



Klachtenjaarsverslag 2020

14 april 2021

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	6
3.	Conclusies en aanbevelingen	9
Bijlage 1	Inhoudelijke informatie over de klachten	12

Inleiding

Voor u ligt het klachtenjaarverslag 2020 van Spring Kinderopvang (Spring Kinderopvang BV en Stichting Spring Peuterspeelzalen).

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) 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 48 klachten ingediend. Soms bestaat een ingediende klacht uit meerdere onderdelen. In 2020 hadden de klachten betrekking op 50 klachtonderdelen.

Zoals in onderstaande tabel is te zien is het aantal klachten vergelijkbaar met het jaar ervoor. Dit geldt ook voor het aantal klachtonderdelen. Of de toename van het aantal klachten in de eerdere jaren voortkomt uit het feit dat er daadwerkelijk meer klachten zijn of doordat er door medewerkers vaker gewezen wordt op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een klacht in te dienen, is niet aan te geven.

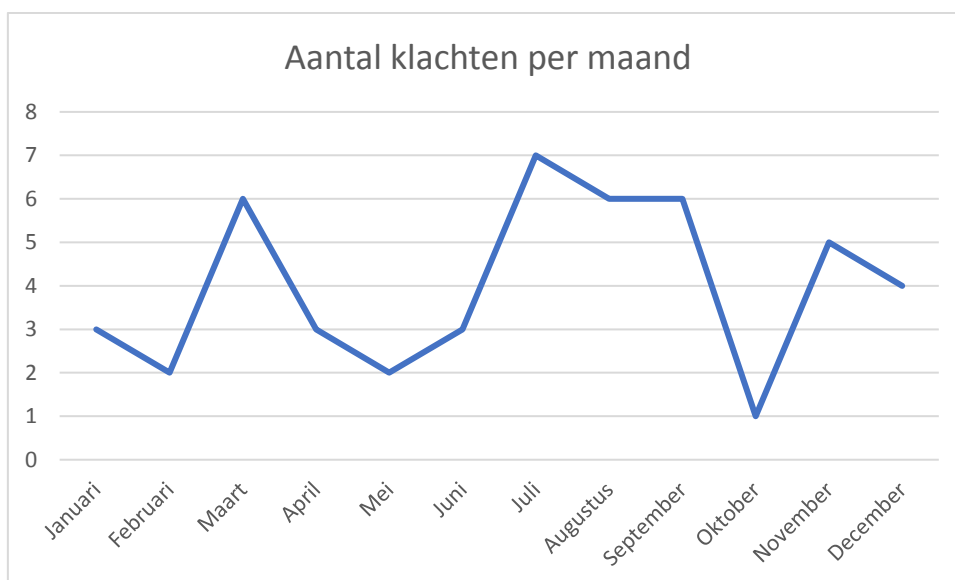
Tabel 1. Aantal klachten in de jaren 2015-2019

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

Zoals in onderstaande figuur te zien fluctueert het aantal klachten per maand van minimaal één klacht in oktober tot zeven klachten in juli. De piek in juli heeft te maken met een hitteperiode (waardoor er twee klachten zijn over de warmte op locatie) en met de wens van ouders om in de vakantie dagen te ruilen (een klacht die we overigens ook op een aantal andere momenten zien). Vier van de zes klachten in maart komen voort uit het feit dat een kind vanwege verkoudheidsklachten niet welkom is op de opvang. Dit speelt in de eerste week nadat striktere coronamaatregelen zijn afgekondigd in Noord-Brabant.

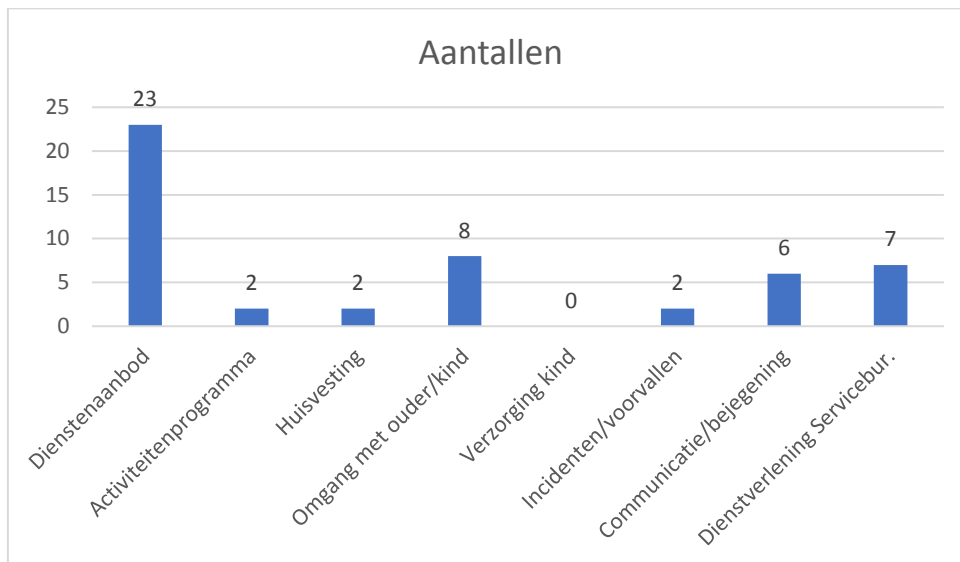
Voor de schommelingen tussen de andere maanden is geen verklaring te geven.

Figuur 1. Aantal klachten per maand in 2020



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

Figuur 2. Classificatie van klachten 2020



De klachten hebben vooral betrekking op het dienstenaanbod (23x), de omgang met het kind en/of de ouder (8x) en de dienstverlening door het Servicebureau (7x).

Tabel 2. Klachten per regio

Aard van de klacht	Regio 1	Regio 2	Regio 3	Klantenservice	Beleid Spring
Dienstenaanbod	1	1	-	1	20
Activiteitenprogramma	1	-	1	-	-
Huisvesting	-	-	2	-	-
Omgang met ouder/kind	1	4	2	-	1
Verzorging kind	-	-	-	-	-
Incidenten/voorvallen	1	-	1	-	-
Communicatie/bejegening	2	-	2	1	1
Dienstverlening Servicebureau	-	-	-	7	-
Totaal	6	5	8	9	22

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 kleine verschillen zien in de hoeveelheid ingediende klachten.

