

*Help je mij
ontdekken?*



Klachtenjaarsverslag 2022

nieuwsgierig naar jou



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Beleid ten aanzien van de behandeling van klachten	4
1.1 Klachtenregeling	4
1.2 Klachtenrapportage	5
2. Informatie over de ingediende klachten	6
3. Conclusies en aanbevelingen	9
Bijlage 1 Inhoudelijke informatie over de klachten	12

Inleiding

Voor u ligt het klachtenjaarslag 2022 van stichting Spring kinderopvang.

Spring kinderopvang 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 kinderopvang 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 in goed overleg te komen tot een oplossing die voor beide partijen bevredigend is. Spring kinderopvang 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 van toepassing.

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

Annet van Zon
directeur-bestuurder

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. 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 kinderopvang 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 mondelinge reactie van een ouder over de dienstverlening van Spring kinderopvang. 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 beiden 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' binnenvallen. 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) 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 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

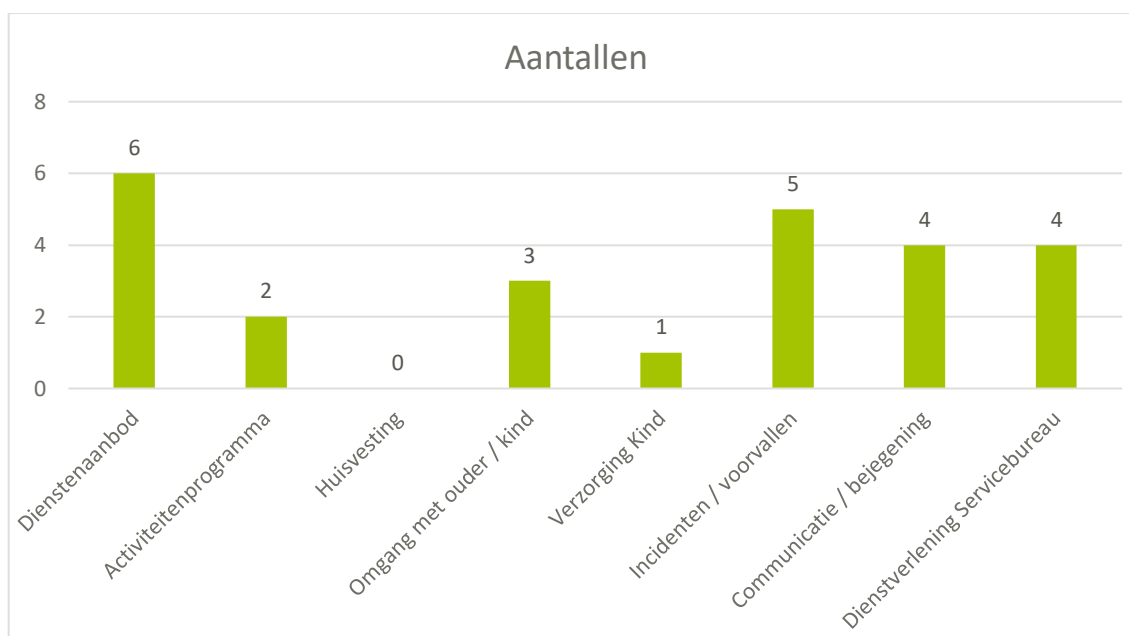
In totaal zijn er 25 klachten ingediend. Zoals in onderstaande tabel is te zien is het aantal klachten minder dan de drie jaar ervoor.

Tabel 1. Aantal klachten in de jaren 2016 – 2022

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal ingediende klachten	26	32	44	50	48	40	25

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 (6x), incidenten/voorvallen (5x), communicatie/bejegening (4x) en dienstverlening servicebureau (4x). Hierbij dient opgemerkt te worden dat klachten omtrent ruilbeleid in de categorie 'dienstenaanbod' vallen.

