



Klachtenjaarverslag 2024

Inleiding.

Skar verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Arnhem en omgeving. In 2024 maken 7817 kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar gebruik van ons aanbod.

Bij Skar horen wij graag wat ouders bezighoudt en staan we open voor vragen, opmerkingen, tips en ideeën. Iedere klantreactie nemen wij uiterst serieus. Wij zijn bereid om te leren, we scherpen onze dienstverlening aan en verbeteren onze interne processen als dat wenselijk en nodig is. Ook streven we ernaar om iedere klantreactie zoveel mogelijk naar tevredenheid af te handelen.

Conform de voorschriften van de Wet kinderopvang publiceren wij jaarlijks een verslag van de ingediende klantreacties. Dit jaarverslag wordt intern met het management besproken en met de oudercommissie - het medezeggenschapsorgaan van ouders. Daarnaast sturen wij dit 'Klachtenjaarverslag' elk jaar vóór 1 juni naar de GGD Gelderland-midden.

In dit jaarverslag lees je de omschrijving en de afhandeling van de klantreacties die bij Skar zijn ingediend. De rapportage heeft betrekking op dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang bij Skar. Ook treft u een beknopte beschrijving van de klachtenprocedure aan.

Klachtenprocedure.

Klachten, verbeterpunten en complimenten

Bij Skar vinden we jouw mening zeer belangrijk. We zijn blij met complimenten en suggesties, maar ook met tips en klachten doen we ons voordeel. In alle gevallen is het verbeteren van onze dienstverlening ons doel.

Klachtenprocedure.

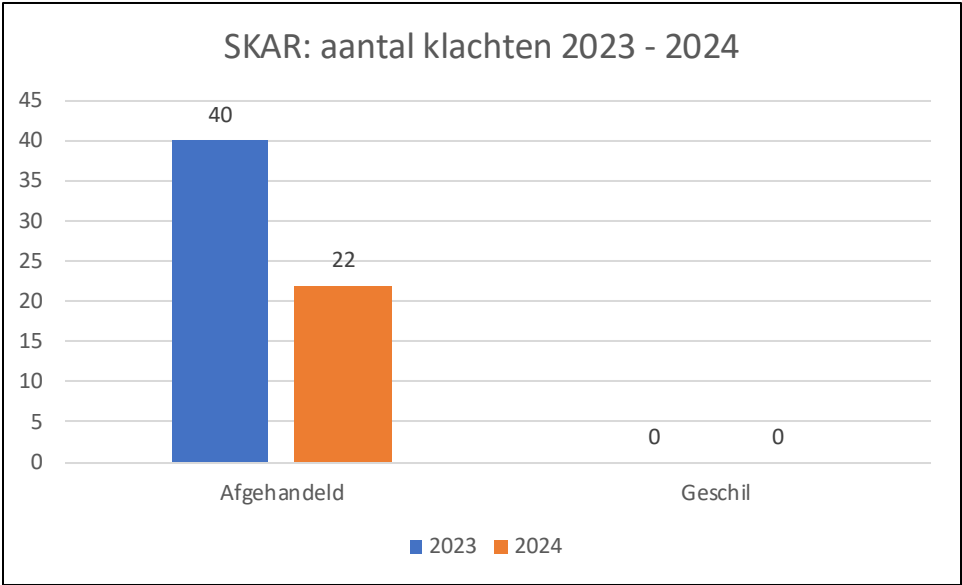
1. Onvrede pakken we het liefst aan bij de bron, daar waar het ontstaat. Leidt een gesprek niet tot een oplossing of wil je jouw klacht bij de organisatie melden, dan kun je het klantreactieformulier op de website invullen. Dit formulier komt rechtstreeks binnen bij de afdeling Pedagogiek en Kwaliteit van onze moederorganisatie Wij zijn JONG.
2. Je ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging van ons. De afdeling Pedagogiek en Kwaliteit registreert de afhandeling van de klantreactie en legt een dossier aan. De klantreactie wordt doorgestuurd naar de behandelaar. In de meeste gevallen is dat de leidinggevende van de vestiging of een medewerker van een van de ondersteunende afdelingen. De klacht wordt dan zorgvuldig onderzocht en je wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling. De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afgehandeld, maar uiterlijk zes weken na indiening.
3. De behandelaar neemt contact op en koppelt de gemaakte afspraken schriftelijk terug. In deze afspraken wordt een concrete termijn gesteld, waarbinnen we eventuele maatregelen realiseren. Hierna wordt jouw klantreactie officieel gesloten.
4. Indien nodig of gewenst zetten wij organisatie breed verbeteringen in gang. Bij wijzigingen wordt, afhankelijk van het onderwerp, de oudercommissie betrokken.

