

*Help je mij
ontdekken?*



Klachtenjaarverslag 2024

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
Bijlage 1 Inhoudelijke informatie over de klachten	9
Bijlage 2 Klachtenregeling	

Inleiding

Voor u ligt het klachtenjaarslag 2024 van 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 kinderopvang analyseert de aard en de achtergrond van de klachten en neemt waar nodig verbetermaatregelen 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) en binnen Spring kinderopvang intern.

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

Lone Linssen en Mark Udink
Raad van Bestuur
Spring kinderopvang

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, lukt het vaak om tot een oplossing te komen die voor beide partijen bevredigend is. 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. (Zie bijlage 2)

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 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 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 40 klachten ingediend.

Tabel 1. Aantal klachten in de jaren 2018 – 2024

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal ingediende klachten	44	50	48	40	25	30	40

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			12	13
Huisvesting			1			1
Omgang met kind	3		2			5
Veiligheid	2	1	2			5
Communicatie/bejegening	5	2	2	4		13
Slaapbeleid					1	1
Overig				2		2
Totaal	10	4	7	6	13	40

Regio 1: gemeenten/kernen Beesel, Bergen, Gennep, Venlo, Horst aan de Maas, Venray

Regio 2: gemeenten/kernen St. Anthonis, Boxmeer, Cuijk, Grave, Mill, St. Hubert

Regio 3: gemeenten/kernen Helmond, Laarbeek, Deurne, Geldrop Mierlo

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

Er zijn 12 klachten over het ruilbeleid. Het gaat dan over de verwachtingen dat er nog sprake is van een recht op ruiltegoed, maar ook over het niet kunnen inzetten van het ruiltegoed omdat het om een locatie gaat waar groepen altijd vol zitten. In 2024 is een aanpassing geweest in het ruilbeleid. Ouders bouwen pas een tegoed op als het kind 7 dagen van te voren wordt afgemeld. Eerder werd tegoed opgebouwd als het kind 24 uur van te voren werd afgemeld.

Verder valt op dat er veel klachten zijn die gaan over communicatie en bejegening. Dit gaat bijvoorbeeld over medewerkers die ouders te laat informeren over iets dat op de groep is voorgevallen, maar ook over verwachtingen en aannames die niet direct worden uitgesproken en afgestemd. Ook is soms de toon van een gesprek niet prettig. Als deze klachten binnenkomen, is te zien dat met een telefoontje van de manager van de locatie en een toelichting veel ongemak en irritatie is weggenomen.

Ook dit jaar zijn er klachten geweest die hebben geleid tot een onderzoek. Een onderzoek wordt ingesteld als het erop lijkt dat de manier van handelen van onze collega's niet pedagogisch verantwoord is geweest. Een onderzoek is voor niemand prettig, maar geeft veel inzicht in wat verbeterd kan worden en ook wat goed gaat.

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.

Het merendeel van de klachten zijn naar tevredenheid van de klant opgepakt en opgelost. In een 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. Dit jaar zijn er geen klachten ingediend namens een oudercommissie.

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 2024 zijn er geen geschillen voorgelegd aan de Geschillencommissie.

4. Conclusies en aanbevelingen

Spring kinderopvang biedt aan circa 10.000 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.

Het aantal klachten is ten opzichte van het jaar ervoor toegenomen van 30 naar 40 klachten. De klachten hebben vooral betrekking op het ruilbeleid en onderlinge communicatie.

De klachten over het ruilbeleid zijn meegenomen in de overwegingen van het dienstenaanbod voor 2025. Ondanks de klachten zien we nog steeds dat meer dan 50% van de verzoeken tot ruilen gehonoreerd kunnen worden. Ook dit wordt meegenomen in de afwegingen van het ruilbeleid.

Zoals aangegeven zien we een toename in de klachten die gaan over communicatie en bejegening. Het gaat dan niet zozeer over wat er is gebeurd, maar dat ouders er niet over zijn geïnformeerd. Of dat ouders zelf zaken aannemen, maar dit niet met de medewerkers bespreken. Doordat ouders een klacht indienen, wordt het gesprek daarna wel gevoerd en zijn de klachten snel opgelost. Spring blijft aandacht houden voor tijdige en juiste communicatie richting ouders.

