



Klachtenjaarsverslag 2020



Ska Kinderopvang

Ska Kinderopvang – klachten 2020

Klachten van ouders

Ska Kinderopvang heeft een klachtenprocedure voor haar klanten. Een goede klachtenregeling vormt een waardevolle bijdrage aan de continue verbetering van de kwaliteit van onze opvang. Dat betekent dan ook dat wij klachten altijd serieus nemen. De klachtenprocedure is te vinden op de website van Ska Kinderopvang www.ska.nl. Ook in de aanvullende voorwaarden, en in het beleid veiligheid en gezondheid van Ska Kinderopvang, verwijzen we naar de klachtenprocedure van Ska Kinderopvang.

Ontevreden?

Alvorens een officiële klacht in te dienen adviseren wij klanten ongenoegen en/of ontevredenheid in eerste instantie te bespreken met de direct betrokkene(n), en/of haar direct leidinggevende (bijvoorbeeld de meewerkend coördinator). Dikwijls is er sprake van een misverstand en/of kan de medewerker de situatie naar tevredenheid uitleggen.

Interne klachtenbehandeling

Leidt bovenstaande niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de klant een schriftelijke klacht indienen per e-mail of via de post. Dan is er sprake van een officiële klacht. De klacht wordt conform de klachtenprocedure klanten Ska kinderopvang in behandeling genomen.

Externe klachtenbehandeling

Lukt het niet om de klacht intern op te lossen, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

Verantwoording

Een keer per jaar worden de binnengekomen klachten voorgelegd aan het regiomanagement en het MT. Conclusies die hieraan kunnen worden verbonden, kunnen leiden tot wijzigingen in het beleid of werkinstructies of andere / betere interne of externe communicatie. Een keer per jaar wordt een samenvatting van de klachten opgemaakt ten behoeve van de Raad van Toezicht, de Centrale Oudercommissie, en de GGD.

Analyse klachten van klanten 2020

In 2020 heeft Ska Kinderopvang in totaal 12 klachten van klanten ontvangen. Van deze 12 klachten is de klacht 9 maal naar tevredenheid opgelost. 3 maal hebben we de klacht niet naar tevredenheid kunnen afhandelen, en is het contract beëindigd. 1 maal op initiatief van Ska en 2 maal op initiatief van de klant. 6 van de 12 klachten hadden betrekking op de dienstverlening op de locatie. De overige 6 klachten gingen over algemeen beleid van Ska.

Aantal klachten 2020 ten opzichte van 2019

Het aantal klachten in 2020 is met 12 klachten lager dan het aantal klachten in 2019, met 23. In 2019 ontvingen we 10 klachten over de dienstverlening op de locatie en 13 over het algemeen beleid.

Het % klachten is zeer beperkt. Als we deze relateren aan het aantal kinderen dat we opvangen, dan zijn de verhoudingen:

KDV 5 klachten (1100 gezinnen*)	= 0,45%
BSO 4 klachten (1300 gezinnen*)	= 0,30%

SLG 3 klachten (600 gezinnen*)

= 0,50%

*) benadering

Onderwerp klacht	Locatie	Totaal	Naar tevredenheid opgelost?		Bij standpunt Ska geaccepteerd	Externe klacht?	Contract opgezegd ?
			Ja	nee			
KDV							
Algemeen beleid	Puntmuts Villa Blanca	2	2				
Dienstverlening locatie	't Vliet Tovertriangel Harlekijn	3	2	1			1
Dienstverlening servicecentrum							
BSO (incl. VSO)							
Algemeen beleid	Waterval Club van 7 Lef	3	2	1			1
Dienstverlening locatie	Waterval	1	1				
Dienstverlening servicecentrum							
SLG							
Algemeen beleid	Waterval	1		1			1
Dienstverlening locatie	Harlekijn Winki	2	2				
Dienstverlening servicecentrum							
Totaal		12	9	3			3

Conclusie

Als we kijken naar het aantal formele klachten en de aard van de klachten dan zien we dat er 2 klachten zijn ingediend over personele wisselingen/stabiliteit op locaties, 3 keer een klacht is ingediend over ruilbeleid/feestdagen/vrij besteedbare bso vakantiedagen, 4 keer over handelen/keuzes op locatie, 1 maal over de passendheid van een kind in een groep, 1 x over het bso vakantieprogramma en 1 keer over het mondkapjesbeleid van Ska. In totaal zijn 9 van de 12 klachten naar tevredenheid opgelost, dat is 75%. Drie keer is het contract opgezegd. 1 x vanwege de niet passendheid (op initiatief van Ska), en 2 maal vanwege ontevredenheid klant.

