klacht	Carrousel PSZ	
	Geen klacht	De Wegwijzer PSZ/BSO	
	Geen klacht	Zazoe KDV	
	Geen klacht	Groene Wereld KDV/BSO	
	Geen klacht	BSO Stip Venray	
	Geen klacht	Tovertuin KDV	
	Geen klacht	Boefjesboot / Kwaak BSO/KDV/PSZ	
	Geen klacht	Hummelburg PSZ	
	Geen klacht	Landhuis BSO/KDV/PSZ	



**Regio 2: gemeenten St. Anthonis, Bergen, Boxmeer, Cuijk, Genneep, Mill & St. Hubert**

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
019	<p>Ouder geeft aan dat Spring verwacht dat ouders via het Ouderportaal met de locatie communiceren. Ouder heeft op zondagavond via ouderportaal laten weten dat kind die dag naar de huisartsenpost is geweest i.v.m. een gat in zijn hoofd. Deze is daar behandeld en met de restrictie dat dit niet nat of vies mag worden en dat hij nog wat rustig aan moet doen.</p> <p>Als ouder kind ophaalt is hij nat en onder het zand. Medewerkers blijken bericht in ouderportaal niet gelezen te hebben. Ouder heeft die middag ook nog geprobeerd telefonisch contact te krijgen met de locatie, maar dit lukte niet door een langer bestaand technisch probleem op locatie. Kind moest nu terug naar huisarts om wond weer schoon te laten maken, dat onprettig is voor kind en met risico op ontsteking.</p>	IKKE Mill	<p>Regiodirecteur en manager kindcentrum hebben een gesprek gehad met de ouders waarin zij excuses hebben gemaakt. In gesprek zijn ook andere zaken besproken. Punten zijn door manager opgepakt. Ouders gaven aan tevreden te zijn met het gesprek. Manager houdt vinger aan de pols. De klacht is daarmee afgehandeld.</p>
027	<p>Ouder geeft aan dat communicatie achteruit is gegaan sinds de invoering van de ouderapp. Aangevraagde dagen zijn plots verdwenen en er komt geen reactie op ingediende aanvragen. Ouder geeft bovendien aan niet in het systeem te kunnen.</p>	KEC Ganapja (Achterom)	<p>Medewerker Klantenservice heeft telefonisch contact opgenomen met ouder en een mail gestuurd. Het blijkt dat door de verhuizing van de locatie niet alle gegevens in het systeem zijn meeverhuist naar de nieuwe locatie. Ouders zijn voor de verhuizing hierop gewezen en verzocht om de aanwezige en/of afwezige dagen te checken en indien nodig nogmaals door te geven.</p> <p>Door systeemonderhoud in het weekend is de ouderapp tijdelijk niet bereikbaar geweest.</p>
	<i>Geen klacht</i>	Bolwerk/'t Molleke BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Koele Kikker BSO/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Spring in 't Veld BSO	

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
	<i>Geen klacht</i>	KDV Leander	
	<i>Geen klacht</i>	Olleke Bolleke PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	De Sprong BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Luchtballon BSO/KDV	
	<i>Geen klacht</i>	Vuurtoren BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Pardoes/Panters/Paddes toel KDV/BSO/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Trommel PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Kleine Atelier KDV	
	<i>Geen klacht</i>	Hummelsoos PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Peutertje/Wigwam PSZ/BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Rakkertjes PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Smurfje KDV	
	<i>Geen klacht</i>	Het Atelier-Smurfje BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Het Atelier-Ut Gildehuus BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Molentje PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Buitengewoon BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Dassenburcht KDV/PSZ/BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Kukel/Zeppelin KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Vlinder PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Project 't Opstapje	
	<i>Geen klacht</i>	Nienke PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Bijdehand BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Paddestoel/Nijntje KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Pippeloentje PSZ	