Wat als je het niet eens bent met de oplossing?

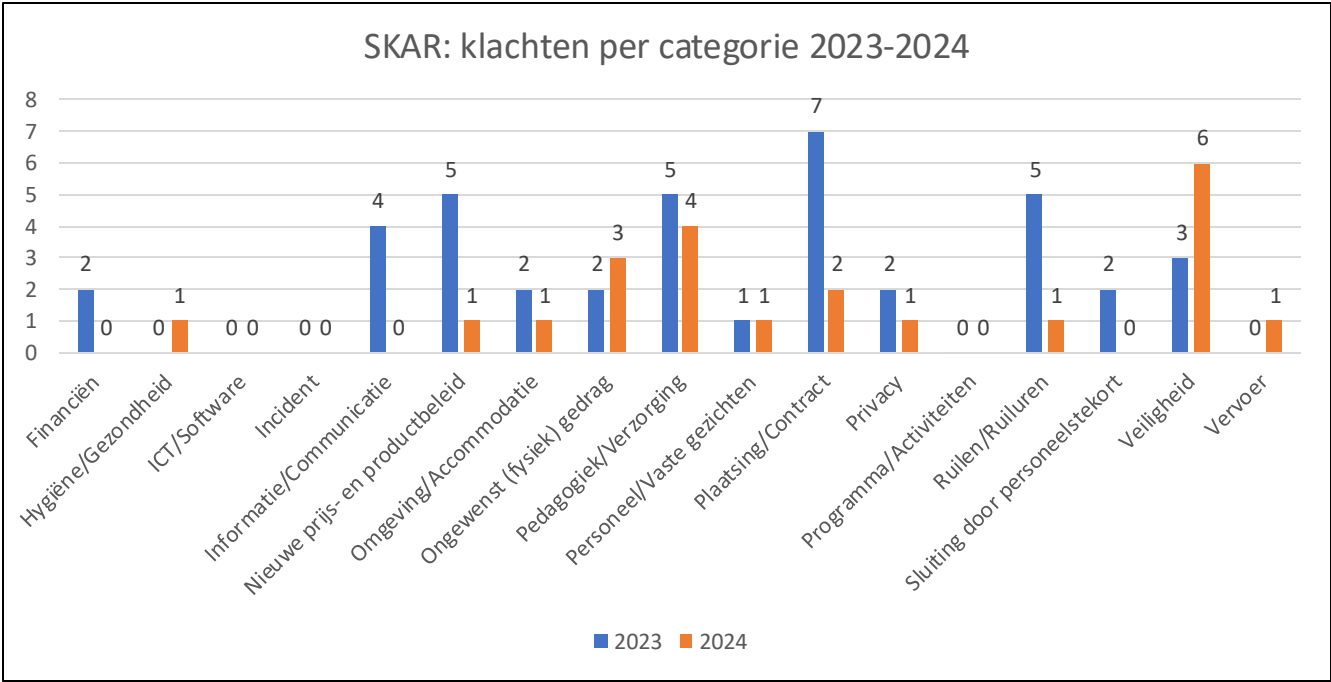
Wanneer de afhandeling van jouw klantreactie niet leidt tot een bevredigende oplossing, kun je je wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. Je kunt je ook rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie wanneer je door omstandigheden geen reactie bij de direct betrokkene(n) kunt indienen. Aanmelding bij de Geschillencommissie is laagdrempelig; je hebt geen advocaat nodig. De uitspraak is bindend.

Klachtenanalyse.

Het aantal klachten is in 2024 aanzienlijk afgenomen ten opzichte van 2023, namelijk van 40 naar 22.



In 2023 kon er geen duidelijke top 3 worden opgemaakt in de ontvangen klachten. Wel werden in de categorie ‘Plaatsing/Contract’ de meeste klachten ontvangen. In 2024 ziet de top 3 er als volgt uit: ‘Veiligheid’, ‘Pedagogiek/Verzorging’ en ‘Ongewenst (fysiek) gedrag’.



Advies.

De afdeling Pedagogiek en Kwaliteit analyseert drie keer per jaar de ontvangen klachten en levert een rapportage aan met daarin een overzicht van alle klachten. Dit gebeurt voor de periodes januari-april, mei-augustus, september-december. In deze rapportages worden indien van toepassing adviezen uitgebracht.