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.
- Het aantal klachten over communicatie en bejegening is toegenomen. Het vraagt aandacht van leidinggevenden om collega's alert te houden dat zaken tijdig worden gecommuniceerd.

Bijlage 1 Inhoudelijke informatie over de klachten

Regio 1: gemeenten/kernen Beesel, Bergen, Gennep, Venlo, Horst aan de Maas, Venray

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Wijze van afhandelen
001	Ouders dient klacht in over gedrag van pedagogisch professional richting hun kind. Kind heeft thuis aangegeven dat zij niet mocht eten nadat ze een beker water had laten omvallen en deze niet wilde opruimen.	Spetter (IKC Zuidstroom) BSO/DO/PO	Directeur heeft contact opgenomen met ouders. Er is geen aanleiding om onderzoek te doen naar betreffende medewerker. Ouders vinden dat het vertrouwen beschadigd is en willen dochter op een andere dag brengen. Spring heeft hier een voorstel voor gedaan.
002	Klacht over taxivervoer die door Spring wordt ingezet voor vervoer van de basisschool naar de BSO. Chauffeur is niet vriendelijk, dit is al meerdere malen voorgekomen.	Prinsjeshof BSO/DO	Manager geeft aan dat de klacht gaat over gedrag van de chauffeur van de taxiservice in 2023. Dit is besproken en verbeterd.
011	Ouders dienen een klacht in omdat zij niet tijdig op de hoogte zijn gesteld van twee valincidenten van hun kind.	Herberg BSO/DO/PO	Manager heeft ouders twee keer gesproken. Ze zijn geschrokken van de situatie, maar hebben vertrouwen dat ze de volgende keer tijdig op de hoogte worden gesteld.
031	Ouders dienen klacht in omdat zij, door verschillende incidenten, het gevoel hebben dat hun kind niet de zorg en aandacht krijgt die zij nodig heeft.	Sproetje DO	Manager en directeur zijn geïnformeerd. Er zijn meerdere contactmomenten met ouders geweest. Aan de hand van onze registraties zijn zaken opgehelderd en daarmee was de klacht afgedaan.
039	Klacht over hoe met de problemen van een kind op de locatie wordt omgegaan. Ouder voelt zich niet gehoord.	Duimelijntje PSZ	Manager heeft contact gehad met ouder en met medewerkers van de locatie. Er is sprake van miscommunicatie. Er zijn afspraken gemaakt om elkaar sneller op te zoeken en af te stemmen.
028	Ouders dienen een klacht in over de afhandeling van een voorval tussen twee kinderen op de BSO.	Talentencampus BSO/DO/PO	Manager heeft dezelfde dag nog contact gezocht met ouders en een goed gesprek gehad, dat was voldoende.
016	Kind is niet opgehaald door de BSO medewerker voor naschoolse opvang. Ouders geven aan dat het kind uiteindelijk is meegenomen door bekenden, die daarvoor toestemming hebben gevraagd en	Kwibus PO/BSO	Manager heeft contact opgenomen en met ouders, BSO en school en duidelijke afspraken gemaakt.

	gekregen van de BSO. Ouders hebben hier geen toestemming voor gegeven en zijn pas achteraf geïnformeerd.		
Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Wijze van afhandelen
023	Ouder dient klacht in over pedagogisch professional die hard aan de arm van haar kind heeft getrokken.	De Groene Wereld DO/BSO	Manager heeft met ouder gebeld en afspraken gemaakt over vervolgacties. Naar ouder heeft een terugkoppeling plaatsgevonden over de genomen acties.
027	Ouders melden zich met klachten bij pedagogisch professional, manager en directeur. Zij geven aan dat er meerdere incidenten zijn geweest in een kort tijdsbestek.	Luchtballon DO/BSO	Er is een intern onderzoek uitgevoerd. De conclusie is dat de pedagogisch professionals juist hebben gehandeld. Ouders hebben het contract met Spring opgezegd.
022	Ouder dient klacht in, nadat kind thuis aangeeft dat er een incident heeft plaatsgevonden. Ouder is niet geïnformeerd en er is geen incidentenrapportage aangemaakt.	Boefjesboot DO/PO/BSO	Directeur heeft contact gezocht met ouder en voorgesteld dat de manager van de locatie met ouder in gesprek gaat. Ouder geeft aan dit probleem al bij meerdere managers gemeld te hebben, wat niet heeft geleid tot een oplossing. Ouder heeft contract met Spring inmiddels opgezegd.
	Geen klachten	PO Mikadootje	
	Geen klachten	Baloe BSO/DO/PO	
	Geen klachten	Beertje PO	
	Geen klachten	Vlaegelke/Berenhol BSO/DO	
	Geen klachten	Zunneke BSO/PO	
	Geen klachten	Vinckenhof BSO/PO	
	Geen klachten	Vinckenhof 2.0 BSO	
	Geen klachten	Klingerberg BSO	
	Geen klachten	Kindcentrum Kom.mijn PO	
	Geen klachten	Duizendpoot PSZ	
	Geen klachten	Zoef DO/PO/BSO	
	Geen klachten	Zoef 2.0 BSO	
	Geen klachten	Sam-Sam PP/BSO	
	Geen klachten	Robinson BSO/DO/PO	
	Geen klachten	Bengel BSO	

