



## Jaarverslag klantreacties 2020

### Inleiding.

Spelenderwijs verzorgt peuterwerk en buitenschoolse opvang in Ede en omgeving. In 2020 maken ongeveer 1.000 kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar gebruik van ons aanbod.

Bij Spelenderwijs horen wij graag wat onze ouders bezighoudt en staan we open voor vragen, opmerkingen, tips en ideeën. Iedere kritische opmerking of vraag, van signaal tot onvrede of mogelijkheid tot verbetering, nemen wij uiterst serieus. We vragen ouders alle suggesties en klantreacties te melden om de gewenste situatie te kunnen creëren. Ook medewerkers vragen wij fouten of afwijkingen in onze dienstverlening kenbaar te maken. Wij zijn bereid om te leren en willen anticiperen op de behoefte van de markt. We scherpen onze dienstverlening aan en verbeteren onze interne processen als dat wenselijk en nodig is. Ook streven we ernaar om iedere kritische vraag of klantreactie zo eenvoudig en soepel mogelijk te behandelen en een voor betrokken partijen zo bevredigend mogelijk antwoord te geven.

Conform de voorschriften van de Wet Kinderopvang en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg publiceren wij jaarlijks een verslag van de ingediende klantreacties. Het jaarverslag wordt intern met het management besproken en met de Oudercommissie - het medezeggenschapsorgaan van ouders. Daarnaast sturen wij het Jaarverslag Klantreacties elk jaar voor 1 juni naar de GGD Gelderland-midden.

In dit jaarverslag leest u de aard en de afhandeling van de klantreacties die bij Spelenderwijs zijn ingediend. De rapportage heeft betrekking op het peuterwerk en buitenschoolse opvang bij Spelenderwijs. Ook treft u een beknopte beschrijving van de klantreactieregeling aan.

## Hoe behandelen wij klantreacties?

Signalen pakken we het liefst aan bij de bron, daar waar het ontstaat. Wij vragen ouders en medewerkers daarom om onvrede met elkaar te bespreken. Leidt het gesprek niet tot een oplossing of willen ouders, verzorgers of relaties hun onvrede bij de organisatie melden, dan kunnen zij een brief of e-mail sturen of het formulier voor klachten en suggesties op onze website invullen. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid legt de binnengekomen klantreacties voor aan de betrokken managers. Bij een ernstige klantreactie met mogelijk grote gevolgen worden de directeur en cluster- of afdelingsmanager direct op de hoogte gesteld. De directeur besluit vervolgens wie de klantreactie in behandeling neemt.

Een melder ontvangt binnen één week een schriftelijke bevestiging met informatie over wie de klantreactie afhandelt. In de meeste gevallen is dat de cluster- en/of unitmanager of een medewerker van een van de locaties of ondersteunende afdelingen. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid die de klantreactie van de melder in behandeling neemt, registreert de afhandeling van de klantreactie of verbetering en legt de afspraken tijdens het proces vast. Het streven is om drie weken na binnenkomst van de klantreactie een passende oplossing te hebben voorgesteld. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid bewaakt deze termijn.

De behandelaar neemt contact op met de afdeling Kwaliteit en Veiligheid en koppelt de gemaakte afspraken en het proces terug. Hierna wordt de klantreactie officieel gesloten met een brief en/of e-mail naar de indiener. Na afhandeling van de klantreactie verifieert de afdeling Kwaliteit en Veiligheid of de ouder tevreden is over de voorgestelde oplossing en het proces.

De afdeling Kwaliteit en Veiligheid zet samen met de directie, cluster- of afdelingsmanager zo nodig of gewenst organisatiebrede verbeteringen in gang. Conform de adviesregels in het oudercommissiereglement wordt de oudercommissie bij wijzigingen betrokken.

Mocht een interne klantreactie-afhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en bemiddeling bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#) of aanmelding van het geschil bij [de Geschillencommissie](#). Ouders kunnen hiervoor ook kiezen wanneer zij niet eerst de interne klantreactieregeling willen volgen.

Onze [website](#) geeft informatie over onze interne en externe klantreactieregeling. Na het kennismakingsgesprek, voorafgaand aan de start van de kinderopvang, ontvangen ouders / verzorgers een korte toelichting op onze klantreactieregeling.

## Inzichten klantreacties 2020.

Klantreacties zijn een belangrijke graadmeter om te horen wat klanten belangrijk vinden in de dienstverlening. Het belangrijkste inzicht is dat er op dit moment via de klantreactieregeling slechts geringe input komt om de klanttevredenheid en kwaliteit te verhogen. Signalen van onvrede worden vaak in basis op de locatie opgepakt, dit is uiteraard ook het streven binnen de organisatie. Echter kom je er samen soms niet uit, waardoor het signaal van onvrede opgeschaald kan worden. We hebben drie officiële klantreacties ontvangen in het afgelopen jaar, waarvan één klantreactie betrekking had tot de ondersteunende dienst. Maar ook met deze geringe input kan het verbeterproces in gang worden gezet.

## Geschillen in 2020.

In 2020 zijn er geen geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerd.

Bijlage:

Beschrijving klantreacties per locatie



## Bijlage: beschrijving klantreacties per locatie

### Algemeen

**Privacy:** Ouder geeft aan een phishing mail te hebben ontvangen, vanuit de organisatie, waarbij het telefoonnummer van Spelenderwijs werd gehanteerd.

**Maatregel:** Het bleek geen phishing mail te zijn. De afdeling Financiën heeft iedere ouder gemaild met openstaande posten. Dit bleek later door een administratieve fout onterecht ontvangen te zijn. De afdeling financiën heeft ervoor gezorgd dat de onterechte openstaande post, afgeboekt werd in het systeem. Hierdoor zal de ouder geen verdere berichten meer ontvangen over deze situatie.

### Magic kids

**Informatie/communicatie:** Ouder geeft aan dat medewerkers erg ongeïnteresseerd overkomen. Kinderen zijn nu drie keer geweest en geen enkele medewerker heeft zich voorgesteld en zouden enigszins verbaasd lijken wanneer de kinderen worden gebracht. Ouder stond om 15.10 uur voor een gesloten hek bij de bso. Ze heeft de dochter over het hek getild, zodat ze aan kon kloppen. Ook toen duurde het even voordat er iemand kwam.

**Maatregel:** De unitmanager heeft het voorval besproken met het team. Het hek is nooit afgesloten (op slot), dit mag niet in verband met brandveiligheid. Hek klemt wel eens, als je iets harder duwt gaat hij open. De medewerkers hebben zich allen voorgesteld aan zowel de moeder als de vader. Er is afgesproken dat de medewerkers zorgen dat er tussen 15.00 en 15.15 uur een extra zicht op de buitendeur is om de kinderen te ontvangen. De unitmanager heeft de ouder nog meerdere keren geprobeerd te bellen, maar kreeg geen gehoor. Ouder heeft een schriftelijke terugkoppeling per e-mail ontvangen over de gemaakte afspraken.

### Veldmuis

**Informatie/communicatie:** Ouder geeft aan dat een medewerker steeds opnieuw adviseert met het kind naar een logopedist te gaan, terwijl de ouder al meerdere malen heeft aangegeven dat het consultatiebureau heeft aangegeven dat de ontwikkeling op schema ligt. De ouder wil niet iedere week deze discussie aangaan met de betreffende medewerker.

**Maatregel:** De unitmanager is in gesprek gegaan met de ouder en heeft haar excuses aangeboden en aangegeven dat dit is besproken in het team en met de betreffende medewerker in het bijzonder.