	<i>Geen klacht</i>	Blokkendoos PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Boomhut BSO (Langeboom)	
	<i>Geen klacht</i>	Hummeltjeshut/Quakel PSZ/BSO	
	<i>Geen klacht</i>	K'nijntje PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Hummelhonk/Schatkelder PSZ/BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Springplank/Rakkertjes (Oeffelt) BSO/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Station/Ottertjes KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Zonnepitjes PSZ	

### Regio 3: gemeente Helmond, gemeente Laarbeek, gemeente Deurne

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
004	Ouder dient klacht in dat zij vindt dat ze onheus bejegend is door manager kindcentrum over het feit dat zij een oppas voor haar kinderen heeft die ook stagiaire blijkt te zijn op de locatie van haar kinderen. De ouder voelt zich onterecht aangesproken.	Dikkie Dik	De regiodirecteur heeft contact opgenomen met de ouder en de situatie besproken. De regiodirecteur biedt excuses aan dat het gesprek van de manager anders is verlopen dan bedoeld. De regiodirecteur bevestigt per mail wat besproken is in het gesprek en dankt de ouder voor het open en plezierige gesprek.
024	Ouder dient klacht in dat zij al verschillende keren een bericht heeft achtergelaten op de Ouderapp, maar hier telkens geen reactie op krijgt.	De Rank	Manager kindcentrum heeft situatie besproken met team en ouder. Blijkt dat medewerkers tijdens de zomervakantie op een andere locatie hebben gewerkt (samenvoeging locaties tijdens vakantieperiode). Er is geen alertheid geweest dat de gegevens van de andere groep (Rank) op de iPad van Mozaïek niet zichtbaar waren. Een volgende keer wordt de iPad van de gesloten locatie tijdens de vakantie meegenomen naar Mozaïek.

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
026	<p>Ouder dient een klacht in dat op locatie steeds een 'ster van de week' is. Dit kind mag een traktatie uitzoeken. Deze traktatie is dan in de meeste gevallen uitsluitend voor het kind én de leiding. Die dag kreeg het ene kind dat ster van de week is een uitgebreid broodje hamburger, en ook de leidsters nemen deze. Voor de ogen van de andere kinderen is dit opgegeten. De andere kinderen krijgen niks, ook geen koekje oid.</p> <p>Verder geeft ouder aan dat vaker iets te eten, zoals extra fruit/koekje oid voor alle kinderen, niet zou misstaan.</p>	Spetters	<p>Manager kindcentrum heeft dit met regiodirecteur en pedagogisch coach opgepakt. Bovendien heeft de manager met ouder hierover contact ogenomen.</p>
033	<p>Ouder kreeg een telefoontje van de BSO met het verzoek het zoontje op te halen omdat hij zich niet lekker voelde. Bij het ophalen kreeg ouder te horen dat er een coronabesmetting was bij een kind van een andere groep. Beide groepen worden tijdens de maaltijden samengevoegd. Ouder is niet geïnformeerd over besmetting op andere groep waarmee geclusterd wordt.</p>	Uilennest	<p>Manager kindcentrum heeft contact opgenomen met ouder en situatie naar tevredenheid besproken.</p>
040	<p>Ouder geeft aan dat kind dat gebruik maakt van peuteropvang vaker thuiskomt met een schaafwondje of een blauwe plek. Als ouder vraagt wat er is gebeurd geven de medewerkers aan dat ze dat niet weten omdat ze niets gezien hebben. Aanleiding om klacht in te dienen is dat bij het ophalen van het kind blijkt dat hij een sneetje in de kin heeft waarvoor ouder naar de huisarts moet om dit te laten plakken. Medewerker geeft aan dat dit op de glijbaan is gebeurd toen kind met zijn gezicht</p>	't Keike, KC Liessel	<p>De manager kindcentrum heeft de ouder direct gebeld en goed geluisterd nadat zij eerst bij de pm-ers gecheckt had of zij deze voorvallen herkenden. Dat was deels het geval, maar deels ook een erg bezorgde ouder die zich niet helemaal realiseerde dat haar peuter in een volle groep met 15 andere peuters zit en dat er dan wel eens iets kan gebeuren.</p> <p>Met moeder en team afgesproken dat deze peuter nu extra in de gaten wordt gehouden omdat hij zich nog niet zelf meldt als er iets gebeurt.</p>

