



Klachtenjaarverslag 2021

Ska Kinderopvang

Ska Kinderopvang – klachten 2021

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 coördinator kindcentrum). 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 2021

In 2021 heeft Ska Kinderopvang in totaal 11 klachten van klanten ontvangen. Al deze klachten zijn naar tevredenheid opgelost. 4 van de 11 klachten hadden betrekking op de dienstverlening op de locatie. De overige 7 klachten gingen over algemeen beleid van Ska (4 x ruilservice, 1 x overplaatsing, 1 x geen plaatsing en 1 x over de sluiting als gevolg van personele krapte).

Aantal klachten 2021 ten opzichte van 2020

Het aantal klachten 2021 is met 11 klachten een fractie lager dan het aantal klachten in 2020, met 12.

Het % klachten is zeer beperkt. Als we deze relateren aan het aantal klanten (gezinnen), dan is de verhouding: 11 klachten op 3000 gezinnen is 0,367%

Onderwerp klacht		Totaal	Naar tevredenheid opgelost?		Bij standpunt Ska geaccepteerd	Externe klacht?	Contract opgezegd ?
			Ja	nee			
KDV	Locatie						
Algemeen beleid	Kriskras (2) Uit de Kunst (2) Kiekeboe Plons	6	6				
Dienstverlening locatie	Zilverberg Dobbelsteen	2	2				
Dienstverlening servicecentrum							
BSO (incl. VSO)							
Algemeen beleid	Vlinderslag	1	1				
Dienstverlening locatie	Harlekijn Villa Blanca	2	2				
Dienstverlening servicecentrum							
SLG							
Algemeen beleid							
Dienstverlening locatie							
Dienstverlening servicecentrum							
Totaal		11	11				

Conclusie

Als we kijken naar het aantal formele klachten en de aard van de klachten dan zien we dat er 4 klachten zijn ingediend over de ruilservice, 1 keer over een overplaatsing naar een nieuwe groep, 1 maal over een niet plaatsing en 1 maal over een sluiting als gevolg van personele krapte. Kijken we naar de dienstverlening op de locatie dan gingen de klachten over 1 maal een bijtincident, 1 maal onvoldoende bescherming tegen de zon, 1 maal een kind niet opgehaald van school en 1 maal een kind dat werd gepest.

In totaal zijn alle klachten naar tevredenheid opgelost.

Externe klachten

Er zijn in 2021 geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie.

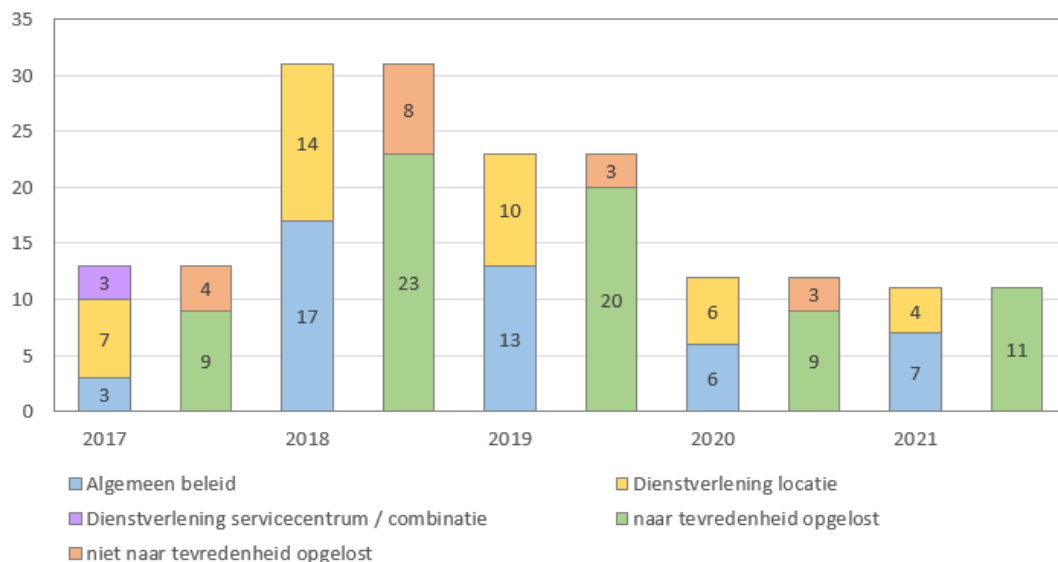
Klachten van medewerkers

Er zijn geen klachten ingediend door medewerkers van Ska.