Tabel 2. Klachten per regio

Aard van de klacht	Regio 1	Regio 2	Regio 3	servicebureau	Beleid Spring	Totaal
Dienstenaanbod					6	6
Activiteitenprogramma	2					2
Huisvesting						
Omgang met ouder/kind		1	2			3
Verzorging kind	1					1
Incidenten/voorvallen	1	1	3			5
Communicatie/bejegening		2	2			4
Dienstverlening servicebureau				4		4
Totaal	4	4	7	4	6	25

Regio 1: gemeenten Beesel, Venlo

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

Regio 3: gemeente Helmond, Laarbeek, Deurne

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 vier klachten ingediend, in regio 2 vier en in regio 3 zeven.

Het aantal klachten van ouders over wachtlijsten en het niet kunnen plaatsen van broertjes of zusjes op de gewenste locatie, ligt dit jaar beduidend hoger dan voorheen. Over het algemeen is er uiteindelijk wel een bevredigende oplossing gevonden. Deze klachten zijn opgenomen in categorie 'dienstverlening servicebureau'. De klachten onder categorie 'dienstenaanbod' hebben over het algemeen te maken met het ruilbeleid en dan met name de maand waarin het ruilgoed ingezet kan worden.

Het aantal incidenten waar we klachten over hebben ontvangen, is ook toegenomen. Deze zijn allemaal serieus en grondig opgepakt met als doel ervan te leren. Waar nodig wordt bij heftige incidenten en/of klachten intern onderzoek gedaan. Bijvoorbeeld omdat het onduidelijk is wat er nu precies gebeurd is en/of om te achterhalen wat de oorzaak nu is van het incident of klacht. De bedoeling is dat we daarbij ouders meteen goed meenemen. Dit gaat meestal goed, soms kan dat nog beter. In ieder geval nemen we ouders mee in het proces en houden we hen op de hoogte. Daar waar het vertrouwen in de kwaliteit van de opvang van Spring is geschaad proberen we dat op deze manier te herstellen.

In de categorie 'communicatie/bejegening' bevat vier klachten. Dit ging meestal over de manier waarop een ouder te woord is gestaan door een manager of pedagogisch professional. Ook deze klachten zijn serieus opgepakt en zijn ouders geïnformeerd over de evaluatie- en leerpunten voor betrokken medewerkers en onze organisatie in het algemeen.

Verhoudingsgewijs is er een groot aantal klachten dat voortkomt uit het Spring beleid. In tabel 3 staan deze verder uitgesplitst. Het beleid kan ook zijn weerslag hebben op de ervaren dienstverlening door het servicebureau, omdat deze zaken niet meteen naar tevredenheid van ouders oplossen. Dit betreft bijvoorbeeld de klacht van een ouder die niet meer wilde betalen voor de laatste maand peuteropvang. Na het indienen van de klacht is dit alsnog naar tevredenheid afgehandeld door het team Klantenservice (onderdeel van het servicebureau).

Vijf van de zes klachten over het Spring beleid hebben betrekking op het door Spring kinderopvang gehanteerde ruilbeleid. Daarnaast is er een klacht over compensatie bij sluiting door personeelstekort, met name dat deze ouder zelf actie moest ondernemen om compensatie aan te vragen.

Tabel 3. Klachten m.b.t. Spring kinderopvangbeleid en dienstverlening servicebureau

Aard klacht over Spring kinderopvangbeleid	Aantal
Ruilbeleid	5
Compensatie sluiting locatie	1
WachtlIJst	3
Overig dienstverlening servicebureau	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.

Het merendeel van de klachten zijn naar tevredenheid van de klant opgepakt en opgelost. In geen enkele situatie is het ongenoegen aanleiding geweest om de overeenkomst met Spring Kinderopvang op te zeggen en te kiezen voor een andere aanbieder.

Klachten oudercommissies

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

Geschillencommissie Kinderopvang

Spring kinderopvang is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. In 2022 zijn géén geschillen waar Spring kinderopvang partij bij was, voorgelegd aan de commissie.