	naar beneden van de glijbaan ging. Ouder geeft aan dat zij een telefoontje had willen hebben over het incident. Ouder concludeert dat er niet voldoende is opgelet, en dat er niet goed is gekeken naar de kin van het kind.		
<b>Nr.</b>	<b>Onderwerp klacht</b>	<b>Locatie</b>	<b>Afhandeling</b>
	<i>Geen klacht</i>	KC Mozaïek BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Okapi KDV	
	<i>Geen klacht</i>	Hoevestein BSO/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Vestein BSO/KDV	
	<i>Geen klacht</i>	High 5/Op Stap Kubus BSO/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Kiekeboe KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Op Stap de Piramide PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Hup Sport BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Dik Trom BSO/KDV	
	<i>Geen klacht</i>	Ot en Sien PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Poppeschoentje PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Rakt BSO/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Trudo BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Alvermanneke/Kwebbeltje KDV/PSZ/BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Boomhut (Deurne) BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Hummelhonk/Peuterhofke KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Bernadette PSZ/TSO	
	<i>Geen klacht</i>	Sprankel BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Maraboe/Pino BSO/KDV/PSZ	

	Geen klacht	Haasje over/ Vlier PSZ/BSO/TSO	
	Geen klacht	BSO Zeespiegel Helmond	
	Geen klacht	Snatertje PSZ	
	Geen klacht	Hummeldonk PSZ	
	Geen klacht	Kruimeltje PSZ	
	Geen klacht	Stekje BSO/PSZ	
	Geen klacht	Toverhoed KDV/PSZ	
	Geen klacht	Debberke PSZ	
	Geen klacht	Eierdopke PSZ/Peelhonk BSO (Helenaveen)	
	Geen klacht	Springhuis Neerkant/Hummelland BSO/KDV/PSZ	

#### Afdelingen Servicebureau

Nr.	Onderwerp klacht	Afdeling	Afhandeling
002	Ouder geeft in februari aan dat zij dochter een jaar geleden heeft aangemeld voor het peuteraanbod bij Zoef. Een toegezegde tijdelijke plek bij Duizendpoot per april wordt ingetrokken. Ze krijgt nu te horen dat er geen plek is tot aan de zomervakantie. Ze moet steeds zelf bellen hierover en wordt niet actief geïnformeerd over wanneer een plek voor haar dochter vrijkomt. Ouder wil weten waar ze aan toe is.	Klantenservice	Met de ouder is contact opgenomen en aangegeven dat we de gang van zaken betreuren. Toegelicht is dat per april PA Duizendpoot zou worden uitgebreid maar dat dit helaas op het laatste moment niet door is kunnen gaan. Ouder is aanbod gedaan voor PA Zoef op maandagochtend en dinsdagochtend vanaf 1 juni 2021.
005	Ouder dient in februari een klacht in dat haar dochter al vanaf mei 2020 op de wachtlijst staat voor plaatsing.	Klantenservice	De manager Klantenservice heeft aan de ouder laten weten dat er bij de BSO Vinckenhof in het jaar ervoor een flinke groei is geweest die niet was voorzien. Vanaf het moment dat deze groei is geconstateerd is Spring in gesprek gegaan over mogelijkheden tot uitbreiding.