Bijlage: Analyse klachten per jaar

Aantal klachten per jaar vanaf 2017

	2017	2018	2019	2020	2021
Algemeen beleid	3	17	13	6	7
Dienstverlening locatie	7	14	10	6	4
Dienstverlening servicecentrum / combinatie	3	0	0	0	0
Totaal	13	31	23	12	11
naar tevredenheid opgelost	9	23	20	9	11
niet naar tevredenheid opgelost	4	8	3	3	0
tevredenheidspercentage	69%	74%	87%	75%	100%



Een aantal opvallendheden

- In 2017 is de klachtenregeling geüpdatet en daarmee toegankelijker geworden voor ouders. Daarmee is het aantal klachten toegenomen ten opzichte van de jaren daar voor. 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 (vnl. 2018) en de (tijdelijke) verhoging van de tarieven i.v.m. de uitval Stint (vnl. 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).
- 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. Daarvan kunnen wij leren en beter worden!
- Naast de 11 klachten van klanten hebben we in 2021 4 klachten van externen (omwonenden) ontvangen. 2 maal over geluidsoverlast (waarbij één van de twee klachten een andere organisatie bleek

te betreffen) en 2 maal over het handelen van een medewerker / misverstand over deelname aan een activiteit.

- We vermoeden dat, net als in 2020, ook in 2021 Covid impact heeft gehad op het lagere aantal klachten ten opzichte van voorgaande jaren.

Nieuwe versie model interne klachtenregeling kinderopvang

Er is een vernieuwde versie van het model intern klachtenreglement. De huidige versie bestond inmiddels al ruim drie jaar en was toe aan een update. In het nieuwe 'Model interne klachtenregeling kinderopvang' is vooral het taalgebruik flink aangepast. BOinK heeft het vernieuwde model geschreven in samenwerking met de BMK, BK, Sociaal Werk Nederland, het Klachtenloket Kinderopvang en GGD GHOR.

De hoop is dat het hierdoor voor ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties zelf, duidelijker is wat ze kunnen en/of moeten doen wanneer ouders ergens ontevreden over zijn. Ook sluit het model nog meer aan bij de eisen uit de Wet kinderopvang. Kinderopvangorganisaties kunnen dit model gebruiken om de klachtenregeling binnen hun eigen organisatie te maken. Werd er al gebruik gemaakt van het model? Dan kan deze met het vernieuwde model geüpdatet worden.

Het model beschrijft de formele route voor het schriftelijk indienen van een klacht. Organisaties beschrijven zelf een eigen werkwijze over hoe ze in hun organisatie het proces rondom indienen en afhandelen van klachten in (willen) richten. Naast het Model interne klachtenregeling volgt er nog een handreiking met meer uitleg en tips die organisaties kan helpen bij het maken van de gehele interne klachtenregeling. De handreiking volgt in de eerste maanden van 2022.

De Klachtenprocedure klanten Ska Kinderopvang is gebaseerd op het voorgaande model interne klachtenregeling. Wanneer de handreiking beschikbaar is zullen wij de huidige Klachtenprocedure toetsen aan het nieuwe model en waar nodig en mogelijk bijstellen. De COC heeft adviesrecht op de regeling. Als de Klachtenprocedure wijzigt, leggen wij deze voor advies voor aan de COC.

Bijlage **Geschilvrijbrief van De Geschillencommissie**



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
| 070 - 310 53 10
| degeschillencommissie.nl

Ska Kinderopvang
Amsterdamseweg 41
3812 RP Amersfoort

Den Haag, 30 maart 2022

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2021 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2021 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.

Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

de geschillencommissie faciliteert
de geschillencommissies van de
Stichting Geschillencommissies voor
Consumentenzaken en de
Stichting Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf