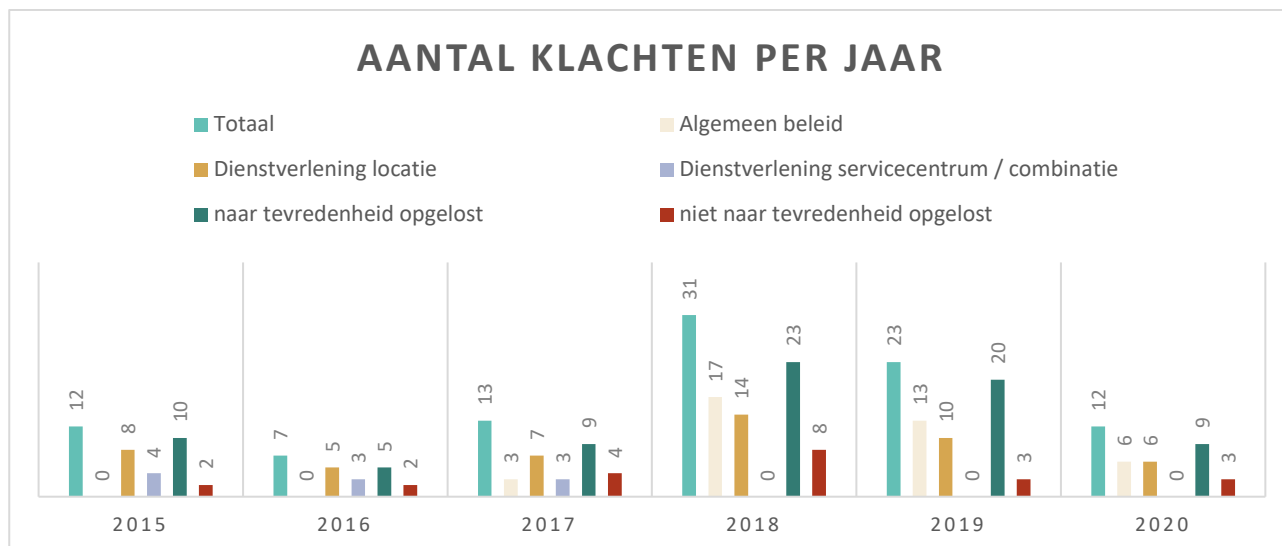
Externe klachten

Er zijn in 2020 geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie.

Klachten van medewerkers

Er zijn geen klachten ingediend door medewerkers van Ska.

Bijlage: Analyse klachten per jaar



Een aantal opvallendheden:

- De registratie over 2015 en 2016 is vrij summier; de cijfers betreffen Ska exclusief SPL (stichting peuterspeelzalen Leusden). Vanaf 2017 is de registratie inclusief SPL. Opvallend is het zeer lage aantal klachten in 2016.
- In 2017 is de klachtenregeling ge-update en daarmee toegankelijker geworden voor ouders. Dat verklaart deels een toename van het aantal klachten in 2017. Een andere verklaring is dat Ska gestaag is gegroeid de afgelopen jaren. Ook dat verklaart een toename in het aantal klachten. Immers, het aantal klachten moet altijd worden gezien in verhouding tot het aantal klanten. Opvallend is de toename van het aantal klachten over het algemeen beleid in 2018 en in 2019. Dit is te verklaren door wijzigingen in de ruilsystematiek (voornamelijk 2018) en de (tijdelijke) verhoging van de tarieven i.v.m. de uitval van de Stint (voornamelijk 2019), en meer klachten over wisselende medewerkers (altijd een belangrijk thema, maar in tijden van personele schaarste lastiger om aan te voldoen).
- Gelukkig weet Ska het merendeel van de klachten naar tevredenheid op te lossen. In 2018 hebben we verhoudingsgewijs minder klachten naar tevredenheid kunnen oplossen (ruilen).
- Als we overall kijken naar het % klachten t.o.v. het aantal klanten in 2018, 2019 en 2020 dan geeft dit het volgende beeld:

	2018	2019	2020
Kdv	1,10% (12 klachten)	0,73% (8 klachten)	0,45% (5 klachten)
Bso	0,70% (9 klachten)	0,54% (7 klachten)	0,30% (4 klachten)
Slg	0,75% (4 klachten)	1,33% (8 klachten)	0,50% (3 klachten)
overall	0,35% (6 klachten)	<i>opgenomen kdv, bso, slg</i>	

- Het overall aantal klachten is laag. Natuurlijk zijn we blij met weinig klachten. Aan de andere kant is het ook niet reëel om te veronderstellen dat er geen klachten zijn. We zijn blij met alle feedback, reacties en klachten die we van klanten ontvangen. Daar kunnen wij van leren en beter van worden!
- We vermoeden dat de langdurige sluiting in 2020 als gevolg van Covid impact heeft gehad op het lagere aantal klachten ten opzichte van voorgaande jaren.