			<p>Aangegeven wordt dat wettelijke kaders beperkingen voor groei met zich meebrengen. Hierdoor kan niet altijd zo snel geschakeld worden als Spring zelf wenselijk vindt.</p> <p>Dit betekent dat er op korte termijn geen oplossing voor de ouder kan worden geboden. Aangegeven wordt dat tussentijds ouders aangesloten worden gehouden en de wachtlijst actueel wordt gehouden zodat de juiste keuzes gemaakt kunnen worden.</p>
006	Ouder dient klacht in dat op peuterspeelzaal Duizendpoot een wachtlijst is en er geen plaatsingsmogelijkheden zijn.	Klantenservice	<p>De manager Klantenservice heeft naar de ouder uitleg gegeven dat Spring ernaar streeft alle kinderen op de gewenste startdatum en de gewenste locatie te kunnen plaatsen, echter dat dit niet altijd mogelijk is door ruimtegebrek en wettelijke kaders die beperkingen voor groei met zich meebrengen. Aan ouder wordt aangegeven dat Spring in de afrondende fase zit voor uitbreiding van het peuteraanbod op locatie Duizendpoot. Dit betekent dat er op korte termijn bekend zal zijn hoeveel extra plaatsen er beschikbaar komen. Medewerkers van de planning zullen hier zo spoedig mogelijk met de ouder contact over opnemen.</p>
007	Ouder heeft contact opgenomen met Klantenservice naar aanleiding van het verzoek dat ze ex-partner toestemming moet geven om gegevens en foto's van de kinderen in het ouderportaal in te mogen zien. De ouder is ontevreden over de manier waarop de medewerker van de Klantenservice haar te woord heeft gestaan en over het feit dat de ex-partner toegang krijgt tot de ouderapp.	Klantenservice	<p>Gezien de vertrouwensband met de ouder heeft de manager kindcentrum met de ouder contact opgenomen. Ouder vond het fijn te horen dat er gekeken wordt hoe in deze situaties te communiceren. Ze voelt zich hierin gehoord. Uitgelegd is dat ook de ex-partner recht heeft op informatie over het kind. Ouder geeft aan dat ze gezien de vechtscheiding niet blij is met de wetgeving, maar snapt dat informatie voor de vader in het belang van het kind kan zijn.</p>
008	Ouder is ontevreden dat niet op de gewenste dagen opvang geboden kan worden omdat de Talentencampus op die dagen vol zit.	Klantenservice	<p>Aan de ouder wordt teruggekoppeld dat verwacht was de BSO per april zou kunnen uitbreiden. Door corona heeft de levering van de inrichting flinke vertraging opgeleverd. Omdat daarna pas een GGD-inspectie en een LRK-wijziging kan plaatsvinden kunnen voorlopig geen nieuwe kinderen geplaatst worden. Aan de ouder wordt toegezegd dat uiterlijk</p>



			in mei nog een terugkoppeling wordt gegeven over de status op dat moment.
009	Kind maakt gebruik van de VSO in Lomm en BSO bij Talentencampus. Volgens de ouder heeft Spring met deze constructie ingestemd en hiervoor een contract met de ouder afgesloten. Kind is enige kind dat van deze VSO gebruik maakt. Vervolgens gaat er een en ander mis, onder andere heeft ouder twee keer voor gesloten deur gestaan bij de VSO.	Klantenservice	De regiodirecteur heeft telefonisch contact opgenomen met de ouder en de klacht besproken. Daarmee is de klacht afgehandeld.
015	Ouder heeft via de mail drie facturen gekregen zonder enig uitleg. Ouder geeft aan dat enige uitleg wenselijk was geweest.	Financiën	De manager Financiën heeft contact opgenomen met de ouder en een toelichting gegeven. Achteraf blijkt dat de facturatiwijze in dit geval anders is gegaan dan anders, vandaar dat het niet op één factuur is gesaldeerd. Normaalgesproken wordt alles op één factuur verwerkt.
018	Ouder geeft aan dat hun zoon op dinsdag BSO nodig heeft en hiervoor tijdig een aanvraag is gedaan. Over de aanvraag is contact opgenomen met Klantenservice en daarbij werd aangegeven dat alles in orde was, echter een bevestiging bleef uit. Toen ouder wederom met Klantenservice contact opnam bleek dat er geen plaats was op dinsdag. Ouder is zeer ontstemd over deze gang van zaken.	Klantenservice	In een reactie heeft de manager Klantenservice een toelichting gegeven hoe een en ander verlopen is. In overleg met moeder is tijdelijk opvang op maandag aangeboden omdat de BSO op dinsdag vol zit. Na twee maanden is er wel ruimte op de dinsdag en kan het zoontje op dinsdag naar de BSO.
030	Ouder klaagt dat Spring geen flexibel maatwerk levert terwijl Spring hier wel mee adverteert. Partner van ouder is medewerker bij Spring en moet door wisseling kindaantallen steeds rooster wijzigen. Opvang van eigen kind kan niet meebewegen.	Klantenservice	De klacht is in samenspraak met de ouder opgepakt door de regiodirecteur en twee managers kindcentrum.