	Geen klachten	Bengel 2.0 BSO	
	Geen klachten	Carrousel PO	
	Geen klachten	KC Petteflet DO	
	Geen klachten	Zazoe DO/BSO	
	Geen klachten	Zazoe 2.0 DO	
	Geen klachten	OKC De Toermalijn PO/BSO	
	Geen klachten	Tovertuin DO	
	Geen klachten	Bijdehand BSO	
	Geen klachten	KEC Ganapja (Paddenstoel (G) DO/ Nijntje PO/ Achterom BSO)	
	Geen klachten	Pippeloentje PO	
	Geen klachten	Station/Ottertjes BSO/DO/PO	
	Geen klachten	Hummelhonk/Schatkelder PO/BSO	
	Geen klachten	Groeneveld DO/PO/BSO	
	Geen klachten	Hummelburg PO/BSO	
	Geen klachten	Landhuis BSO/DO/PO	
	Geen klachten	Bende BSO/DO	

Regio 2: gemeenten/kernen St. Anthonis, Boxmeer, Cuijk, Grave, Mill & St. Hubert

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Wijze van afhandelen
036	Ouder dient klacht in over het sluiten van een groep. De groep van het andere kind is wel open. Dit in combinatie met het bericht dat kort van tevoren wordt doorgegeven en dit nu twee weken achter elkaar gebeurt, maakt dat ouder een klacht indient.	Leander DO/PO /BSO	De manager heeft contact gehad met ouder, aangegeven dat groepen niet zomaar worden gesloten en een hier een procedure voor worden gevolgd.
037	Ouders dienen een klacht in over de piet die bij het sinterklaasfeest aanwezig is. Deze is zwart geschminkt. Ouders zijn hier niet vooraf over geïnformeerd en vinden het racistisch.	Pardoes/Panters/Paddestoel (Cuijk) DO/BSO/PO	Manager heeft de ouders excuses aangeboden dat ouders niet vooraf zijn geïnformeerd over het sinterklaasfeest. Spring kiest bewust voor roetveeg pieten met zeer weinig schmink. De feedback van de ouder wordt meegenomen

			naar volgend jaar, ouders worden dan vooraf op de hoogte gebracht.
020	Ouders hebben bij het wegbrengen van het kind aangegeven dat kind vanwege het warme weer niet mag buitenspelen. Toen zij hun kind kwamen ophalen, was deze aan het buitenspelen.	Dassenburcht DO/PO/BSO	Ouders zijn gebeld door de manager. Er is sprake geweest van een misinterpretatie tussen medewerker en ouder. Ouder had aangegeven de hele dag niet buitenspelen, medewerker heeft heetst van de dag gehoord. Excuses zijn aangeboden. Manager heeft toegelicht dat kinderen pas einde van de dag naar buiten mochten toen de weerapp aangaf dat de zon niet meer gevaarlijk was. Kinderen zijn ingesmeerd en mochten nog een uurtje buitenspelen. Ouders waren gerustgesteld met de toelichting.
032	Kind mocht van BSO medewerkers zelfstandig naar huis. Ouders dienen een klacht in, zij hebben hier geen toestemming voor gegeven.	IKKE BSO/DO/PO	Manager heeft ouders gesproken. Er zitten kinderen met dezelfde namen in de groep, zij zijn door elkaar gehaald. De werkwijze is aangepast naar aanleiding hiervan.
Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Wijze van afhandelen
	<i>Geen klachten</i>	BSO Maasridders	
	<i>Geen klachten</i>	KC 't Loont DO/PO/BSO	
	<i>Geen klachten</i>	Nienke PO/Graaf BSO	
	<i>Geen klachten</i>	Bolwerk BSO/DO/PO	
	<i>Geen klachten</i>	Koele Kikker BSO/PO	
	<i>Geen klachten</i>	Springplank/Rakkertjes (Oeffelt) BSO/PO	
	<i>Geen klachten</i>	Olleke Bolleke PO	
	<i>Geen klachten</i>	De Sprong BSO/DO/PO	
	<i>Geen klachten</i>	Vuurtoren BSO/DO/PO	
	<i>Geen klachten</i>	Trommel PO/Talentenwereld BSO	
	<i>Geen klachten</i>	Hummelsoos PO	
	<i>Geen klachten</i>	Rakkertjes PO (Holthees)	
	<i>Geen klachten</i>	't Molentje PO	
	<i>Geen klachten</i>	Kukel DO/ PO/ Buitengewoon BSO	
	<i>Geen klachten</i>	Nienekes PO	

