Jaarverslag klantreacties 2021

Skar

Inleiding.
Skar verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Arnhem en omgeving. In 2021 maken ongeveer 6732 kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar gebruik van ons aanbod.

Bij Skar 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 signalen 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 Skar zijn ingediend. De rapportage heeft betrekking op de dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang bij Skar. 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 locatieverantwoordelijke, de clustermanager of een medewerker van een van de 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 en cluster- of afdelingsmanager zo nodig of gewenst organisatie brede 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 klantreactieregeling. Na het kennismakingsgesprek, voorafgaand aan de start van de kinderopvang, ontvangen ouders / verzorgers een korte toelichting op onze klantreactieregeling.

Inzichten klantreacties 2021.
Klantreacties zijn een belangrijke graadmeter om te horen wat klanten belangrijk vinden in de dienstverlening.
Melders waarvan de klantreactie is afgehandeld intern, krijgen sinds 2020 een evaluatie toegestuurd over hoe zij het proces van afhandeling hebben ervaren. Deze input zorgt ervoor dat we nog meer inzicht krijgen om verbetertrajecten te kunnen opstarten. Voor de ondersteunende afdelingen van SKAR is het van belang dat ze snel en transparant communiceren richting de melder.

Geschillen in 2021.
In 2021 is er één geschil gemeld bij de Geschillencommissie. Het betreft een klacht in de categorie plaatsing. De betreffende ouder geeft aan een gedwongen keuze voor een andere, niet door hen gewenste, locatie te moeten maken vanuit de organisatie.
Nadat het interne klachtenproces niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid voor de ouder is het geschil door hen ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De geschillencommissie doet de volgende uitspraak: de commissie komt tot het oordeel dat er sprake is van rechtsgeldige beëindiging van de overeenkomsten door opzegging, welke opzegging niet door de commissie ongedaan gemaakt kan worden. De commissie geeft ook aan niet toe te komen tot de beantwoording van de vraag of de eenzijdige wijziging van het contract door de ondernemer rechtmatig is. Dit door beëindiging van de overeenkomsten. Hiermee is dit dossier gesloten.

Bijlage:
Beschrijving klantreacties per locatie

Bijlage: beschrijving klantreacties per afdeling

Algemeen

Plaatsing: Skar voert contractwijziging uit waarmee de buitenschoolse opvang (bso) aansluit bij het nieuwe continu rooster van school. Dit heeft (financiële) consequenties voor een aantal ouders.
Maatregel: Uitleg gegeven en tot een compromis gekomen met betrokkenen.

Plaatsing: Ouder wil alleen het product "voorschoolse opvang" (vso) afnemen, dit is niet echter niet mogelijk zonder ook bso af te nemen.
Maatregel: Ouders geïnformeerd over reden waarom vso niet als 'los' product afgenomen kan worden.

Plaatsing: Ouder wil een ander aanbod van dagdelen peuterwerk dan aangeboden wordt.
Maatregel: Skar is van mening dat er een ruim aanbod van peuterwerk is en dat er waar mogelijk maatwerk aangeboden wordt. Ouder is hierover geïnformeerd.

Plaatsing: Ouder meldt kind tijdig aan voor plaatsing op een bepaalde locatie. Ouder is ontevreden over communicatie vanuit Klantadvies en het feit dat zij zelf de afdeling Klantadvies moet bellen voor informatie.
Maatregel: Interne onduidelijkheid over toekomst van een bepaalde locatie heeft ertoe geleid dat Klantadvies ouder niet eerder/ meer informatie kon geven over de eventuele plaatsing. Afdeling Klantadvies begrijpt de onwenselijkheid hiervan voor de ouder en zal in het vervolg (waar mogelijk) meer communiceren over de stand van zaken.

Plaatsing: Ouder vraagt in plaats van vier dagdelen peuterwerk twee (mid)dagdelen aan. Dit is niet mogelijk.
Maatregel: Een standaard aanbod van vier dagdelen peuterwerk (verdeeld over ochtenden en middagen) heeft een pedagogische achtergrond en is conform afspraken met de gemeente. Ouder is hierover geïnformeerd.

Skar

Informatie/ communicatie: Ouder kan moeilijk contact met afdeling Klantadvies leggen. Voicemail is continu ingeschakeld, er wordt niet teruggebeld en klant krijgt geen reactie op mail met vraag. Ook hoofdkantoor blijkt onbereikbaar te zijn. Ouder herkent dit niet vanuit eerdere ervaringen met Klantadvies, daar is zij tevreden over.
Maatregel: Terechte klacht, er bleek een ICT telefonie storing te zijn, door het signaal van deze ouder werd dit duidelijk. Ouder is blij dat door haar input deze storing aan het licht is gekomen en beschouwd de klacht daarmee als afgehandeld.

Informatie/ communicatie: Ouder ontvangt mail met facturen van KSS/Skar waaruit niet te herleiden is waar de factuur over gaat. In deze tijd waarin iedereen gewaarschuwd wordt om geen bijlagen van onbekende verzenders te openen, ervaart ouder dit als storend.
Maatregel: Betreffende afdeling heeft n.a.v. feedback van ouder kritisch naar mailing gekeken en inderdaad verbeterpunten geconstateerd, deze zijn doorgevoerd.