De klachten over de Klantenservice hebben bijna allemaal betrekking op het feit dat er nog geen plaats is op een opvanglocatie voor het kind, niet aan de wensen ten aanzien van (het aantal) dagen voldaan kan worden en het niet tijdig communiceren over de (on)mogelijkheid van plaatsing.

Verhoudingsgewijs is er een groot aantal klachten dat voortkomt uit het Springbeleid. Dergelijke klachten komen weliswaar meestal binnen bij de Klantenservice, maar komen niet direct voort uit het handelen van medewerkers van de Klantenservice en zijn daarom apart verwerkt. Dertien van de tweeëntwintig klachten over het Springbeleid hebben betrekking op het door Spring gehanteerd ruilbeleid (daarnaast zijn twee klachten over het ruilen bij een locatie geclassificeerd omdat ze te maken hebben met het handelen op locatie en niet met het beleid op zich). In onderstaande tabel is een verdere specificatie gegeven de klachten voortkomend uit het Springbeleid.

Tabel 3. Klachten m.b.t. Springbeleid

Aard klacht over Springbeleid	Aantal
Ruilbeleid	13
Tarieven / producten	3
Plaatsingsbeleid	2
Keuze noodopvanglocaties	2
Bereidheid verlengen dagopvang	1
Communicatie	1
Ouderapp	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 drie situaties is het ongenoegen aanleiding geweest om de overeenkomst met Spring 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. Van de in deze rapportage beschreven klachten is één klacht door een oudercommissie ingediend, te weten een klacht over de hoge temperatuur op een locatie en het onvoldoende ondernemen van maatregelen hiertegen. Deze zelfde oudercommissie heeft een jaar eerder ook een vergelijkbare klacht ingediend.

Geschillencommissie Kinderopvang

Spring Kinderopvang is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Eén klacht (uit regio 2) die in het 3^e kwartaal van 2019 door Spring is behandeld is vervolgens op 7 oktober 2019 door de ouders bij De Geschillencommissie Kinderopvang ingediend. Op 6 januari 2020 heeft Spring het verzoek van De Geschillencommissie ontvangen om hierop te reageren. Een verweerschrift is opgesteld en ter zitting mondeling toegelicht door een van de regiodirecteuren en de betrokken manager kindcentrum. In de uitspraak die wij op 25 maart 2020 van De Geschillencommissie hebben ontvangen zijn twee onderdelen van de klacht als gegrond en één onderdeel als ongegrond verklaard. De bindende uitspraak van De Geschillencommissie is gerespecteerd en de ouders is het betaalde klachtengeld van € 25,- vergoed.

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 48 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 drie gevallen is het ongenoegen aanleiding geweest om de overeenkomst met Spring op te zeggen en te kiezen voor een andere aanbieder. Eén klacht uit 2019 is door een ouder met succes aan De Geschillencommissie voorgelegd en in 2020 daar behandeld.

Het aantal klachten is nagenoeg gelijk aan het jaar ervoor. Soms bestaat een ingediende klacht uit meerdere onderdelen. Ook als we naar het aantal klachtonderdelen kijken is dit nagenoeg gelijk gebleven.

De klachten hebben vooral betrekking op het dienstenaanbod, de omgang met het kind en/of de ouder en de dienstverlening door het Servicebureau.

Bij enkele klachten is er een nadrukkelijke relatie met de coronapandemie. Vier klachten komen voort uit het feit dat een kind vanwege verkoudheidsklachten niet welkom is op de opvang. Twee klachten hebben te maken met de keuze van noodopvanglocaties die voor de betreffende ouders ongunstig uitviel. Daarnaast zien we dat de plaatsing van een kind in sommige gevallen vertraagd is door de tijdelijke sluiting van de opvang.

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 opnieuw instrueren van medewerkers over het mediabeleid, het aanspreken op gedrag van een medewerker en het starten van een projectgroep Efficiënte kindplanning.

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 en in mindere mate over het productenaanbod. Voor Spring vormde dit aanleiding om in het najaar – in het kader van het opstellen van de nieuwe producten en tarieven voor 2021 en de aanpassing van het ruilbeleid – ouders en oudercommissies nadrukkelijk te betrekken. De ouders en oudercommissies zijn geïnformeerd over de voorgenomen aanpassingen en is gelegenheid geboden vragen te stellen en kanttekeningen te plaatsen. Door de ouders is dit zeer gewaardeerd. Op onderdelen hebben de reacties van ouders geleid tot aanpassingen. De verwachting is dat dit in 2021 terug te zien zal zijn in een reductie van de klachten die op deze onderwerpen betrekking hebben.

Vergelijking 2020 – 2019: leren van klachten

Een manier om te kijken of geleerd wordt van klachten is een vergelijking te maken van de klachten die in 2020 en in 2019 zijn ingediend en in hoeverre uitvoering is gegeven aan de aanbevelingen uit het klachtenjaarslag 2019.

Allereerst valt op dat de klachten in de regio zijn afgenomen. Waren dit er in 2019 nog respectievelijk 10, 12 en 10 voor de drie regio's, afgelopen jaar is dit aantal gereduceerd tot 6, 5 en 8 klachten. Hieruit zou geconcludeerd kunnen worden dat ouders minder aanleiding

hebben om een klacht in te dienen over de gang van zaken op een locatie. De afname zou voor een deel ook verklaard kunnen worden doordat de kinderopvang als gevolg van de coronamaatregelen bijna drie maanden gesloten is geweest.

Kijken we naar de inhoud van de klachten die in de regio spelen dan zien we een paar onderwerpen terugkomen: de warmte op locatie, het niet communiceren naar ouders over personele wisselingen en het mediabeleid (beelden tonen die niet geschikt zijn voor de leeftijdscategorie).

De locaties waar de klachten in beide jaren spelen verschillen in een meerderheid van de gevallen. Hieruit kan geconcludeerd worden dat over het algemeen de klachten niet voortkomen uit structurele tekortkomingen op een van de locaties. Het gaat meestal om individuele klachten als gevolg van individuele situaties. Alleen bij de warmteproblematiek bij Dik Trom en de personele wisselingen en het niet communiceren hierover bij de Tovertuin zien we dezelfde locatiennaam terugkeren van het jaar ervoor.