	Geen klachten	Blokkendoos PO	
	Geen klachten	Boomhut BSO/De Speelboom PO (Langeboom)	
	Geen klachten	Hummeltjeshut/Quakel PO/BSO	
	Geen klachten	K'nijntje PO	

Regio 3: gemeenten/kernen Helmond, Laarbeek, Deurne en Geldrop Mierlo

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Wijze van afhandelen
040	Ouders dienen een klacht in over de wijze van communicatie vanuit de locatie over de feestdagen. Het verzoek vanuit de locatie is dat de kinderen eerder opgehaald worden.	KC Mozaïek BSO/DO/PO	De manager heeft ouders gesproken en excuses aangeboden. Het bericht had anders geformuleerd moeten worden. Dit is ook naar de medewerkers teruggekoppeld.
017	Ouders dienen een klacht in. Hun kind heeft aangegeven dat bij toiletbezoek de deur op slot is gedaan.	Hoevestein BSO/PO	Er is een intern onderzoek geweest. Ouders hebben een concluderend verslag ontvangen. Er staat een ervaren en professioneel team, er zijn geen aanwijzingen dat er niet professioneel is gehandeld.
026	Ouders dienen klacht in omdat hun kind voor de derde keer niet is opgehaald voor de BSO.	Korenaar PO/BSO	Er is contact geweest met ouders. Er is excuses aangeboden en uren worden in overleg met ouders gecrediteerd. Manager heeft met locatie afgestemd om dit te voorkomen.
018	Temperatuur op de locatie is erg hoog. Ouders dienen hierover een klacht in.	Dikkie Dik DO	Directeur heeft ouders telefonisch gesproken. De temperatuur van de locatie is inderdaad hoog. Er wordt een traject in gang gezet om airco's te laten plaatsen. Tot die tijd worden bij hoge temperaturen mobiele airco's gehuurd.
009	Bij het ophalen van de kinderen staat ouder voor gesloten deur. Kind komt zelf de deur opmaken, zonder begeleiding van een medewerker.	Vendelier BSO/DO/PO	De manager heeft met ouders en pedagogisch professionals het gesprek hierover gevoerd. Dit was voor de ouders voldoende.
021	Ouders dienen een klacht in over de bejegening van hun kind op de dagopvang. Kind is inmiddels een jaar van de opvang af, maar vertelt thuis over	Toverhoed DO/PO/VSO	Naar aanleiding van de klacht is er een intern onderzoek geweest. Naar aanleiding van dit onderzoek zijn