## Beleid Spring

Nr.	Onderwerp klacht	Afhandeling
010	<p>Ouder heeft eind 2019 een klacht ingediend waarbij ze heeft aangegeven dat haar kind is mishandeld door een medewerker. Ouder geeft in april 2021 aan dat ze nooit meer een terugkoppeling van Spring kinderopvang heeft ontvangen over de afhandeling van de kwestie</p>	<p>In een schriftelijke reactie naar de ouder wordt aangegeven dat Spring voornemens was die terugkoppeling te geven in een vervolgspraak die met de ouder in januari 2020 zou plaatsvinden. Op datavoorstellen die Spring naar de ouder heeft gedaan is nimmer een reactie ontvangen, noch van de ouder, noch van de advocaat die de ouder aangaf te hebben. Bovendien heeft de ouder in december 2019 contact gehad met Klantenservice en aangegeven geen mails van Spring kinderopvang meer te willen ontvangen. In de brief is alsnog een terugkoppeling gegeven over de manier waarop de klacht van de ouder toentertijd is opgepakt en afgehandeld. Hierbij is onder ander ingegaan op het intern overleg dat heeft plaatsgevonden, een georganiseerde ouderavond op locatie, contact met de GGD en met de Vertrouwensinspecteur kinderopvang. De conclusie van de Vertrouwensinspecteur was dat er geen redelijk vermoeden was van kindermishandeling. De adviezen van de inspecteur zijn opgevolgd en de klacht is ongegrond verklaard. Wel zijn naar aanleiding van de kwestie verschillende leer- en verbeterpunten doorgevoerd.</p>
011	<p>Een ouder geeft aan het niet mee eens te zijn dat haar kind in quarantaine moet vanwege een besmetting op locatie en dat zij haar kind een PCR-test moet laten afnemen.</p>	<p>De manager kindcentrum heeft enkele malen telefonisch contact proberen op te nemen met de ouder. Aangezien de ouder niet bereikbaar was is door de regiodirecteur een reactie per e-mail gestuurd. Daarin is uitgelegd dat de GGD aangaf dat er aanleiding was om kinderen in quarantaine te laten gaan vanwege nauw contact met een kind met coronaklachten en dat Spring daarin steeds het GGD-beleid volgt en op die manier de risico's voor andere kinderen en medewerkers wil beperken. Het laten afnemen van een test bij het kind na 5 dagen na het laatste contact is een advies dat door de GGD wordt gegeven waarmee de quarantaineperiode verkort wordt. Het is een afweging die ouders</p>