Het aantal klachten over afdelingen van het Servicebureau (Klantenservice en Financiële afdeling) is nagenoeg 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, terwijl de ruimte er wel voor is. In enkele gevallen speelde de coronasituatie mee in de late duidelijkheid over de plaatsing. Om de plaatsing van kinderen te verbeteren is in het najaar van 2020 het project Efficiënte kindplanning gestart. Ook is er meer aandacht voor het bieden van maatwerk.

Waar we een daling van het aantal klachten in de regio hebben gezien is er juist een opvallende groei van het aantal klachten op het conto van het Springbeleid. Het aantal klachten over het ruilbeleid is verdubbeld van zeven naar dertien klachten. Blijkbaar vormde de per 1 januari 2020 doorgevoerde wijziging van de ruilregels meer aanleiding om een klacht in te dienen dan het jaar ervoor. Mede op basis van de input uit de klachten en een consultatie van ouders en oudercommissies is de ruilregeling per 1 januari 2021 opnieuw aangepast. De verwachting is dat dit in 2021, mede door de invoering van de Ouderapp, resulteert in een afname van deze klachten. Een hardnekkig misverstand dat steeds 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 steeds te communiceren.

Tot voor twee 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 (waarbij de eerste drie aanbevelingen een duidelijke overlap vertonen met de aanbevelingen die in het klachtenjaarverslag 2019 zijn gedaan):

1. Een belangrijk deel van de klachten heeft betrekking op het beleid van Spring Kinderopvang, in bijzonder het ruilbeleid. Vroegtijdige en voldoende uitgebreide informatie blijft wenselijk als beleidswijzigingen worden doorgevoerd. Dit geldt eveneens bij een wijziging van tarieven en voorwaarden. Het in 2020 toegepaste ouderraadpleging verdient in 2021 continuering. Dit past in de programma's Partnerschap met ouders en Gastvrije organisatie.
2. Als zich wijzigingen in het algemene beleid van Spring voordoen of wijzigingen op een locatie plaatsvinden (dat kan ook gaan om heel praktische zaken, zoals het tijdelijk verplaatsen van de ingang vanwege een verbouwing), is het wenselijk hierover via verschillende kanalen te communiceren. Niet alle ouders maken immers gebruik van dezelfde informatiebronnen. Mogelijkheden hierbij zijn: mondeling, via briefjes/posters, per mail, via de website, via de ouderapp, via social media en via het e-magazine. De eind 2020 in gebruik genomen Ouderapp biedt een goede mogelijkheid om laagdrempelig en snel ouders te informeren.
3. Aangezien ouders belang hechten aan welke pm'ers voor de groep staan is het wenselijk ouders tijdig te informeren over wijzigingen in teamsamenstelling en afwegingen daarin.
4. Op locaties waar wachtlijsten zijn is het nodig te kijken naar mogelijkheden van uitbreiding en hier actie op te ondernemen. Daarbij hoort ook het tijdig anticiperen op een lokale of regionale te verwachten groei van de vraag (of juist afname daarvan). Een goede regio-analyse en monitoring van de bezetting is hierbij helpend.
5. Om tevreden klanten te houden is het wenselijk geregeld na te gaan of het aanbod nog voldoende aansluit bij de doelgroep. Behalve om het algemene productaanbod gaat het ook om de activiteiten voor kinderen op locatie. De ruim 500 verschillende activiteiten voor baby's, peuters, kleuters en bso-kinderen in Spring Actief bieden hiervoor een goede handreiking. Bovendien is het wenselijk investeringen in nauw overleg met de kinderen, ouders en medewerkers te doen, zodat zoveel mogelijk aan de behoefte van met name de kinderen tegemoet gekomen wordt.

Bijlage 1. Inhoudelijke informatie over de klachten

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

Nr. ¹	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
012	Klacht slaan kind door ander kind.	Boefjesboot KDV/PSZ Wanssum	De mkc heeft een gesprek met de moeder gevoerd. De pm'er heeft ook nog met de ouders gesproken en met beide kinderen. Hierna is het niet meer voorgekomen.
030	Ouder dient een klacht in omdat op de BSO een horror/thriller film gekeken is waarvan de leeftijdsaanduiding 16+ is. Het kind is daardoor angstig naar bed gegaan en heeft de hele nacht niet kunnen slapen. De medewerker zou bij een ander kind gevraagd hebben of de film eng was, die daarop ontkennend had geantwoord.	Landhuis BSO/KDV/PSZ Meerlo	De manager kindcentrum heeft met de ouder contact opgenomen en het voorval besproken. In een brief heeft de regiodirecteur oprechte excuses aangeboden en bevestigd dat het onacceptabel is dat de film getoond is. Er is niet gehandeld overeenkomstig het mediabeleid van Spring. Behalve op de locatie is het mediabeleid nogmaals Springbreed onder de aandacht gebracht.
033	Ouder is ontevreden over vele personeelwisselingen en over het ontbreken van communicatie over deze personeelwisselingen. De ouder zegt het contract na 5 jaar opvang op. Overigens geeft de ouder aan dik tevreden te zijn over de opvang en hij geeft dat dat dus niet de reden van het vertrek is.	Tovertuin KDV Venray	Klantenservice en de (net nieuw gestarte) manager hebben telefonisch contact gehad met de vader. De vader blijft bij zijn besluit om naar een andere opvang te gaan. De opzegging is verwerkt.
034	De ouder heeft verzocht flexibel mee te denken in een ruilwens. In de klacht geeft de ouder aan dat de manager zich strikt heeft opgesteld en niet ingestemd met ruilwens omdat alleen vooruit geruild mag worden en niet naar achteren. Dit naar ontevredenheid van de ouder.	Landhuis BSO/KDV/PSZ Meerlo	De regiodirecteur heeft naar aanleiding van de klacht telefonisch contact opgenomen met de ouder. De klacht is afgehandeld en ouder laat nog weten of ze behoefte heeft aan een gesprek met de manager.

¹ Dit nummer is het klachtnummer om zo nodig makkelijk de klacht te kunnen terugzoeken.