3. 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. Dit komt overeen met de uitkomsten van de VerbeterMeter, de NPS¹ score is positief en dat betekent dat ouders tevreden zijn. Meldingen van onvrede of ongenoegen worden meestal in goed onderling overleg mondeling opgelost. In 25 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 geen enkel geval is het ongenoegen aanleiding geweest om de overeenkomst met Spring kinderopvang op te zeggen en te kiezen voor een andere aanbieder. Naar aanleiding van één klacht is een claim ingediend bij onze verzekeringsmaatschappij. Deze heeft de claim onderzocht en deze afgewezen.

Het aantal klachten is ten opzichte van het jaar ervoor flink afgenomen, van 40 naar 25 klachten. De klachten hebben vooral betrekking op het dienstenaanbod, incidenten/voorvallen, communicatie/bejegening en dienstverlening 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 maken van afspraken rond het gebruik van de keuken gedurende de BSO opvang of hoe er met scharen wordt omgegaan door jonge BSO kinderen.

Een substantieel deel van de klachten komt niet zozeer voort uit het (nalaten van) handelen van medewerkers van Spring kinderopvang, maar uit ontevredenheid van ouders over de door Spring kinderopvang gemaakte beleidskeuze ten aanzien van het ruilbeleid. In vijf gevallen heeft dit geleid tot een schriftelijke klacht. In 2021 waren dit nog negen klachten, 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.

Dit jaar zijn het aantal klachten dat voortkomt uit een incident op de locatie toegenomen van twee naar vijf klachten. Deze zijn allemaal serieus en grondig opgepakt met als doel ervan te leren. Het aantal ernstige incidenten is in het afgelopen jaar ook toegenomen en daarmee klopt de trend dat ook het aantal klachten daarover is gestegen. De verklaring die we hiervoor hebben is de groei in het aantal kinderen dat we opvangen. Met het stijgen van de aantallen neemt ook het risico op incidenten toe.

Drie klachten komen voort uit het feit dat op een aantal locaties op sommige dagen een wachtlijst is. Met name ouders die al een broer of zus op de BSO hebben, zien zich voor een lastige situatie geplaatst als het jongere kindje op een andere BSO geplaatst zou moeten worden.

Vergelijking 2022 – 2021: leren van klachten

Een manier om te kijken of geleerd wordt van klachten is een vergelijking te maken van de klachten die in 2022 en in 2021 zijn ingediend en in hoeverre uitvoering is gegeven aan de aanbevelingen uit het klachtenjaarverslag 2021.

¹ NPS staat voor Net Promotor Score, een maat voor de loyaliteit van onze ouders.

Allereerst valt op dat het aantal klachten is afgenomen, van 40 klachten in 2021 naar 25 klachten in 2022. In totaliteit zijn de klachten in de regio's afgenomen van zestien naar vijftien. In regio 1 zien we echter een afname van klachten (van 9 naar 4 klachten). Het aantal klachten in regio 2 is toegenomen (van 2 naar 4 klachten) en in regio 3 is het aantal klachten ook toegenomen (van 5 naar 7 klachten).

In het klachtenjaarverslag 2021 werd voorzichtig geopperd dat de afname van het aantal klachten te maken kon hebben met het feit dat mensen 'gewoon' minder aanleiding hebben om een klacht in te dienen. Het lijkt erop dat de aandacht die de afgelopen jaren gegeven is aan het inspelen op wensen en behoeften van ouders vruchten afwerpen. Door het leveren van maatwerkoplossingen voorkomen we dat onvrede uitmondt in een klacht.

De klachten geven geen aanwijzingen dat er sprake is van structurele tekortkomingen op een van de locaties. Het gaat over het algemeen om individuele klachten als gevolg van individuele situaties.