	straf die op de opvang is gegeven. Ouders zijn bezorgd omdat hun andere kind binnenkort op de opvang start.		vervolgstappen in gang gezet. Ouders zijn hierover geïnformeerd.
038	Ouders dienen klacht in over het verkeerd informeren van de locatie in verband met een studiedag. Situatie is al weer even geleden. Ouders zoeken contact omdat kind nog steeds last heeft van de situatie.	Mondorijk DO/BSO/ Spetters BSO	Directeur heeft ouders gesproken en aangegeven dat Spring de zaken anders had moeten aanpakken.
Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Wijze van afhandelen
	Geen klachten	KC Rijpelberg (Poppeschoentje PO en Rakt BSO/PO)	
	Geen klachten	Okapi DO	
	Geen klachten	PUK DO	
	Geen klachten	Vestein BSO/DO	
	Geen klachten	High 5 BSO/PO	
	Geen klachten	Kiekeboe DO	
	Geen klachten	Op Stap de Piramide PO	
	Geen klachten	Uilennest BSO/PO	
	Geen klachten	KC de Vlier PO/BSO	
	Geen klachten	De Rank BSO/ Kruimeltje PO	
	Geen klachten	Trudo DO/PO/BSO	
	Geen klachten	Alvermanneke/Kwebbeltje DO/PO	
	Geen klachten	KC Mozaïek BSO/DO/PO	
	Geen klachten	Bernadette PO/BSO	
	Geen klachten	Klingerveld PO/BSO	
	Geen klachten	Sprankel BSO/DO/PO	
	Geen klachten	Maraboe/Pino BSO/DO/PO	
	Geen klachten	BSO Hup Sport	
	Geen klachten	De Zonnebloem DO/BSO De Zonnebloem 't Keike PO	
	Geen klachten	De Peelparel DO/BSO	
	Geen klachten	't Williplein PO/BSO	

	Geen klachten	KC d'n Bogerd DO/PO/BSO	
	Geen klachten	Stekje BSO/PO	
	Geen klachten	Debberke PO	

Servicebureau

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Wijze van afhandelen
003	Ouder dient klacht in over compensatie van uren die ze niet kan afnemen door aanstaand overlijden een familielid. De klacht gaat over de wijze waarop telefonisch door de klantenservice is gecommuniceerd.	Servicebureau, klantenservice	Manager van de betreffende locatie heeft contact gehad met ouder. Ouder is tevreden over de opvang van kind en de locatie. Ze is teleurgesteld over hoe ze is bejegend aan de telefoon. Dit is teruggekoppeld aan klantenservice en besproken zodat hier van geleerd wordt.
004	Via het klachtenformulier meld een ouder dat het een gemiste kans is dat peuteropvang niet voor één dagdeel kan worden afgenomen.	Servicebureau	Klacht is opgevat als een suggestie.
005	Ouders dienen klacht in over de wachtlijst. Zij hebben bij inschrijving voor de BSO twee jaar geleden niet te horen gekregen dat er zo'n lange wachtlijst is voor de locatie OKC het Maasveld.	Servicebureau, kindplanning	De leidinggevende van de kindplanning heeft met de ouders gesproken en uitgelegd dat Spring afhankelijk is van opzeggingen door andere ouders. Er is intern al gekeken gesproken over hoe we ouders beter kunnen informeren over de wachtlijst, de klacht van deze ouder wordt daarin meegenomen.
006	Ouders dienen klacht in over wachtlijst BSO en de communicatie hierover. Ouders krijgen geen duidelijkheid, wat ingewikkeld is omdat er tijdig een aanvraag van ouderschapsverlof moet worden ingediend.	Servicebureau, kindplanning	Leidinggevende kindplanning heeft contact gehad met ouders. Het proces is toegelicht. Ouders hebben communicatie over een update gemist. Daardoor hebben ze niet alle informatie gekregen. Ouderschapsverlof is inmiddels geregeld, ouders zijn tevreden over de terugkoppeling vanuit Spring.
007	Ouders dienen een klacht in over het ruilbeleid. Op de locatie is er geen mogelijkheid om het ruiltegoed in te zetten.	Servicebureau, klantenservice	Na overleg met de manager van de betreffende locatie, heeft de leidinggevende van de klantenservice contact met de ouders. De betreffende locatie is drukbezocht, waardoor ruilen moeilijk is en van deze service helaas bijna geen gebruik kan worden gemaakt.
008	Ouder heeft kind ziek gemeld en had verwacht daar tegoed voor te krijgen. Ouder heeft geen tegoed gekregen en is het daar niet mee eens.	Servicebureau, klantenservice	Leidinggevende heeft ouder gebeld en gemailld met uitleg over het beleid en de ruilservice. Ouder heeft niet meer gereageerd.