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
036	Op de opvang is de bril van het kind verloren. De ouder stelt Spring hiervoor verantwoordelijk omdat er te weinig toezicht zou zijn bij het buitenspelen.	Carrousel PSZ Hout-Blerick	Er is een brief van bestuurder naar de ouder gestuurd en de verloren bril is vergoed.
	<i>Geen klacht</i>	BSO Kwaak Wanssum	
	<i>Geen klacht</i>	BSO Stip Venray	
	<i>Geen klacht</i>	Baloe BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Beertje PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Kindcentrum Kom.mijn PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Zunneke PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	KC Toermalijn, PA Rakkertjes, BSO Hippe Heide Tegelen	
	<i>Geen klacht</i>	Kwibus PSZ/VSO	
	<i>Geen klacht</i>	Sproetje KDV	
	<i>Geen klacht</i>	Mikadootje PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Duizendpoot PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Samsam PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Talentencampus BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Vinckenhof BSO/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Groeneveld TSO	
	<i>Geen klacht</i>	Prinsjeshof BSO/KDV	
	<i>Geen klacht</i>	Petteflet KDV	
	<i>Geen klacht</i>	Pinokkio PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Dik Trom Venlo BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Bengel BSO	

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
	<i>Geen klacht</i>	Zazoe KDV	
	<i>Geen klacht</i>	Bende BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Hummelburg PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Robinson, Blerick BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Zoef Blerick BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Herberg BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Veer, Tegelen BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Spetter (IKC Zuidstroom) BSO/ KDV/ PSZ/TSO	
	<i>Geen klacht</i>	Villa Kids 2.0 BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Wegwijzer Lomm BSO/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Duimelijntje PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Vlaegelke/Berenhol	

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

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
007	De ouder spreekt in de klacht haar onvrede uit dat haar zoon opgehaald moet worden omdat het verkoudheidsklachten heeft. De ouder wil compensatie voor de gemiste opvang. Verder vindt zij dat Spring laat gecommuniceerd heeft over de coronamaatregelen. In de klacht wordt ook een opmerking gemaakt over het nieuwe ruilbeleid waarbij niet meer terugwaarts geruild kan worden naar een dag eerder in de week.	- Pardoos KDV Cuijk - Beleid Spring	Door de bestuurder is een schriftelijke reactie gestuurd waarin gereageerd is op de genoemde punten. Het naar huis sturen heeft te maken met de dat weekend specifiek voor Noord-Brabant afgekondigde coronamaatregelen. De aanpassing van het ruilbeleid is toegelicht.
008	Ouder heeft als klacht ingediend dat haar dochter op de peuteropvang is weggestuurd omdat ze hoest en kinderen die hoesten niet welkom zijn vanwege coronavirus. Bovendien zou ze als ouder hier niet over geïnformeerd zijn.	Zeppelin PSZ Cuijk	MKC'er heeft telefonisch contact opgenomen met de moeder en de situatie besproken. Ouder geeft aan dat ze in opwelling de klacht heeft ingediend.
009	Kind is met 'corona-achtige klachten' (snotteren) naar huis gestuurd. De ouder vindt dit onterecht omdat alle kinderen in dat jaargetijde snotteren.	Kukel KDV Cuijk	Door de bestuurder is een schriftelijke reactie gestuurd. Het naar huis sturen heeft te maken met de dat weekend specifiek voor Noord-Brabant afgekondigde coronamaatregelen.
010	Ouder spreekt zijn onvrede uit dat zijn zoontje die dag vanwege klachten niet welkom was op de opvang.	Paddestoel KDV Genneep	Door de bestuurder is een schriftelijke reactie gestuurd. Het naar huis sturen heeft te maken met de dat weekend specifiek voor Noord-Brabant afgekondigde coronamaatregelen.
017	Door een technische storing heeft de ouder een ruilverzoek een dag te laat ingediend en dit is daarom door de locatie afgewezen. De ouder vindt de medewerkers klantvriendelijk en niet betrokken.	Panters BSO Cuijk	De klacht is naar tevredenheid van de ouder door de manager opgelost. Erg meedenkend!, aldus de terugkoppeling van de ouder.

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
	<i>Geen klacht</i>	BSO Schatkelder Milsbeek	
	<i>Geen klacht</i>	Bolwerk/'t Molleke BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Spring in 't Veld BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Trommel PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Buitengewoon BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Dassenburcht KDV/PSZ/BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Nienke PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Vlinder 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>	Leander BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Olleke Bolleke PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	De Sprong BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Atelier KDV/BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Hummelsoos PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Rakkertjes (Holthees) PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Smurfje PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Bijdehand BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Graaf BSO	

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
	<i>Geen klacht</i>	Pippeloentje PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Hummelhonk PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Springplank/Rakkertjes (Oeffelt) BSO/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Station/Ottertjes KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	KDV Leander St. Anthonis	
	<i>Geen klacht</i>	KDV/BSO Luchtballon Bergen	
	<i>Geen klacht</i>	Koele Kikker KDV/PSZ/BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Ikke, Mill BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Peutertje Oploo PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Wigwam Oploo BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Achterom/Nijntje Gennep BSO/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Zonnepitjes, Heijen PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Vuurtoren, Vierlingsbeek BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Molentje PSZ	