Het aantal klachten over afdelingen van het Servicebureau (Klantenservice) is afgenomen van 9 naar 4. 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 in de onmogelijkheden om op korte termijn verder uit te breiden. De aanbeveling die op dit punt in het jaarverslag 2021 is gedaan, heeft navolging gekregen in 2022. Er is een specifieke aanpak ontwikkeld om het aantal wachtlijsten terug te brengen én het aantal wachtenden op een lijst in te korten. Dit heeft in regio 1 tot gevolg gehad dat er meer capaciteit beschikbaar is gekomen. Het totaal aantal klachten over dit onderwerp is dan ook afgenomen naar 3 klachten.

Het aantal klachten op het conto van het Spring beleid is afgenomen van 15 in 2021 naar 6 in 2022. Waar de ruilregels in 2021 nog goed waren voor negen klachten, waren dit in 2022 vijf klachten. Het lijkt erop dat door ouders te bevragen over het dienstenaanbod en in het bijzonder het ruilbeleid, effect heeft gehad. Bij het dienstenaanbod 2022 is aandacht besteed in de communicatie aan ouders over het ruilbeleid. Ook zijn er via de Ouderapp berichten over het ruilbeleid gestuurd aan ouders. Dit was een aanbeveling uit het klachtenjaarverslag 2021, die is overgenomen.

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.

Aanbevelingen

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

- 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.
- In 2021 is gestart met de Verbetermeter. Weliswaar wordt inmiddels van de Verbetermeter gebruik gemaakt, maar er kan nog meer winst uitgehaald worden door de uitkomsten te zien als input voor het realiseren van verbeteringen.
- Opvallend is het groeiend aantal klachten naar aanleiding van incidenten. De aanbeveling is om de procedure rond het afhandelen van incidenten aan te scherpen met betrekking tot ernstige

incidenten. En het omgaan met incidenten een vaste plek te geven in het inwerktraject van nieuwe managers.

Bijlage 1 Inhoudelijke informatie over de klachten

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

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
004	Brief, ondertekend door meerdere ouders met daarin de klacht over beperkte opvangmogelijkheden en het te laat/onvoldoende anticiperen van Spring op de wachtlijst.	KC Vinckenhof	Zowel de regiodirecteur als de manager hebben meerdere keren met ouders gesproken. Er is een tweede locatie (Vinckenhof BSO 2.0) geopend waarmee de wachtlijst terug gebracht kon worden. Tot de nieuwe locatie kon openen is er tijdelijk taxivervoer naar een andere BSO ingezet.
011	Klacht over het knippen in de haren van zoon.	Kwibus	Na een uitgebreid gesprek met moeder, besloten de kosten voor de kapper te vergoeden. Ook is gesproken met de pedagogisch professionals over het gebruik van scharen door kinderen en het toezicht daarop.
012	Klacht over het verplichte karakter van de Spring dagen in de zomer	Regio 1	Ieder jaar zijn deze dagen verplicht. Ouders worden zeer tijdig geïnformeerd over de Springdagen en kunnen er dan altijd voor kiezen om hun kind die week niet naar de BSO te brengen. De regiodirecteur heeft hierover een mail aan ouder gestuurd.
014	Klacht over gebrek aan informatie over dieetwensen en foto's over hun dochter tijdens de Springdagen. Hierdoor kon ze vanwege haar allergie niet gewoon meedoen en omdat ouders het toestemmingsformulier niet hadden ingevuld, staat ze ook niet op de foto. E.e.a was erg teleurstellend.	Regio 1 - Springdagen	Manager heeft contact gehad met de ouders. Tijdens dat gesprek is besproken dat hun aandachtspunten meegenomen worden in de evaluatie. Dit was voor hen voldoende.
023	In de coronatijd is er voor gekozen om kinderen te brengen op de locatie via een open schuifdeur, direct in de ruimte. Dit omdat ouders niet in het gebouw mochten komen. Deze manier van brengen is echter zo gebleven. Zorgt voor tocht en kou op de groep.	KDV Zazoe	De bestuurssecretaris heeft telefonisch contact opgenomen met de ouders, nadat ze de manager hierover heeft gesproken. Onlangs was in overleg met school besloten om het brengen via de normale ingang in school te doen. Dit besluit en de klacht hadden elkaar in tijd gekruist. Voor de ouder was dit bericht voldoende.