Nr.	Onderwerp klacht	Afhandeling
012	Ouder geeft aan dat zij een ruildag heeft aangevraagd. Deze is afgekeurd omdat de groep op die dag al vol zou zitten. De ouder geeft echter aan dat minimaal 2 kinderen telefonisch zijn afgemeld waardoor er wel plek zou zijn. De PM'er heeft aangegeven dat zij telefonische afmeldingen niet in het systeem kan zetten en dat ouders dit zelf moeten doen via het ouderportaal.	zelf maken en niet iets dat Spring als kinderopvangorganisatie van ouders verwacht. De manager kindcentrum heeft met de ouder gebeld en de klacht opgelost. Team ook gesproken. Er is nog een wachtlijst voor de vrijdag, maar de tussenoplossing is waar we het nu mee doen (bellen op de dag zelf eventueel nog).
013	Ouder dient klacht in dat feestdagen worden doorbelast en er vervolgens geen mogelijkheden zijn om deze dagen te ruilen.	Onder verwijzing naar de website van BOinK en de Belastingdienst wordt in een reactie naar de ouder aangegeven dat het compenseren van feestdagen niet verplicht is. Om ouders tegemoet te komen worden alle contractuele dagen die op een feestdag vallen wel automatisch bijgeschreven als tegoed aan uren in de app. Voor het inzetten van deze uren worden de ruilregels toegepast zoals beschreven in de leveringsvoorwaarden. Zowel voor het ruilen van een feestdag als ook van eventuele andere dagen, geldt dat ruilen nimmer een recht is waar ouders zich op kunnen beroepen. In alle gevallen is ruilen een service en waaraan uitsluitend onder voorwaarden tegemoet gekomen kan worden. Bij de beoordeling wordt onder andere gekeken naar het aantal kinderen in relatie tot het aantal pedagogisch medewerkers (de wettelijk bepaalde beroepskrachtkindratio) en het aantal kinderen dat maximaal in de ruimte volgens de LRK mag worden opgevangen. In de praktijk betekent dit dat sommige ruilverzoeken gehonoreerd kunnen worden en andere niet.
014	De oudercommissie (OC) Robinson dient een klacht in dat Spring kinderopvang bubbels in de meivakantie loslaat. Dit besluit is binnen de OC niet goed gevallen. De OC verzoekt bovendien dit soort besluiten eerder te communiceren. De OC voelt zich enorm overvallen en kan nu alleen nog reageren. Ouders hebben ook onvoldoende de mogelijkheid gehad om alternatieven te organiseren. De OC vraagt zich af of ouders een keuze hebben gehad of dat ze het risico door dit	De manager kindcentrum heeft contact opgenomen met de OC. Daarnaast is een brief van de directeur-bestuurder aan de OC gestuurd. In de brief is uitgelegd hoe Spring tot het besluit is gekomen. Doordat medewerkers als gevolg van een besmetting in thuisisolatie moeten en andere medewerkers preventief in quarantaine moeten wordt Spring qua personele bezetting