Regio 3: gemeente Helmond, gemeente Laarbeek, gemeente Deurne

Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
001	Ouder geeft aan het aanbod op de BSO van Vestein slecht te vinden. Voor de leeftijdsgroep van de dochter zouden er onvoldoende mogelijkheden geboden worden. Daarnaast zou de wisselende personele bezetting niet ten goede komen aan het plezier van de dochter.	Vestein KDV/BSO Helmond	MKC heeft gereageerd naar de ouder. Een toelichting gegeven dat de woensdag die afgenomen wordt qua bezetting de meest rustige dag is en daardoor het aanbod beperkter. Verder is aangegeven welke personele wijzigingen op korte termijn plaatsvinden.
006	Ouder geeft aan dat ze na het doorgeven van een persoonlijke klacht niets meer van de manager heeft gehoord. Er zou een gesprek na een week plaatsvinden. Na 3 weken heeft de ouder nog steeds niets vernomen. Klacht had betrekking op een pm'er waarvoor kinderen bang zijn omdat ze stem verheft.	Maraboe KDV/BSO Helmond	Manager heeft mail gestuurd met uitleg waarom reactie op zich heeft laten wachten en heeft vervolgens ook nog een keer de ouder gebeld. Pm'er is op de hoogte gebracht van klacht. Pm'er was zich niet bewust welk effect haar gedrag heeft op kinderen. Ze wordt hier nu in gecoacht.
026	De oudercommissie dient, evenals het jaar ervoor, een klacht in wegens de hitte in het gebouw van de locatie Dik Trom. De locatie zou een tijdelijke oplossing hebben gevonden in het de komende dagen gebruik maken van het klaslokaal op de naast gelegen school en het inrichten van kantoorruimte als slaapkamer. De oudercommissie neemt echter geen genoegen met tijdelijke oplossingen en wil dat er op korte termijn structurele oplossingen komen.	Dik Trom/Ot&Sien BSO/KDV/PSZ Helmond	De manager heeft contact opgenomen met OC en acties ondernomen. Daarnaast is er een brief vanuit de bestuurder gestuurd waarin is aangegeven welke acties zijn ondernomen en welke acties op de planning staan. Toegezegd is dat er structurele aanpassingen gaan plaatsvinden. Als de gemeente Helmond als eigenaar van het pand niet bereid is (zoals het jaar ervoor) de kosten te dragen zal Spring dit zelf doen.
027	In de klacht geeft de ouder aan dat er nergens verkoeling te vinden is. Buiten niet en al helemaal niet binnen. Er is geen airco op de locatie. De ouder geeft aan dat ze de situatie	Dik Trom/Ot&Sien BSO/KDV/PSZ Helmond	De manager heeft contact opgenomen met de ouder en toegelicht welke acties zijn ondernomen. Daarnaast is er een brief vanuit de bestuurder gestuurd waarin is aangegeven welke acties zijn ondernomen en welke acties op de planning

	onverantwoord vindt, zowel voor de kinderen als de medewerkers.		staan. Toegezegd is dat er structurele aanpassingen gaan plaatsvinden.
Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
028	De ouder heeft laten weten dat de kinderen de week erna naar de BSO willen komen. In reactie daarop krijgt de ouder te horen dat er geen plek meer voor ze is en dat ze dit eerder had moeten aangeven. De ouder had zich niet afgemeld vanwege vakantie. Er zou op locatie een "zogenaamd" zomerrooster gehanteerd worden waardoor er minder personeel is.	Trudo KDV/BSO/PSZ Helmond	De manager Klantenservice en de vervangend locatiemanager hebben de klacht gezamenlijk opgepakt. Contact is opgenomen met de ouder en uitgelegd dat het een misverstand betreft en dat de kinderen gewoon kunnen komen. De locatie is kenbaar gemaakt dat kinderen met een 52-weeken contract altijd recht hebben op opvang. De personeelsplanning is op de locatie bijgesteld.
032	De ouders hebben hun kind op de locatie afgemeld, maar hebben nu toch twee rekeningen gekregen terwijl hun kind niet op de peuteropvang is geweest. Ouders zijn van mening dat de rekeningen onterecht in rekening zijn gebracht en dat de medewerkers hem hadden moeten wijzen op de noodzaak van schriftelijk afmelden bij Spring.	't Stekje BSO/PSZ Helmond	De ouders hebben hun kind niet formeel afgemeld bij Spring. De locatie heeft de ouders bij de mondelinge afmelding hier niet op gewezen. Met de ouders is overeengekomen dat de dagen dat het kind niet is geweest niet in rekening worden gebracht.
038	De ouder heeft een klacht ingediend over drie incidenten die zich in de eerste week BSO-opvang hebben voorgedaan: het kind is op de locatie in een onbewaakt moment naar buiten geglipt, het kind is bij het naar de klas brengen vanuit de VSO korte tijd aan de aandacht van de medewerker ontsnapt en het kind is niet opgehaald door de BSO op school.	't Stekje BSO/PSZ Helmond	Nadat in eerste instantie de manager en de regiodirecteur de klacht in behandeling hebben genomen is deze vervolgens op het niveau van de bestuurder opgepakt. Vanwege een ingediende financiële claim is de zaak in behandeling gegeven bij de aansprakelijkheidsverzekeraar.
039	Na het opzeggen van het contract heeft de ouder het volledige dossier van het kind opgevraagd. De ouder dient een klacht in omdat in het afsluitende gesprek slechts een	Pino PSZ Helmond	Met een begeleidend schrijven van de bestuurder is het volledige dossier aan de ouder gestuurd. Bovendien zijn alle dossiergegevens over het kind verwijderd (behalve de financiële gegevens die wij vanuit belastingwetgeving

	deel van het dossier verstrekt zou zijn. Bovendien is de ouder het niet volledig eens met de inhoud van het gespreksverslag. De ouder vraagt nu het complete dossier op en verzoekt om alle persoonsgegevens te wissen op grond van het recht op vergetelheid.		verplicht zijn 7 jaar te bewaren). In de brief aan de ouder is verder ingegaan op de kanttekeningen die de ouder bij het gespreksverslag heeft gemaakt.
Nr.	Onderwerp klacht	Locatie	Afhandeling
	<i>Geen klacht</i>	KC Liessel/Keike PSZ/Spring Erbij BSO	
	<i>Geen klacht</i>	BSO Zeespiegel Helmond	
	<i>Geen klacht</i>	KC Mozaïek BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Kruimeltje PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Spetters BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Haasje over/ Vlier PSZ/BSO/TSO	
	<i>Geen klacht</i>	Hoevestein BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Bundertjes KDV/PSZ/TSO	
	<i>Geen klacht</i>	Poppeschoentje PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Rakt BSO/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Op Stap de Piramide Deurne PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Alvermanneke/Kwebbeltje KDV/PSZ/BSO	
	<i>Geen klacht</i>	Hummeldonk PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Okapi KDV	
	<i>Geen klacht</i>	Snatertje PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Bernadette PSZ/TSO	
	<i>Geen klacht</i>	Dikkie Dik KDV	
	<i>Geen klacht</i>	Sprankel BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Debberke PSZ	