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
	Geen klacht	Baloe BSO/KDV/PSZ	
	Geen klacht	Beertje PSZ	
	Geen klacht	Vlaegelke/Berenhol BSO/KDV	
	Geen klacht	Zunneke PSZ	
	Geen klacht	Pinokkio PSZ	
	Geen klacht	Dik Trom Venlo BSO	
	Geen klacht	Sproetje KDV	
	Geen klacht	Mikadootje PSZ	
	Geen klacht	Duimelijntje PSZ	
	Geen klacht	Herberg BSO/PSZ/KDV	
	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	
	Geen klacht	Zoef KDV/PSZ/BSO	
	Geen klacht	Zoef 2.0 BSO	
	Geen klacht	Prinsjeshof BSO/KDV	
		Spetter (IKC Zuidstroom) BSO/ KDV/ PSZ/TSO	
	Geen klacht	Samsam PSZ	
	Geen klacht	Talentencampus BSO/KDV/PSZ	
	Geen klacht	Robinson BSO/KDV/PSZ	
	Geen klacht	Bengel BSO	
	Geen klacht	Carrousel PSZ	
	Geen klacht	KC Petteflet	
	Geen klacht	De Wegwijzer PSZ/BSO	
	Geen klacht	Zazoe BSO	

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

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
007	Ouder had een klacht gemeld bij de locatie, maar daar geen reactie op ontvangen. Daarom heeft ze een formele klacht ingediend.	BSO Landhuis	Manager kindcentrum heeft telefonisch gezocht met de ouder. Het bleek te gaan om de manier waarop ze te woord waren gestaan, toen ze hun dochter even bij de BSO hadden ondergebracht, terwijl de ouders in gesprek gingen met een leerkracht. De ouders waren hierop aangesproken door een pedagogisch professional, die op de groep stond. Tijdens het telefoongesprek is toegelicht waarom kinderen niet zomaar bij een groep gezet kunnen worden (BKR, onveilig e.d.). Ouder begreep het nu beter en daarmee was de klacht afgehandeld.
008	Ouder heeft klacht over het feit dat er in de meivakantie geen dag geruild kan worden, omdat er een te lage bezetting zou zijn. Ze willen gecompenseerd worden door Spring	BSO Leander	Manager heeft contact opgenomen met ouders en uitgelegd waarom het niet mogelijk was om van dag te ruilen. Hiermee was de klacht voldoende opgepakt en afgehandeld voor de ouders.
021	Klacht van ouder over het feit dat hij niet op de hoogte is gesteld van het feit dat zijn zoontje was gevallen tijdens de VSO. Nu werd hij gebeld door school om zijn kind op te komen halen, die niet lekker was vanwege die val, waarbij hij op zijn hoofd terecht was gekomen.	VSO Boefjesboot	Manager heeft telefonisch contact opgenomen met de ouder om uit te leggen dat het voorval in de ochtend niet ernstig had geleken, aan het kind was niets te merken. Het was de bedoeling om ouders bij het ophalen van de BSO in de middag te informeren over het incident. Het feit dat het kind tijdens de VSO was gevallen, had inderdaad aan school gemeld moeten worden. Hier zullen ze in de toekomst scherper op zijn. Ook zullen alle medewerkers opnieuw de incidentenprocedure doornemen tijdens het eerstvolgende teamoverleg. Ook is deze informatie via een brief van de directeur-bestuurder aan de ouder bevestigd.
024	Ouder doet haar beklag over de manier waarop er met haar gecommuniceerd is over het feit dat haar zoon niet past op een reguliere BSO, dat zich een onveilige situatie voor deed voor de andere kinderen en dat besloten is om de opvang te stoppen.	BSO Panters	De bestuurssecretaris heeft telefonisch contact gehad met ouder, omdat de klacht te lang was blijven liggen. Deze was in de spam-map terecht gekomen en daarom aan de aandacht ontsnapt. Ouder had ondertussen andere opvang voor haar kind en ze voelde geen behoefte om de klacht verder te brengen. In het team is samen met de manager, regiodirecteur en pedagogisch coach gekeken naar hoe het proces is verlopen, welke contactmomenten er met ouder zijn geweest, zijn de zorgen duidelijk verteld. Uit dit onderzoek is gebleken