In 2024 heeft de afdeling Pedagogiek en Kwaliteit geen echte trends opgemerkt en is er daarom geen specifiek advies uitgebracht.

Als naar de ontvangen klachten van het gehele jaar wordt gekeken, dan valt op dat er op het gebied van veiligheid een 6-tal klantreacties is ontvangen.

Genomen maatregelen naar aanleiding van de ontvangen klachten.

De categorie *veiligheid* omvat een breed scala aan thema's. Er is daarom niet een algemeen genomen maatregel te benoemen. Per situatie is enerzijds actie ondernomen om de specifieke situatie veiliger te maken en anderzijds is de situatie uitgebreid besproken met betrokken teamleden om herhaling te voorkomen. Daarnaast is telkens op transparante wijze het gesprek gevoerd met betrokken ouders voor het geven van uitleg over de situatie en genomen en te nemen maatregelen.

Geschillen in 2024.

In 2024 zijn er géén geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerd.





Bijlage: beschrijving klantreacties per afdeling/vestiging

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Bosrijk	Ouder dient een klacht in i.v.m. een hek dat kapot is. Het was lastig om goed te sluiten en meerdere ouders lieten het daarom open staan. Hier is eerder ook al een melding van gemaakt. Sinds twee weken is het hele hek verwijderd om gemaakt te worden. Ouder vindt dit een onveilige en zorgelijke situatie en wil dat het hek tussentijds dichtgemaakt wordt. Ouder wil weten waarom het zo lang duurt voordat het gemaakt kon worden.	Het hekje heeft de aandacht en de school is bezig om dit hekje zo spoedig mogelijk te repareren, maar door omstandigheden kost dit meer tijd dan dat er van tevoren was gedacht. Deze week wordt er door de school een noodvoorziening gemaakt zodat de buitenplaats een veilige speelplaats is, totdat het originele hekje weer geplaatst kan worden.
De Ruimte	Ouder is van mening dat de vestiging de Ruimte onvoldoende functioneert. Er hebben zich verschillende situaties voorgedaan m.b.t. veiligheid, pedagogische bejegening en communicatie.	Er zijn verschillende acties ondernomen door de vestigingsmanager die voor verbetering van de situatie zullen zorgen.
De Toverburcht	Ouder dient een klacht in over het ontbreken van empathisch vermogen van een aantal medewerkers. Er is tijdens ophaalmomenten onvoldoende aandacht voor het welzijn en behoeften van de kinderen.	Met name het ophaalproces is besproken, wat spannend is voor het kind. Er zijn afspraken gemaakt om het ophalen prettiger te laten verlopen. Ook wil het kind graag samenspelen met een kind uit een andere groep. Dit is niet altijd mogelijk, maar dit betreft een opbouwend proces waar een werkgroep voor is gestart.



Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
De Vlieger	Het kind is gebeten door een ander kind. Het had in totaal 8 bijtondjes. Ouder vraagt zich af hoe het zo ver heeft kunnen komen met drie pedagogisch professionals en een stagiaire op de groep.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden en ouder gaf aan het prettig te vinden hoe het wordt opgepakt. Ouders krijgen van vestigingsmanager het aanbod hun kind per direct op de Werf te plaatsen maar dit vinden ze niet nodig. Ze hebben nog steeds vertrouwen in de medewerkers en gaan hun kind vanaf morgen weer brengen. Wel willen ze graag nog dat de klacht hogerop ook wordt opgepakt. De clustermanager heeft daarom ook nog telefonisch contact gehad met de ouder en de klacht is hiermee afgerond.
De Vogeltuin	Bij het ophalen van kind op de peuterspeelzaal kwam een andere ouder met het kind aan de hand het schoolplein weer oplopen om het terug te brengen. Het kind van de ouder is dus in de chaos van het ophalen van alle kinderen het schoolplein afgelopen. Ouder zou het heel prettig vinden als de breng- en haalnormen aangescherpt worden, want schijnbaar wordt er dus niet goed gemonitord door wie en wat de kinderen opgehaald worden.	Tijdens een telefoongesprek zijn de volgende actiepunten genoteerd: alle ouders zijn inmiddels via het ouderportaal op de hoogte gebracht van de nieuwe werkwijze bij het ophalen van hun kind. Een pedagogisch professional staat bij de poort/het hek om de ouders te voorzien van een overdracht. Daarnaast staat er een pedagogisch professional bij de deur. De aanwezige stagiaire blijft bij de kring, totdat alle kinderen opgehaald zijn. In de aankomende nieuwsbrief wordt nogmaals gevraagd of de ouders de poort achter zich willen sluiten. Dit in verband met de veiligheid van alle kinderen.
Driesprong	Ouder dient een klacht in omdat ouder onverwacht het bericht ontving dat de vestigingsmanager het contract wilde beëindigen. Dit terwijl ze zich nog in een traject bevonden van afspraken die gemaakt zouden worden om de voortgang zo goed mogelijk te laten verlopen.	Er is besproken dat ouders onvoldoende zijn meegenomen in de laatste voorvallen die geleid hebben tot het voornemen de plaatsing te stoppen. Voor allebei de kinderen zal de opzegtermijn komen te vervallen.



Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
IKC de Abacus	Meervoudige klacht, n.a.v. melding van seksueel grensoverschrijdend gedrag kind-kind.	Regiomanager heeft een calamiteitenondersteuningsteam bij elkaar geroepen en vanuit het calamiteitenondersteuningsteam zijn er allerlei acties uitgezet; gesprekken ouders, contact met de vertrouwensinspecteur, contact met de GGD, stappenplan grensoverschrijdend gedrag kind-kind gevolgd.
IKC 't Holthuis	Ouder dient een klacht in naar aanleiding van een ongeval met kind tijdens verblijf op het kinderdagverblijf. De klacht betreft het handelen van medewerkers direct na het ongeval, de communicatie naar ouders toe na het ongeval, en verdere onveilige situaties op de opvang.	Er is meerdere malen telefonisch contact geweest betreffende deze klacht. Ouder heeft inmiddels elders opvang voor het kind. Aansprakelijkstelling loopt via verzekering.



Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Klantadvies SKAR	Ouders hadden 30-10-2023 een aanvraag gedaan voor BSO met gewenste startdatum 06-02-2024 voor 1 dag. Ouders zijn niet tijdig op de hoogte gebracht dat wij geen plek kunnen bieden.	Behandelaar heeft ouder telefonisch gesproken en aangegeven dat het inderdaad niet goed is gegaan en excuses aangeboden. Ouder heeft inmiddels elders opvang gevonden.
Klantadvies SKAR	Ouder dient een klacht in omdat zij moet betalen bij opvang tijdens studiedagen.	Behandelaar heeft ouder gemaild. In november 2022 is ouder geïnformeerd over de nieuwe diensten en tarieven 2023, In deze brief heeft ouder kunnen lezen dat het ruilbeleid is komen te vervallen. Het afnemen van studiedagen heeft nooit in het 52-weken contract inbegrepen gezeten, dit omdat het aantal studiedagen per school en per schooljaar, maar ook per bovenbouw en onderbouw verschillen.
Klantadvies SKAR	Ouder is het niet eens met de wijziging van ruildagen en feestdagen. Het is al even niet meer mogelijk om bijvoorbeeld niet ingezette dagen te gebruiken als ruildag waardoor ouder in de knel komt met studiedagen. Daarnaast vindt ouder het niet terecht dat wanneer ouder een opvangdag heeft op een feestdag, ouder hiervoor wel moet betalen en geen ruildag krijgt.	Er is uitleg gegeven over het prijs- en productbeleid en waarom feestdagen niet gecompenseerd worden.
Kleine Helden	Ouder dient een klacht in m.b.t. de temperatuur op de opvang. Ook buiten is nauwelijks schaduw.	Vestigingsmanager is met de afdeling Facilitaire zaken in gesprek over de aanschaf van een airco. Medewerkers van de vestiging gaan parasols regelen. Ook zal volgende week de tuin gedaan worden.



Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Merlijn	Ouder geeft aan dat het kind niet is opgehaald voor de BSO. Ouder werd een half uur nadat het kind opgehaald had moeten zijn gebeld. Ouder belde de BSO maar kreeg geen contact. Later werd ouder teruggebeld en werd er gezegd dat BSO het kind was vergeten. De reden werd lacherig verteld. Er werden geen excuses aangeboden.	Ouder en behandelaar hebben een gesprek gehad. Het is een kwalijke zaak en er zijn oprechte excuses voor aangeboden. Er zullen een aantal zaken anders ingeregeld gaan worden om dit in de toekomst te voorkomen.
Reuzensprong	Ouder is geschrokken van de mail over een vermist kind. Ouder vond het altijd al spannend rondom het schoolplein. Ouder wil graag duidelijkheid hoe dit heeft kunnen gebeuren.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden waarin ouder zorgen heeft kunnen uiten en er met elkaar een goed gesprek is geweest over het buitenspelen. Ouder gaf aan dat dit gesprek voldoende is geweest en dat hiermee de klacht af kan worden gesloten.
Reuzensprong	Ouder dient een klacht in omdat zij ontevreden is over de zorg op de opvang. Zo geeft ouder aan dat kind niet genoeg verschoond wordt, flesvoeding niet volgens instructie wordt gegeven en het niet geven van flesvoeding na 1 jaar. Ouder is ook ontevreden over de communicatie van medewerkers hierover.	Het verschonen en de voeding zijn besproken en er zijn afspraken over gemaakt. Om ontevredenheid over de communicatie in de toekomst te voorkomen is de afspraak gemaakt dat belangrijke info in bijvoorbeeld een wijziging met betrekking tot voeding op tijd en door de mentor richting ouder wordt gecommuniceerd.
Santenkraam	Ouder merkt dat het kind niet meer graag naar de opvang gaat. Kind wil niet getroost worden door medewerker en medewerker heeft een gesloten houding volgens ouder.	Vestigingsmanager heeft samen met de pedagogisch medewerker en ouder een gesprek gehad over de zorg van de ouder. In dialoog met elkaar zijn ze tot een oplossing gekomen.



Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Speelrijk	Ouder geeft aan dat het kind een val heeft gemaakt waarbij voortanden bezeerd zijn en bovenlip gezwollen en gebarsten is. Toen ouder contact opnam met de medewerker om achter de oorzaak te komen wist deze er niet vanaf en reageerde laconiek. Ouder wil het kind over laten plaatsen.	In een schriftelijke terugkoppeling is begrip getoond voor de situatie. In de situatie zelf is volgens protocol gehandeld, hebben de pedagogisch professionals ouder geïnformeerd over de val en een melding gedaan in het incidentensysteem. Helaas is het niet mogelijk om naar een andere groep over te stappen in verband met de wachtlijst. Kind is echter nog steeds welkom op de groep en ouder is uitgenodigd voor een gesprek met vestigingsmanagers en pedagogisch professional.
Tante Appelboom	Ouders dienen een klacht in over het niet tijdig verschonen van de luier. Ouder geeft aan dat kind bij ophalen een enorm vieze luier aan had. Dit was al de tweede keer dat dit gebeurd is.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden. De verschoonmomenten zijn besproken. Omdat ouder denkt dat het kind hierbij niet is meegenomen, is er geen vertrouwen meer in de mentor. Daarom neemt een andere collega het mentorschap nu over. Behandelaar zorgt voor een goede overdracht en zal de zorgen kenbaar maken bij de nieuwe mentor, zodat dit niet meer voorkomt.
Van Lingen	Ouder haalde het kind op met kleuren op het gezicht en een pijnlijk rood plekje in de nek. Ouder is niet blij en wil kind over laten plaatsen naar een andere vestiging.	Behandelaar heeft telefonisch contact gehad met de ouder. De behandelaar heeft aangegeven dat er tijdelijk 2 medewerkers op 7 peuters gestaan hebben omdat de veiligheid van de kinderen niet gegarandeerd kon worden met 1 medewerker. Ook geeft behandelaar aan dat ouder en medewerker elkaar opzoeken voor een overdracht.



Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Villa Fantasia	Ouder heeft vernomen dat de kinderen ongeoorloofd hebben deelgenomen aan een onderzoek afgenomen door een externe partij. Hier is geen toestemming voor verleend. Ouder vindt dit onacceptabel. Ouder verwacht een onderzoek naar de aard van het afgenomen onderzoek en een kennisgeving inclusief vervolgacties richting de ouders van de kinderen die hebben deelgenomen.	Vestigingsmanager biedt excuses aan voor de gang van zaken. Er is nagevraagd wat het onderzoek precies inhield en ouder is hierover geïnformeerd. Vestigingsmanager heeft met medewerkers besproken dit soort initiatieven altijd in overleg met de vestigingsmanager en met toestemming van ouders. De lijst met namen is inmiddels vernietigd en de vestigingsmanager zal een algemeen bericht in het ouderportaal plaatsen voor de ouders van de kinderen die opvang hebben genoten op de dag van het onderzoek zodat zij ook geïnformeerd worden hierover.
Wereldwijs	Ouder maakt zich zorgen over een onveilige situatie bij de deur naar de buitenspeelplaats. Het zoontje viel bij het rooster bij de deur en raakte gewond. Ouder heeft al meerdere kinderen over dit rooster zien vallen.	Het was een uitdaging om dit probleem op de juiste manier op te lossen en de vestiging is hier daarom ook al een tijdje mee bezig. Inmiddels zijn de aannemer en hovenier geweest en is het aangepast.