	<p>besluit onder druk moesten accepteren. We zouden ook graag willen weten of de OOC is meegenomen in dit besluit.</p>	<p>regelmatig voor lastige personele keuzes gesteld omdat Spring moet voldoen aan strikte regelgeving vanuit de Wet kinderopvang en met richtlijnen om coronabesmettingen te voorkomen. Vanwege het niet beschikbaar hebben van vervangend personeel had Spring op dat moment uitsluitend de keuze tussen groepen samenvoegen – waarmee de bubbels werden losgelaten – of de groepen/locatie te sluiten. Omdat Spring sluiting voor ouders zoveel mogelijk wil voorkomen is voor de eerste optie gekozen.</p> <p>Doordat de besmetting bij de medewerker pas in de loop van de zondag bekend werd was Spring niet eerder in de gelegenheid ouders te informeren. Ook was er geen mogelijkheid om afstemming te zoeken met andere partijen, zoals de school.</p> <p>De OC heeft teruggekoppeld de uitgebreide reactie van de directeur-bestuurder te waarderen en begrip te hebben voor de afweging.</p>
016	<p>Ouder geeft aan dat er nauwelijks mogelijkheden zijn om op de locatie Kukel ruildagen in te zetten omdat de opvang vol zit. Ouder zou graag zien dat ruildagen langer geldig blijven dan de huidige twee maanden, zodat ze ook mogelijk in de zomervakantie opgenomen kunnen worden als mensen meer vrij vragen en er dus wellicht meer plek is. Ouder zou het fijner vinden als op de site al te zien zou zijn of er plek is op een bepaalde dag die je zou willen en of het dus zin heeft om extra opvang aan te vragen.</p>	<p>De manager kindcentrum heeft aan de ouder een toelichting gegeven over de Leveringsvoorwaarden waarin regels staan ten aanzien van het ruilen van feestdagen en andere dagen.</p> <p>Aangegeven wordt dat bij de beoordeling moet worden gekeken naar het aantal kinderen in relatie tot het aantal pedagogisch medewerkers (de wettelijk bepaalde beroepskracht-kindratio) en het aantal kinderen dat maximaal in de ruimte volgens de LRK mag worden opgevangen. In de praktijk betekent dit dat sommige ruilverzoeken gehonoreerd kunnen worden en andere niet. De termijn verlengen gaat niet aangezien de Klantenservice steeds met een periode van 2 maanden vooruit werkt voor het plaatsen van nieuwe kinderen.</p>
022	<p>Ouders zijn niet tevreden dat de afgelopen jaren diverse wijzigingen zijn doorgevoerd in contractering, wijzigingen of ruilen van dagdelen. Ouders geven aan dat ze dagen proberen te ruilen maar steeds worden afgekeurd. Ouders</p>	<p>Manager kindcentrum heeft een toelichting aan de ouders gegeven over de ruilregels, dat ruilen een service is die alleen kan als er plek is op de groep en dat ouders geen recht hebben op deze dagen.</p>

	geven aan dat product waarvoor ze betaald hebben op deze manier niet geleverd wordt.	
<b>Nr.</b>	<b>Onderwerp klacht</b>	<b>Afhandeling</b>
025	Ouder dient klacht in dat hij zijn kind al verschillende keren van de opvang heeft moeten halen omdat het kind hoest. Dit terwijl er andere kinderen met snottebellen op de opvang rondlopen. Hij vraagt zich af of die dan niet opgehaald moeten worden. Vader wil nu met zijn klacht aangeven dat de beslisboom/coronabeleid eens goed onder de loep genomen moet worden, want dat is nu zo krom als een hoepel.	Medewerker die zich met de coronamaatregelen binnen Spring bezighoudt heeft de ouder uitvoerig gesproken en uitgelegd dat Spring de beslisboom niet zelf opstelt, dat gebeurt landelijk door experts aan de hand van de RIVM-richtlijnen. Spring heeft ook geen invloed op de inhoud van de beslisboom, maar moet deze wel opvolgen. In de beslisboom wordt een verschil gemaakt tussen enerzijds kinderen met verkoudheidsklachten en anderzijds kinderen die veel hoesten, benauwdheid zijn en/of koorts hebben. De eerste groep mag wel naar de opvang omdat daar een laag risico aan zit. Bij de tweede groep is het risico groter en daarom moeten die kinderen thuisblijven en zich laten testen. Ouder is begripvol en tevreden met de uitleg.
029	Ouder dient klacht in tegen ruilbeleid. Op de locatie lukt het de laatste tijd niet om te ruilen. Ouder verzoekt in overweging te nemen om de ruiltermijn afhankelijk te stellen van het aantal dagen dat de kinderen naar de opvang komen. Als kinderen vaker komen, zou een langere ruiltermijn wenselijk zijn.	Manager kindcentrum heeft met ouder contact opgenomen en aangegeven dat ruilmogelijkheden beperkter zijn door toename nieuwe kinderen waardoor de KDV-groepen zo goed als vol zitten waardoor het moeilijker wordt om twee kinderen extra toe te voegen. Bovendien voor concrete ruilverzoek oplossing geboden.
031	Ouder dient klacht in dat ruildagen maar kort inzetbaar zijn en daarna verdwijnen.	In een reactie naar de ouder zijn de ruilregels toegelicht. In de Leveringsvoorwaarden staat duidelijk aangegeven dat ruilen een service is die ingezet kan worden als er ruimte is op de groep en dat er geen rechten aan ontleend kunnen worden. De ouder wordt geadviseerd te kijken of een andere overeenkomst dan een 52-wekencontract mogelijk beter past bij de opvangbehoefte.
034	Ouder geeft aan nooit ruildagen te kunnen inzetten. Doordat ouder 3 kinderen heeft, is er steeds geen ruimte om ze extra te laten komen. Daarmee heeft de ouder niets aan de ruilregeling. Ouder verzoekt uitbreiding van de huidige ruiltermijn.	Het ruilbeleid en de voorwaarden die daarvoor gelden in de leveringsvoorwaarden zijn naar de ouder gecommuniceerd. Door volle groepen op de BSO is het aantal ruilmogelijkheden zeer beperkt, zeker als drie kinderen tegelijk geplaatst moeten worden.