			dat er aandachtspunten en leerpunten zijn voor de pedagogisch professionals. Deze zijn met elkaar besproken en zullen ook door de coach en manager aandacht blijven krijgen. De conclusies en aanbevelingen zijn ook met de ouder gedeeld, zodat duidelijk is dat we inhoudelijk lering hebben getrokken uit de klacht.
025	Klacht van een ouder die graag haar kind de hele dag naar de BSO wilde brengen ivm studiedag van school. Vanwege personeelstekort kon hier niet aan tegemoet gekomen worden. Ouder heeft nl. een 40-weken contract waar deze optie niet in zit. De ouder nam hier geen genoegen mee en stuurde een klacht.	BSO Mill	De manager heeft telefonisch contact opgenomen om de klacht te bespreken. Het feit dat er aandacht aan is besteed en een persoonlijk gesprek heeft plaats gevonden, was voldoende voor ouder. Daarmee was de klacht afgehandeld.
	<i>Geen klacht</i>	Bolwerk/'t Molleke BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Koele Kikker BSO/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	KC Leander KDV/PSZ	
	<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/Paddestoel KDV/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 PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Het Atelier-Ut Gildehuus BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Molentje PSZ	

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
	<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>	KC Ganapja (BSO Achterom/ KDV Paddestoel/PSZ Nijntje)	
	<i>Geen klacht</i>	Pippeloentje PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	KC Mill (KDV/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/Schat- kelder 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	
	<i>Geen klacht</i>	Groene Wereld KDV/BSO	
	<i>Geen klacht</i>	BSO Stip Venray	
	<i>Geen klacht</i>	Tovertuin KDV	

	Geen klacht	Boefjesboot / Kwaak KDV/PSZ	
	Geen klacht	Hummelburg PSZ	
	Geen klacht	Landhuis KDV/PSZ	

