

Jaarverslag klachten

2023

28 maart 2024

Rachel den Boer

Directeur organisatie & dienstverlening

Eigen wijze kids





Inhoud

Klachtenprocedure Ska Kinderopvang	3
Aantal klachten 2023 ten opzichte van 2022	3
Samenvatting	4
Geschillen commissie	5
Bijlage: Analyse klachten per jaar	6

Klachtenprocedure Ska Kinderopvang

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). Vaak 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 door een e-mail te sturen naar klacht@ska.nl. 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

Het klachtenjaarverslag wordt, samen met de binnengekomen uitingen van ongenoegen, gebruikt om onze kwaliteit te verbeteren. Conclusies die aan de klachten of uitingen van ongenoegen kunnen worden verbonden, kunnen leiden tot wijzigingen in het beleid of werkinstructies of andere/ betere interne of externe communicatie. Het klachtenjaarverslag wordt ook gedeeld met de Raad van Toezicht, de Centrale Oudercommissie en de GGD.

Analyse klachten van klanten 2023

In 2022 zaten we nog in de staart van de coronapandemie en laaide de personele krapte in volle hevigheid op. Dit resulteerde in een recordaantal formele klachten en vele uitingen van ongenoegen jegens de organisatie.

In 2023 is het aantal klachten aanzienlijk gedaald ten opzichte van 2022. Waar in 2022 een duidelijke trend zichtbaar was in de aard van de klachten is deze in 2023 niet zichtbaar. De aard van de klachten is zeer divers. Wel hebben we begin november een drietal klachten gekregen over het feit dat er geen compensatie aan ouders werd geboden voor de sluitingsdag op vrijdag 19 januari jl. (dit betrof een studiedag met alle medewerkers). De klachten zijn allen, op één klacht na, naar tevredenheid afgehandeld.

Aantal klachten 2023 ten opzichte van 2022

Het aantal klachten in 2023 is met 10 klachten een stuk lager dan de 56 klachten in 2022. Oorzaak daarvan ligt in het gegeven dat de organisatie in rustiger vaarwater is gekomen. De tevredenheid van ouders uit zich in minder officiële klachten.

	Type klacht	onderwerp klacht	Locatie	Ouders tevreden na contact
1.	Dienstverlening locatie	hygiëne	Tovertriangel	ja
2.	Algemeen beleid	'ik vind je lief' dagen	Plons	ja
3.	Dienstverlening locatie	Onvoldoende schaduw	De Kei	ja
4.	Dienstverlening Servicecentrum	Jaamo ouderapp	De Jonkvrouw	Ja
5.	Dienstverlening locatie	start nieuwe bso locatie	Kick	nee
6.	Dienstverlening locatie	onbekende medewerkers	De Jonkvrouw	ja
7.	Algemeen beleid	Het niet compenseren studiedag		ja
8.	Algemeen beleid	Het niet compenseren studiedag		ja
9.	Algemeen beleid	Het niet compenseren studiedag		ja
10.	Dienstverlening locatie	begeleiding kind	Peuter Pallas	ja

Samenvatting

1. **Dienstverlening locatie- Hygiëne-** Klacht betrof kind wat gedurende de dag geen verschooning heeft gekregen. De regiomanager heeft contact gehad met de betreffende ouder en aangegeven dat dit een incident betrof. Op dat moment waren er veel onbekende gezichten op de locatie en geen vaste coördinator. De ouder was blij met de informatie en vond de klacht goed afgehandeld.
2. **Algemeen beleid – "ik vind je lief dagen "**- Klacht betrof het aangepaste beleid rondom vader- en moederdag. Om ook recht te doen aan kinderen die een andere gezinssamenstelling hebben zijn deze dagen omgedoopt tot "ik vind je lief dagen". Uitgangspunt is de oprechte aandacht voor de belangrijke personen in het leven van een kind. Ook het traditionele knutselcadeautje is vervangen door een activiteit samen met de betreffende ouder. De coördinator van de locatie heeft met ouder gesproken en de achtergrond van de beleidswijziging uitgelegd. Ouder voelde zich gehoord en de klacht is voldoende afgehandeld.
3. **Dienstverlening op locatie- te weinig schaduw-** De klacht betrof het gebrek aan in de op het zuiden gelegen tuin van de locatie. Er waren schaduwdoeken aanwezig, maar dit bleek niet voldoende. Dit was de eerste zomer voor deze nieuwe locatie. Er zijn extra schaduwdoeken aangebracht. Klacht naar tevredenheid afgehandeld.
4. **Dienstverlening Servicekantoor – Ouderapp-**Klacht betrof het te laat door ontwikkelen van deze app en met name op het kindvolgsysteem, terwijl er gecommuniceerd was dat dit gereed zou zijn. De directeur bedrijfsvoering heeft de ouder laten weten dat Ska afhankelijk is van de leverancier en dat we hier hard aan werken.
5. **Dienstverlening op locatie – Start nieuwe bso locatie-** . Na de zomervakantie is de bso locatie Zazah opgeheven en zijn de kinderen overgegaan naar bso Kick. Ouder diende klacht in omdat de kinderen zelf uit moesten zoeken hoe ze bij de nieuwe locatie moesten komen. Hier blijkt het om een miscommunicatie tussen coördinator en ouder te gaan. Ouder is herhaaldelijk uitgenodigd voor een gesprek met de coördinator, maar ouder wil hier niet op ingaan. Onvoldoende afgehandeld.
6. **Dienstverlening op locatie – onbekende medewerkers-** Klacht over onbekende medewerkers die gebrekkig Nederlands praten. Er waren echter die ochtend geen onbekende medewerkers aan het werk en de aanwezige medewerkers spraken wel degelijk goed Nederlands. Dit is naar ouder teruggekoppeld en deze was tevreden met de reactie.

Eigen wijze kids



7. **Beleid organisatie – compensatie studiedag 19 januari** – Op 19 januari '24 is er een studiedag voor alle medewerkers georganiseerd. Alle locaties zijn die dag gesloten. Er is in eerste instantie aan ouders gecommuniceerd dat deze dag niet wordt gecompenseerd. 3 ouders hebben hierop een klacht ingediend. Inmiddels heeft het Ministerie van Sociale Zaken duidelijkheid gegeven en mag een studiedag niet gefactureerd worden. Naar tevredenheid afgehandeld.
8. **Beleid organisatie – compensatie studiedag 19 januari** Idem als 7
9. **Beleid organisatie – compensatie studiedag 19 januari** idem als 7
10. **Dienstverlening op locatie- begeleiding kind-** Klacht betrof ontevredenheid over de begeleiding van een startende peuter. Ouder wil de factuur niet betalen. De factuur van de maand is kwijtgescholden. Het kind staat nu op de wachtlijst van een slg. Naar tevredenheid afgehandeld.

Geschillencommissie

In 2023 zijn er geen klachten bij de Geschillencommissie ingediend.

Bijlage: Analyse klachten per jaar

Aantal klachten per jaar vanaf 2019

	2019	2020	2021	2022	2023
Algemeen beleid	13	6	7	39	5
Dienstverlening locatie	10	6	4	5	4
Dienstverlening servicecentrum / combinatie	0	0	0	12	1
Totaal	23	12	11	56	10
naar tevredenheid opgelost	20	9	11	39	9
niet naar tevredenheid opgelost	3	3	0	17	1
tevredenheidspercentage	87%	75%	100%	70%	90%