	<i>Geen klacht</i>	Eierdopke PSZ/Peelhonk BSO (Helenaveen)	
	<i>Geen klacht</i>	Springhuis Neerkant/Hummelland BSO/KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	High 5/Op Stap Kubus BSO/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Kiekeboe KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Boomhut (Deurne)/ D'n Bogerd BSO/TSO	
	<i>Geen klacht</i>	Hummelhonk/Peuterhofke KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Uilennest/Wilhelmientje BSO/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Toverhoed Helmond KDV/PSZ	
	<i>Geen klacht</i>	Hupsport BSO	
	<i>Geen klacht</i>	De Rank BSO	

Afdelingen Servicebureau

Nr.	Onderwerp klacht	Afdeling	Afhandeling
011	De ouder is van mening dat de Klantenservice ruim een jaar eerder onjuiste informatie heeft gegeven door te zeggen dat een 'oude' contractvorm niet meer afgenomen kan worden, terwijl voor kinderen binnen één gezin dit wel mogelijk zou zijn.	Klantenservice	In een reactie heeft de bestuurder aangegeven dat de eind 2018 begin 2019 door Klantenservice verstrekte informatie correct was. Voor 2020 is de mogelijkheid geboden om een contract te kiezen dat al door een ander kind binnen het gezin wordt afgenomen, ook al maakt dit geen deel meer uit van het actuele productaanbod.
016	Ouders hebben klacht over gestopte peuteropvang en toch toegestuurde factuur voor mei.	Klantenservice	In een reactie van de regiodirecteur is aangegeven dat de verwerking van de opzegging en de factuur elkaar gekruist hebben. De ouders is laten weten dat geen kosten in rekening worden gebracht.
020	De klacht heeft betrekking op het Gastouderbureau. In de klacht spreekt de ouder haar onvrede uit over de doorlooptijd en communicatie met betrekking tot het wervingsproces van een Gastouder aan Huis via Spring Kinderopvang.	GOB	In een reactie is bevestigd dat de werving even duurde voordat deze op gang kwam en dat gedurende het proces de ouder beter op de hoogte gehouden had kunnen worden over de voortgang. Het belang van communicatie tussentijds is uitvoerig besproken met het gastouderbureau en verdient de aandacht voor de toekomst.
023	De klacht heeft betrekking op betalingen die in 2019 hebben plaatsgevonden. De ouders geven aan dat zij door Spring niet geweest zijn op de subsidieregeling en daardoor maandenlang teveel hebben betaald.	Klantenservice	Spring heeft in een schriftelijke reactie aansprakelijkheid afgewezen. Vanuit coulance heeft Spring de ouders voorgesteld de helft van de gemaakte kosten, te weten € 320,- uit te betalen. De ouders hebben hiermee ingestemd.
024	In de klacht beschrijft de ouder dat ze hun baby in januari hebben ingeschreven voor 3 dagen opvang in Liessel. Telefonisch zou dit door klantenservice bevestigd zijn. In juli, vijf weken voor start van de opvang, krijgt de ouder te horen dat er geen plaats is op de opvang.	Klantenservice	Klacht is door klantenservice in goed onderling overleg opgelost. Er is in eerste instantie een plaats voor de dochter bij Hummelhonk. Als er plaats is in Liessel dan wordt contact met de ouder opgenomen.

Nr.	Onderwerp klacht	Afdeling	Afhandeling
029	Ouder geeft aan dat ze voor haar tweeling graag een plek had gehad bij Dikkie Dik. Na de inschrijving in januari heeft de ouder netjes een bevestiging en telefoontje gehad. Er werd haar verteld dat altijd 4-5 maanden voor de plaatsing contact opgenomen wordt of er daadwerkelijk plaats is. In april en mei heeft de ouder een aantal keren gebeld, maar er werd toen gezegd dat i.v.m. Corona het allemaal nog niet duidelijk was. Toegezegd is dat ze zeker eind mei teruggebeld zou worden. Uiteindelijk kreeg ouder pas in juli bericht dat er plek was, twee maanden voor de startdatum. In de tussentijd heeft de ouder elders opvang geregeld omdat ze niet het risico kon nemen om straks zonder opvang te zitten.	Klantenservice	In een reactie heeft de manager Klantenservice aangegeven dat de situatie rondom Corona Spring voor uitdagingen heeft gesteld. Omdat Spring er geen zicht op had per wanneer de opvang weer open zou gaan is gewacht totdat er duidelijkheid was met het laten instromen van nieuwe kinderen. N.a.v. de klacht wordt opnieuw gekeken naar de plantermijn van 4-5 maanden.
040	Ouder dient een klacht in dat de dochter al 9 maanden ingeschreven staat en er nog steeds geen plek is op de opvang voor het kind. De ouder heeft vernomen dat een ander kind van een week ouder nu wel mag starten en dat haar dochter mogelijk pas in het voorjaar aan de beurt is.	Klantenservice	De Klantenservice heeft contact opgenomen met de moeder en samen gekeken naar de opvangmogelijkheden. Vervolgens is het kind geplaatst. Binnen Spring is overleg gevoerd om de volle locaties in Blerick in kaart te brengen. Er worden acties ingezet om de wachtlijsten op te heffen.
041	De ouders dienen een klacht in tegen het plaatsingsbeleid bij locatie 't Veer in Tegelen. Ondanks contact met de Klantenservice en de manager is er nog geen verandering gekomen en bestaat het probleem nog steeds.	Klantenservice	Met de ouders is contact opgenomen en de plaatsing van het kind is gerealiseerd. Op grond van een medische indicatie is voorrang verleend. De ouders waren in de veronderstelling dat een kind automatisch geplaatst wordt op de BSO. Op basis van deze casus is opnieuw naar het plaatsingsbeleid gekeken.

047	De ouder heeft de voorkeur uitgesproken voor peuteropvang in de ochtend op de locatie Zoef. De ouder is tot op heden alleen opvang in de middag aangeboden of op een andere locatie. De ouder vindt dat Spring onvoldoende meedenkt in oplossingen zoals het verplaatsen van andere kinderen van de ochtend naar de middag.	Klantenservice	In de reactie van de manager Klantenservice is aangegeven dat Spring op locatie te maken heeft met een maximaal aantal kindplaatsen. Hierdoor is het niet mogelijk kinderen altijd te plaatsen op de locatie en tijd van eerste voorkeur. De planner probeert een passend alternatief te zoeken op een andere locatie of op een ander tijdstip, maar kan geen extra plekken op een locatie creëren.
-----	---	----------------	---

Beleid Spring

Nr.	Onderwerp klacht	Afhandeling
002	Wijziging in ruilregels. Dat bij ruilen meteen een nieuwe dag aangegeven moet worden en dat dit maar een dag kan zijn.	In een reactie per e-mail is uitleg gegeven over het gewijzigde ruilbeleid en gereageerd op de vragen van de ouder.
003	Flexibele opvang wordt niet meer geboden en dat vinden de ouders die beiden flexibel werken niet prettig. Wijzigingen in ruilbeleid wordt door ouders als belachelijk en schandelijk betiteld.	In een reactie per e-mail is uitleg gegeven over het ruilbeleid en gereageerd op de opmerkingen van de ouder. Bovendien is gastouderopvang als alternatief genoemd omdat daarmee meer flexibiliteit geboden kan worden.
004	Ouders zijn ontevreden over gewijzigde ruilbeleid, in het bijzonder het niet meer kunnen ruilen van feestdagen.	In een reactie per e-mail is uitleg gegeven over het ruilbeleid en gereageerd op de opmerkingen van de ouder.
005	Ouder is ontevreden dat gezegd is dat een incidentele ruiling niet wordt toegekend, terwijl dochter om privé redenen afgelopen half jaar regelmatig geen gebruik heeft gemaakt van BSO en wel alle rekeningen zijn betaald.	Manager heeft contact opgenomen met ouder. Er kon nog een ruildag van 2019 ingezet worden en daarmee is de klacht naar tevredenheid afgehandeld.
013	De ouders willen graag dat de dagopvang van het kind verlengd wordt tot na de zomervakantie en dat het kind niet al voor de vakantie moet starten op de basisschool.	Er is een schriftelijke reactie van de bestuurder gestuurd waarin aangegeven is dat in principe het verzoek wordt onderschreven, maar dat dit wel in goede afstemming met de school moet plaatsvinden. In vervolg hierop heeft de RD telefonisch contact gehad met de ouder en is de kwestie opgelost.

Nr.	Onderwerp klacht	Afhandeling
014	De ouder dient een klacht in dat op vrijdagavond gecommuniceerd is over het weer gedeeltelijk opengaan van de BSO per 11 mei. De ouder vindt de informatie onduidelijk en beklaagd zich dat de Klantenservice in het weekend niet open is om antwoorden te geven op de vragen.	In een schriftelijke reactie geeft de bestuurder aan dat het juist – op basis van de op dat moment beschikbare informatie – de bedoeling was om met de brief helderheid te verschaffen over de opvang in de komende tijd. Het overheidsbesluit om de BSO gedeeltelijk open te stellen en volgend aan de openingsdagen van de scholen te laten zijn is uitgebreid toegelicht.
015	De ouder spreekt in de klacht zijn onvrede uit voor het niet kunnen ruilen van feestdagen.	In een reactie van de bestuurder is het ruilbeleid toegelicht. Onder verwijzing naar informatie van BOinK en van de Belastingdienst is onderbouwd dat ouders geen aanspraak kunnen maken op het recht om feestdagen af te kunnen nemen.
018	De ouder dient een klacht in dat het niet meer mogelijk is in de zomervakantie terugwaarts te ruilen.	In een reactie zijn de per 1 januari gewijzigde ruilregels toegelicht. Aangeboden wordt dat de Klantenservice met de ouder meekijkt of het mogelijk voordeliger is een ander product af te nemen. Verder wordt toegezegd dat de klacht meegenomen wordt in de evaluatie van de ruilregels later in het jaar.
019	De ouders dienen een klacht in dat het niet mogelijk is feestdagen te ruilen. Daarnaast beperken andere regels de ruilmogelijkheden van ouders.	In een reactie is het ruilbeleid en de keuzes daar daarin zijn gemaakt toegelicht. Onderbouwd is dat ouders geen aanspraak kunnen maken op het recht om feestdagen af te kunnen nemen. Toegezegd is dat de klacht meegenomen wordt in de evaluatie van de ruilregels later in het jaar.
021	De ouder heeft een klacht ingediend over het in de zomervakantie niet terugwaarts kunnen ruilen.	De manager kindcentrum heeft contact opgenomen met de ouder en afspraken gemaakt over het inzetten van ruildagen. Hiermee is de klacht naar tevredenheid opgelost. Tevens is aangegeven dat Spring het productenaanbod, waaronder het ruilbeleid, na de zomervakantie gaat evalueren. In dat kader zal de ouder vrijblijvend benaderd worden om mee te denken.