Regio 3: gemeente Helmond, gemeente Laarbeek, gemeente Deurne

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
001	Ouder heeft vragen over de Kijk!rapportage en is het niet eens met een aantal bevindingen.	KDV 't Stekje	De klacht is overgedragen aan de betrokken manager kindcentrum. Deze heeft samen met de mentor van het kindje hierover een gesprek gevoerd met ouders. Daarmee is de klacht naar tevredenheid opgelost.
009	Ouder maakt zich zorgen over het feit dat zijn zoon als enige van zijn school wordt opgehaald om naar de BSO te gaan. Dit is wel eens mis gegaan en dan is er geen zicht op.	BSO Maraboe	Manager heeft contact gehad met de ouder en aangegeven dat ze het te laat komen van de taxichauffeur heeft aangegeven bij het bedrijf. Er is afgesproken dat zodra het zich nog een keer voordoet, de ouder rechtstreeks contact met de manager opneemt.
010	Ouder is geschrokken van de ontdekking dat hun kind wordt geobserveerd door de pedagogisch coach. Ze zijn hier heel huiverig voor, bang voor etiketten en diagnoses.	KDV Toverhoed	De manager heeft contact met ouders opgenomen en uitgelegd wat de rol van de pedagogisch coach is. Dat deze de pedagogisch professionals ondersteund in het begeleiden van kinderen. Er is dus geen sprake van dat hun zoon, zonder overleg, geobserveerd zou worden door iemand anders dan de pedagogisch professional, die voor hem zorgt.
018	Een kindje is opgehaald bij de kinderopvang en had een kras op zijn wang. Het is onduidelijk hoe hij deze schram heeft opgelopen, het lijkt alsof hij gekrabd is. De ouder maakt zich zorgen over de veiligheid van zijn kind.	KDV Alvermanneke	De manager heeft contact met de ouder opgenomen en het gesprek ook vastgelegd in een mail. Ze legt daarin uit dat ongelukjes helaas wel eens voorkomen, maar dat onze medewerkers er alles aandoen om dit te voorkomen. Ook zijn aan ouder excuses aangeboden dat dit incident is voorgevallen.
019	Ouder heeft een klacht ingediend naar aanleiding van een ernstig incident. Tijdens het spelen is in een onbewaakt haar zoontje gevallen. Er is niet gezien wat er precies was gebeurd, maar het kind moest een nacht in het ziekenhuis blijven ter	PA Toverhoed	Met de ouder is tot twee keer toe een persoonlijk gesprek gevoerd, waarbij besproken is dat er een intern onderzoek is gedaan naar hoe deze situatie heeft kunnen ontstaan. Aan ouder zijn excuses aangeboden. Ook zijn de leerpunten met ouder besproken en heeft ze kans gekregen om een keer een ochtend mee te draaien op de groep om meer gevoel te krijgen bij hoe het

	observatie. De klacht gaat over de onveiligheid voor haar kinderen op deze locatie.		werken met jonge kinderen gebeurt. Door deze persoonlijke insteek is het vertrouwen van deze ouder in Spring en deze locatie weer hersteld.
020	Naar aanleiding van een ernstig incident waarbij een kind soep over zich heen kreeg, heeft de ouder een klacht ingediend.	BSO Hoevestein	Naar aanleiding van het incident en de klacht is intern onderzocht wat de precieze toedracht was. Met ouder heeft een persoonlijk gesprek op locatie met de regiodirecteur plaats gevonden. In dat gesprek zijn allereerst excuses aangeboden dat dit heeft kunnen gebeuren. Verder is verteld wat het onderzoek heeft opgeleverd. O.a. is besloten om duidelijke afspraken te maken over het gebruik van de keuken.
022	Klacht over de bejegening door de manager van ouders. Ze voelden zich aangevallen, omdat ze hun kindje maar kort bij de opvang hebben gehad. Ze waren in afwachting van een plek bij een andere opvang. En de klacht ging ook over het al of niet recht hebben op ruiltegoed als een kindje korter dan 24 uur van te voren is afgemeld.	KC Maraboe	De regiodirecteur heeft contact opgenomen met ouder. Er is een voorstel gedaan voor het compenseren van de gemiste uren, waar de ouder mee akkoord ging. Er was geen behoefte meer aan een gesprek met de manager. De regiodirecteur heeft in gesprek met de manager haar leerpunten besproken.
	Geen klacht	KC Mozaïek BSO/KDV/PSZ	
	Geen klacht	Okapi KDV	
	Geen klacht	Hoevestein BSO/PSZ	
	Geen klacht	Vestein BSO/KDV	
	Geen klacht	High 5/Op Stap Kubus BSO/PSZ	
	Geen klacht	Kiekeboe KDV/PSZ	
	Geen klacht	Op Stap de Piramide PSZ	
	Geen klacht	Hup Sport BSO	
	Geen klacht	Dik Trom BSO/KDV	
Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
	Geen klacht	Ot en Sien PSZ	
	Geen klacht	Poppeschoentje PSZ	
	Geen klacht	Rakt BSO/PSZ	
	Geen klacht	Trudo BSO/KDV/PSZ	