010	Klacht over de wijzigingen in het ruilbeleid. Ouders zijn het hier niet mee eens.	Servicebureau, klantenservice	Ouders zijn geïnformeerd over de stappen die zijn gezet om tot dit gewijzigd beleid te komen. Daarna niks meer van ouders gehoord.
012	Het ruiltegoed is niet in te zetten in de meivakantie wegens een volle groep. Ouder is het niet eens met de communicatie in de ouderapp.	Servicebureau, klantenservice	Manager heeft contact gehad met ouders om ruiltegoed toe te lichten.
014	Klacht over het inzetten van ruiltegoed in de meivakantie. Het gaat om dezelfde ouder als bij de klacht hierboven, nummer 12.		
013	Ouders geven aan dat kind al zes maanden op de wachtlijst staat, terwijl locatiemanager aangeeft dat er gewoon plek is. Ouder vindt dat het kind de dupe is van de communicatiestoornis binnen Spring.	Servicebureau, kindplanning	Leidinggevende kindplanning heeft met ouders gebeld. Kind blijkt pas 2,5 maand ingeschreven te staan. Er zijn verschillende contactmomenten geweest om de juiste formulieren aan te leveren, waardoor de plaatsing in orde kan worden gemaakt. De juiste formulieren zijn pas twee dagen voor de klacht ingeleverd. Ouders hebben een aanbod gekregen zodat kind alvast één dagdeel kan starten. Zodra er plek is kan dit worden uitgebreid.
015	Ouders hebben een betalingsherinnering ontvangen. Zij zijn het niet eens met de factuur. Ouders menen dat er nog sprake was van ruiltegoed.	Servicebureau, klantenservice	Klantenservice heeft uitgebreid contact gehad met ouders. Zij komen er niet uit met ouders, waarop leidinggevende contact heeft. Ouders zijn daarna niet eens met de factuur. Zij zijn gewezen op de geschillencommissie.
019	Ouders geven aan dat de ruildagen niet ingezet kunnen worden omdat het zo druk is op de locatie. Zij zouden graag een contract met minder weken willen.	Servicebureau, klantenservice	Leidinggevende heeft ouders gemaild met uitleg over het ruilbeleid en de contactsoorten die Spring hanteert. En de keuzes die Spring maakt vanuit de maatschappelijke opdracht. Ouders hebben naar aanleiding van de mail niet meer gereageerd.
024	Ouders zijn geïnformeerd dat kinderen naar een andere BSO locatie gaan. Ouders willen dit niet.	Servicebureau, kindplanning	Ouders hebben via een enquête aangegeven interesse te hebben om de kinderen naar een andere groep te laten gaan. Kindplanning heeft met ouder gebeld en de mogelijkheden afgestemd.
025	Ouder dient klacht in naar aanleiding van een telefonisch gesprek over ruiltegoed. Ouder is niet te	Servicebureau, klantenservice	Medewerker heeft telefonisch contact gehad met ouder en excuses aangeboden. Klacht is intern besproken om hier van te leren.

	spreken over de toon en de houding van de medewerker in het gesprek.		
029	Ouders dienen een klacht in over het factureren van uren die zijn ingezet als ruiltegoed. Toon aan de telefoon was niet prettig.	Servicebureau, klantenservice	Leidinggevende klantenservice heeft contact met ouders opgenomen per mail. De situatie die ontstaan is rondom de factuur is uitgelegd en opgelost.
030	Klacht over discriminatie bij sollicitatiegesprek	Recruitment & Opleidingen	Betrokken medewerker heeft getracht de persoon te bereiken. Dit is niet gelukt.
033	Klacht over ruilbeleid, dagen zijn niet in te zetten	Servicebureau, klantenservice	Manager van de betreffende locatie heeft gereageerd naar ouder en het beleid toegelicht.
034	Ouders dienen een klacht in over het slaapbeleid. Kind mag lievelingsknuffel niet mee naar bed nemen.	Servicebureau, kwaliteit	Medewerker kwaliteit heeft contact gehad met ouders en manager van betreffende locatie om het beleid door te spreken en te kijken naar de mogelijkheden.
035	Anonieme klacht van collega over een andere collega.	Servicebureau	De klacht is anoniem, daarom was het niet te achterhalen met welke collega's een gesprek gevoerd moet worden.

Bijlage 2: Klachtenregeling voor ouders

Als Spring kinderopvang doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kunt als je ontevreden bent. Daarom hebben wij deze klachtenregeling opgesteld.