Nr.	Onderwerp klacht	Afhandeling
022	De ouder dient een klacht in tegen het ruilbeleid waarbij alleen voorwaarts geruild kan worden en ruilen alleen binnen een periode van 4 weken mogelijk zou zijn.	Naar aanleiding van klacht heeft de manager kindcentrum contact opgenomen. Zij heeft met de ouder de klacht besproken en afspraken gemaakt over het inzetten van de ruildagen. Hiermee is de klacht naar tevredenheid opgelost. Tevens is aangegeven dat Spring het productenaanbod, waaronder het ruilbeleid, na de zomervakantie gaat evalueren. De ouder zal vrijblijvend benaderd worden om hierin mee te denken.
025	De ouder vindt de ruilregeling weinig flexibel en klantvriendelijk. De ouder geeft aan dat je niet naar voren kunt ruilen, alleen een vakantiedag voor vakantiedag kunt ruilen en NSO voor NSO. Ook moet je meteen doorgeven voor welke dag je wilt ruilen. Andere organisaties zouden gebruik maken van een app waarmee je een opvangdag op een ander moment kunt inzetten.	In een brief van de bestuurder is aangegeven op basis waarvan per 1 januari keuzes zijn gemaakt in de ruilregeling. Verder wordt aangegeven dat de klacht wordt meegenomen in de evaluatie van de ruilregeling later in het jaar. Het in gebruik nemen van de ouderapp door Spring
031	De klacht komt voort uit de wens om de dochter te plaatsen op de peuterspeelzaal in Heijen. De peuterspeelzaal in Heijen is door het kleine aantal kinderen nog maar twee ochtenden open, dinsdag en vrijdag. Omdat de dochter op dinsdag naar het kinderdagverblijf gaat kan ze nu geen gebruik maken van de peuterspeelzaal omdat er niet afgeweken wordt van de minimale afname van 2 dagen. Volgens de ouders zou voor de meeste ouders de woensdag en de vrijdag beter aansluiten bij de ouders die parttime werken.	In de reactie aan de ouders wordt aangegeven dat er in Heijen geen losse dagdelen worden aangeboden. De medewerkers op locatie willen graag op basis van activiteiten bijdragen aan de ontwikkeling van alle kinderen. Deze activiteiten spreiden zich over twee dagen zodat de pedagogisch medewerkers de ontwikkeling van de kinderen optimaal kunnen volgen. Er is niet bekend bij Spring dat er meer vraag is naar het afnemen van enkele dagdelen op het peuteraanbod. Geadviseerd wordt dat ouders dit kenbaar maken bij Spring.
037	De ouder geeft aan ontevreden te zijn over het ruilbeleid. Een ruilverzoek is afgewezen omdat de ouder bij het afzeggen van de opvang niet meteen een nieuwe dag heeft gepland. De ouder geeft aan dat hij niet geïnformeerd is over wijzigingen in het ruilbeleid.	Met de ouder is tot een oplossing gekomen voor de dag die hij wilde ruilen.
042	De ouder geeft aan dat de communicatie die verspreid is over de nieuwe tarieven voor 2021 niet juist is en uitsluitend van toepassing is voor	In een reactie aan de ouders is aangegeven dat zowel in de brief als in de folder is aangegeven dat het maandbedrag per

	mensen die de volledige kosten vergoed krijgen via de kinderopvangtoeslag. De ouder vindt dat er sprake is van misleiding.	situatie en per gezin kan verschillen. Verwezen wordt daarbij naar de rekenhulp op de website. Wel is erkend dat in een eerdere reactie van een medewerker van de Klantenservice een fout is geslopen.
Nr.	Onderwerp klacht	Afhandeling
043	Naar aanleiding van de aan alle ouders toegestuurde informatie over het nieuwe dienstenaanbod en tarieven 2021 reageert een ouder dat onvoldoende naar de wensen van ouders is geluisterd. Spring zou onvoldoende flexibele opvang op de BSO bieden. De ouders zijn genoodzaakt om alle opvangmomenten op contract aan te nemen en te betalen zodat ze verzekerd zijn van een plek als het nodig is. Dit is een grote kostenpost. Daarnaast zou er niet altijd een opvangmogelijkheid zijn als de ouders die nodig hebben.	In een schriftelijke reactie aan de ouder is ingegaan op de klacht. Aangegeven is dat jaarlijks naar het aanbod wordt gekeken. Hierbij wordt rekening gehouden met wettelijke kaders en de financiële gevolgen van de vormgeving. Voor alle ouders proberen wij opvangmogelijkheden te creëren. Zo kiezen wij voor toegankelijke basisproducten, aangevuld met maatwerkproducten. Voor flexibiliteit op bso's is bewust niet gekozen. Om kwalitatief goede opvang te kunnen bieden is flexibiliteit op de bso niet haalbaar. Veel van onze bso's zijn druk bezocht, waardoor de toegestane kind aantallen nauwlettend in de gaten gehouden dienen te worden. Tevens kan vervoer voor grote uitdagingen zorgen.
044	Een ouder dient een klacht haar ex-man toegang gegeven is tot de Ouderapp. Hiermee zou haar ex-man toegang hebben tot privé- c.q. betaalgegevens.	In een reactie aan de moeder is aangegeven dat met het activeren van de Ouderapp naar alle bij Spring bekende ouders een inlogcode is verstuurd. De ex-man ziet in de ouderapp allen zijn eigen adresgegevens en bankgegevens. In de gegevens van de moeder heeft hij geen inzage. Er is dus geen sprake van onjuiste inzage van persoons-gegevens. Alle informatie die zichtbaar is wordt afgestemd op de persoon die inlogt, waarbij de gezamenlijkheid zit in het volgen van de ontwikkeling van de kinderen.
045	Een ouder dient een klacht in over de keuze van de noodopvanglocaties bij het sluiten van de kinderopvang. De ouder verzoekt tot het openen van een extra noodopvanglocatie in Bergen.	De regiodirecteur heeft telefonisch contact opgenomen met de ouder en toegelicht hoe de keuze van de locaties tot stand is gekomen.

		Na meerdere verzoeken van ouders is trouwens besloten alsnog een locatie in Bergen te openen.
Nr.	Onderwerp klacht	Afhandeling
046	Een ouder dient een klacht in dat Dikkie Dik gesloten is tijdens de noodopvang. De noodopvanglocaties zijn zonder auto niet makkelijk te bereiken.	De regiodirecteur heeft telefonisch contact opgenomen met de ouder en uitgelegd op grond van welke overwegingen de keuze van noodopvanglocaties tot stand is gekomen. Met de ouder is gekeken wat de dichtstbijzijnde locatie is en waar de meeste vaste gezichten werken.
048	Ouder heeft een klacht ingediend over het per 1 januari 2021 gewijzigde ruilbeleid. De ouder vraagt om een aanpassing van de huidige ruilregeling zodat ruildagen over een langere periode dan een maand ingezet kunnen worden Daarnaast verzoekt de ouder geen verhoogd uurtarief te hanteren voor verkorte opvang tot 16:30, zodat dit voor de ouder financieel aantrekkelijk wordt.	In een reactie van de bestuurder is beschreven hoe het nieuwe ruilbeleid en de tarieven tot stand zijn gekomen. Hiervoor heeft nauw overleg plaatsgevonden met ouders en oudercommissies. Naar de ouder is geantwoord dat niet aan zijn wensen kan worden voldaan omdat Spring dan gaat afwijken van tarieven en een ruilregeling die voor alle ouders gelden en die op een zorgvuldige manier tot stand zijn gekomen. Voor een incidentele ruiling kan op locatie gekeken worden of er maatwerk te bieden is.