	Geen klacht	Alvermanneke/Kwebbeltje KDV/PSZ/BSO	
	Geen klacht	Boomhut (Deurne) BSO	
	Geen klacht	Hummelhonk/Peuterhofke KDV/PSZ	
	Geen klacht	Bernadette PSZ/TSO	
	Geen klacht	Sprankel BSO/KDV/PSZ	
	Geen klacht	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	Spring kinderopvanghuis Neerkant/Hummelland BSO/KDV/PSZ	

Afdelingen Servicebureau

Nr.	Onderwerp klacht	Afdeling	Afhandeling
013	Ouder heeft een klacht over het feit dat hij de laatste maand nog moet betalen voor de peuteropvang, terwijl hij deze heeft opgezegd en zijn kind deze laatste maand ook niet meer komt.	Klantenservice	Deze laatste maand is niet in rekening gebracht en ouder is hierover geïnformeerd.
015	Ouder heeft een klacht over het feit dat er geen opvangplek is op de BSO voor haar jongste zoon, terwijl haar oudere zoon daar wel een plek heeft. Ze is alleenstaand en dit zorgt voor problemen voor haar werk.	Klantenservice	In overleg met de manager van locatie Kwibus is een oplossing gevonden, waar de ouder tevreden mee is.
017	Ouder heeft een klacht over het feit dat er geen plek is op de BSO voor haar dochter, terwijl haar zoon daar wel een plek heeft. Ze vraagt om een oplossing	Klantenservice	De manager van de locatie (Kwibus) heeft contact opgenomen met de ouder om uit te leggen waarom er op dat moment geen plek was voor haar dochter. De afspraak is gemaakt dat zodra er wel plek is er direct contact met de ouder wordt gezocht. Ouder was tevreden met het gesprek en de toezegging.

Beleid Spring kinderopvang

Nr.	Onderwerp klacht	Afhandeling
002	Ouder klaagt over de informatie die gegeven wordt over restitutie. Ze vindt dat Spring dit uit zichzelf zou moeten restitueren.	Manager Klantenservice heeft telefonisch contact opgenomen. En uitgelegd dat vanwege de Toeslagenaffaire en het feit dat wijzigingen gemeld moeten worden aan de Belastingdienst, we er als Spring voor kiezen om ouders zelf de keuze te laten. Hier had de ouder begrip voor en het gesprek is op prettige wijze afgerond.
004	Ouder heeft moeite met het feit dat een ruiltegoed maar één maand voor en één maand na de datum inzetbaar is.	Manager Klantenservice heeft de ouder een antwoord op haar klacht gestuurd, waarin uitgelegd wordt dat we bij het beoordelen van ruilaanvragen moeten toetsen aan de BKR-norm en het aantal beschikbare pedagogisch professionals. Dit betekent, zeker met volle groepen en krapte bij het personeel dat veel verzoeken niet gehonoreerd kunnen worden. De termijn uitbreiden lost dit probleem niet op, omdat ruilverzoeken langer open blijven staan en de onzekerheid over de ruildag toeneemt.

005	Ouder klaagt over het feit dat ze niet tijdig is gewaarschuwd door Spring dat ze haar kind voor de BSO moest opgeven. En dat er dus niet tijdig een nieuwe contract voor haar kind klaar ligt. Naar de mening van de ouder is dit een service die Spring moet verlenen.	De manager Klantenservice heeft telefonisch contact gehad met deze ouder. Ze heeft uitgelegd dat er normaal een half jaar van tevoren een seintje gegeven wordt aan ouders, via de locatie. Ze heeft excuses aangeboden voor het feit dat dit in dit geval niet goed is gegaan. Hiermee was de klacht voldoende opgepakt en afgehandeld.
016	Een klacht van ouder over het ruilbeleid, omdat het niet lukt deze uren in te zetten voor ruildagen.	In eerste instantie heeft de manager Klantenservice gereageerd op de klacht, maar die uitleg vond de ouder onvoldoende. Uiteindelijk is een brief van de directeur-bestuurder gestuurd met een toelichting op gemaakte keuzes t.a.v. het ruilbeleid.