Hierin 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 je een klacht indient

Wanneer je als ouder ergens ontevreden over bent, vinden wij het prettig dat je 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 verkeerde administratieve dienstverlening. Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden met de oplossing? Dan kun je een formele klacht bij ons indienen.

Je kunt ook direct een klacht indienen, bijvoorbeeld omdat je het belangrijk vindt dat je klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. Wanneer je een klacht indient, ontvang je van ons een schriftelijke reactie hierop. Alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen nemen wij 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 verplicht te doen volgens de Wet Kinderopvang.

In onze klachtenregeling lees je verder hoe je een klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar je terecht kunt voor externe behandeling van je klacht.

Waarover kun je een klacht indienen?

U kunt bij Spring kinderopvang 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 Spring kinderopvang;
- De overeenkomst tussen Spring kinderopvang en de ouder(s).

Wanneer je klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de [Meldcode kindermishandeling kinderopvang](#) volgen. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en je nog steeds een klacht hebt over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kun je via deze klachtenregeling alsnog een klacht indienen.

Waar en wanneer kun je extern jouw klacht indienen?

Ben je niet tevreden over de behandeling van je klacht volgens onze klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kun je ook extern je klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

Je kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, dus wij als Spring kinderopvang ook. Wanneer je bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kun je direct je klacht indienen bij de Geschillencommissie zonder eerst de klachtenprocedure van Spring kinderopvang te doorlopen:

- Als je niet binnen 6 weken een beoordeling van je klacht van Spring kinderopvang hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van jou verlangd kan worden dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht indient bij Spring kinderopvang. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een situatie waarbij de persoon die jouw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van de klacht. Hierdoor kan de klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer je direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij je om vooraf contact op te nemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) om te kijken welke route in jouw situatie het best gevolgd kan worden.

Klachtenregeling Spring kinderopvang

1. Definities

Organisatie	Stichting Spring kinderopvang
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 Spring kinderopvang 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 kindcentrum of 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.).
Klachtenfunctionaris	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Leidinggevende	Diegene die leiding geeft aan een locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
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.
Overeenkomst	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Indienen van een klacht

Je 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).

We vragen je om jouw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vind je het lastig om je klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met onze klachtenfunctionaris via 088 2088 200. Zij kan je helpen om je klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk, want zo kunnen wij je klacht formeel in behandeling nemen en alle binnenkomende klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

Wacht niet te lang met het indienen van jouw klacht. We vragen je om je klacht binnen 2 maanden na het ontstaan ervan bij ons in te dienen. Wanneer je ons uit kunt leggen waarom je je klacht later dan deze termijn indient, gaan we hierover met elkaar in gesprek. Hoe eerder je jouw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen.

In jouw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop je de klacht indient;
- Je naam, adres en telefoonnummer;
- Eventueel de naam van de medewerker, als je klacht gaat over een gedraging van deze medewerker;
- De naam van de opvanglocatie en eventueel ook de groep waar je klacht over gaat;
- Een omschrijving van je klacht.

Je kunt je klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Zij is te bereiken per e-mail via info@spring-kinderopvang.nl.

3. Behandeling van de klacht

De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

Spring kinderopvang 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), 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.

Spring kinderopvang houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen 6 weken afgehandeld.

De klager ontvang van Spring kinderopvang een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat tenminste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom Spring kinderopvang tot dit oordeel gekomen is;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen Spring kinderopvang neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

Wanneer je niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de klacht, dan kun je je klacht voorleggen aan het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Ook kun je direct een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#).

4. Externe klachtafhandeling

Wordt je klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar jouw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld? Dan kun je een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kun je je klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Spring kinderopvang te hebben doorlopen:

- Als je niet binnen 6 weken een beoordeling van je klacht van Spring kinderopvang hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van jou verlangd kan worden dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht indient bij Spring kinderopvang. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een situatie waarbij de persoon die jouw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van de klacht. Hierdoor kan de klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Voordat je naar de Geschillencommissie stapt, kun je altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling. Je moet je klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat je de klacht bij Spring kinderopvang hebt ingediend. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar jij en Spring kinderopvang zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

Spring kinderopvang 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 door de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) behandelde geschillen.

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar: klagers, ouders, medewerkers of andere personen.

Spring kinderopvang 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.

Spring kinderopvang brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op een passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Spring kinderopvang geen verslag op.