



Jaarverslag klantreacties 2021

Inleiding.

Spelenderwijs verzorgt peuterwerk, dagopvang en buitenschoolse opvang in Ede en omgeving. In 2021 maken ongeveer 1.021 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.

Klantreacties 2021.

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 geen officiële klantreacties ontvangen in de vorm van een klacht in het afgelopen jaar.

Geschillen in 2021.

In 2021 zijn er geen geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerd.



Bijlage:

Beschrijving klantreacties per locatie



Bijlage: beschrijving klantreacties per locatie

De Kern

Compliment: Ouder wil middels dit bericht laten weten zeer tevreden te zijn over de begeleiders/leidsters. Dit omdat er altijd goeie overdracht plaatsvindt bij ophalen, medewerkers zijn erg betrokken en vriendelijk. Hetzelfde geldt voor de medewerkers aan de telefoon. Ouder heeft één tip: als de app goed zou werken zou dit ideaal zijn, ouder hoeft dan niet meer te bellen bij vragen.

Maatregel: Geen, compliment wordt met dank in ontvangst genomen. Aan de app wordt gewerkt.