Nr.	Onderwerp klacht	Afhandeling
035	Ouder dient klacht in dat ruilverzoeken 24 uur van tevoren ingediend moeten worden en daarmee een ziektedag niet als ruildag ingezet kan worden.	De manager Klantenservice heeft aangeboden over het onderwerp in gesprek te gaan met de lokale oudercommissie.  De ouder is gewezen op de Leveringsvoorwaarden waarin staat dat dagdelen die door ziekte niet zijn afgenomen niet in aanmerking komen voor restitutie. Indien kinderen langer ziek zijn biedt Spring wel de mogelijkheid om een niet afgenomen dag in te zetten voor een andere dag. Hierbij is wel sprake van een service en geen recht.
036	Ouder dient klacht in dat hij zelf actief actie moet ondernemen om compensatie te krijgen voor gesloten opvang als gevolg van personeelstekort door corona. Ouder vindt dat Spring niet genoeg meedenkt in oplossingen, zoals verlengen ruiltermijn.	Compensatie voor niet genoten opvang is aan ouder uitbetaald door financiële afdeling. Waarnemend manager kindcentrum is met ouder, die ook lid is van LOC, in gesprek gegaan.
038	Ouder die slachtoffer is geworden van toeslagenaffaire komt terug op de situatie waarbij in 2014 de opvang van haar kind is stopgezet en haar kind geen afscheid meer mocht nemen van de leidsters en niet meer zijn verjaardag op de opvang mocht vieren. Dat Spring nu alsnog de openstaande schuld ontvangt vindt ouder onterecht. Ouder vindt dat Spring toentertijd onjuist heeft gehandeld.	Een afspraak voor een gesprek van de directeur-bestuurder en de manager Klantenservice met de moeder is in januari 2022 gepland.
039	Ouder dient klacht in dat hij weinig flexibiliteit van Spring ervaart. Niet opgenomen opvanguren zijn niet of nauwelijks te ruilen. Bovendien zou ouder graag een contractmogelijkheid zien tot 17.30 uur. Nu is de keuze 16.30 uur of 18.30 uur terwijl veel mensen tot 17.00 uur werken en 17.30 uur dan een veel betere optie zou zijn. Omdat ouder nu contract tot 18.30 uur moet afnemen terwijl hij het kind om 17.30 uur ophaalt betaalt hij het hele jaar voor een uur opvang waarvan hij geen gebruik van maakt.	Manager Klantenservice heeft telefonisch contact opgenomen met de ouder en de klacht besproken. Ouder is tegemoetgekomen in het kosteloos inboeken van een studiedag op 12 januari. Verder wordt de ouder uitgenodigd om deel te nemen aan de evaluatie van het dienstenaanbod dat voor de zomer van 2022 zal plaatsvinden. Het advies van een contractmogelijkheid tot 17.30 uur wordt in elk geval in de overwegingen meegenomen.