Financiën: Klant geeft aan dat er fouten zijn gemaakt met facturen, mogelijk door wijziging in voogdijschap van het betreffende kind. Kindplaats is hierdoor volgens klant ten onrechte beëindigd.
Maatregel: Door de betrokken afdelingen wordt deze casus uitvoerig bekeken en besproken. Toch blijft Skar bij het eerdere genomen besluit van beëindigen van de kindplaats. Klant wordt hierover geïnformeerd en over de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

Financiën: Ouder vindt dat hij als klant de dupe wordt van de staking in de kinderopvang en stelt de vraag hoe Skar hem gaat compenseren, anders dan de reeds toegezegde compensatie.
Maatregel: Ouder wordt geïnformeerd waarom er voor stakende medewerkers geen vervanging geregeld (organisatie gaat dan voorbij aan het stakingsdoel) en (nogmaals) over de toegezegde compensatie. Klant wordt (nogmaals) geïnformeerd over de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

Ruilen: Ouder vindt het onterecht dat de ruiluren vervallen, wanneer ze deze een halve dag (i.p.v. een hele dag) inzet.
Maatregel: Afdeling Klantadvies legt het ruilbeleid uit toegespitst op de vragen van deze ouder en geeft daarbij aan dat ruilen een service is (afhankelijk van de bezetting op het gevraagde moment), waar geen rechten aan ontleend kunnen worden.

Ruilen: Ouder is ontevreden zijn over de uitvoering van het ruilbeleid (in het algemeen en over afhandeling op de locatie). Ook willen zij structureel meer opvang afnemen, maar zit helaas de locatie vol.
Maatregel: Afdeling Klantadvies legt het ruilbeleid uit toegespitst op de vragen van deze ouder. Dit maakt duidelijk waarom er helaas niet aan de (maatwerk)vraag tegemoet gekomen kan worden.

Ruilen: Ouder is ontevreden over de uitvoer van het ruilbeleid ten tijde van Covid-19. Ze wil een voor haar passende oplossing vanuit de organisatie.
Maatregel: Afdeling Klantadvies legt het ruilbeleid uit toegespitst op de situatie van deze ouder en geeft daarbij aan dat ruilen een service is (afhankelijk van de bezetting op het gevraagde moment), waar geen rechten aan ontleend kunnen worden. Ouder is niet tevreden met de genomen maatregel en geeft aan 'verder' te gaan. Skar heeft hier niets meer van vernomen.

Bijlage beschrijving klantreacties per locatie

Appelboom
Plaatsing: Kind is aangemeld bij medewerker op locatie en binnen 14 dagen telefonisch afgemeld. Pas later kreeg ouder te horen dat afmelding schriftelijk gedaan moest worden. Ouder ontvangt een rekening, maar hebben geen gebruik gemaakt van de opvang en krijgen niets terug van de belastingdienst.
Maatregel: Skar houdt vast aan opzegtermijn genoemd in het contract, vanuit Klantadvies zijn ouders hier voldoende over geïnformeerd. Vanwege betalingsachterstand ouder kind van het gezin wordt dit dossier ook naar het incassobureau gestuurd.

Blokkendoos
Omgeving: Bewoner uit omgeving locatie heeft een vraag n.a.v. nieuwe grote bomen die in de tuin van de locatie zijn geplaatst. Ook geeft zij aan een deuk in auto te hebben die veroorzaakt zou zijn door een kind van de locatie.
Maatregel: Gebiedsmanager neemt telefonisch contact op met deze bewoner waarin de bewoner haar vraag toelicht. Gebiedsmanager kan naar aanleiding van deze vragen acties uitzetten waardoor de bewoner tegemoet wordt gekomen. Oorzaak van de genoemde deuk is onduidelijk en wordt beschouwd als afgehandeld.

Bosrijk/ Muizenbos
Informatie/ communicatie: Ouder is ontevreden over tijdstip en inhoud van communicatie over sluiting van de locatie in verband met ziekmelding medewerker. Ouder heeft dezelfde dag gebiedsmanager gesproken, deze heeft zich nadien niet aan gemaakte afspraak tot contact gehouden. Ouder wil een passende oplossing voor deze situaties
Maatregel: Gebiedsmanager informeert ouder over achtergrond, ondernomen acties en genomen maatregelen naar aanleiding van deze situatie.

De Vogeltuin
Ongewenst (fysiek) gedrag: Ouder geeft aan dat de pedagogisch professional haar kind fysiek behandeld heeft ten tijde van het ophalen door ouder.
Maatregel: Clustermanager en leidinggevende van de locatie zijn direct in gesprek gegaan met de ouder. Er worden duidelijke afspraken gemaakt met ouder en er wordt ondersteuning geboden op de locatie. Na de afgesproken periode blijkt dat de afspraken werken en de ondersteuning positieve effecten heeft. Klacht kan afgesloten worden.

De Wereld
Pedagogiek: Ouder is ontevreden over de zorg voor haar kindje op de opvang. Dit gaat met name over de handelswijze omtrent het slapen van het kindje op de locatie.
Maatregel: Locatieverantwoordelijke en mentor bespreken de handelswijze en communicatie hierover met de ouders. Zij bieden excuses aan voor onduidelijkheden in de overdracht. Samen met ouders worden er duidelijke vervolgafspraken gemaakt en een evaluatiemoment afgesproken.

Ruilen: Ouder wil ruiluren nadat kindje opgehaald moest worden in verband met corona gerelateerde klachten.
Maatregel: Locatieverantwoordelijke informeert ouder om mee te delen dat er in verband met coronamaatregelen geen ruiluren toegekend worden bij ziekte.

De Werf
Ongewenst (fysiek) gedrag: Ouder meldt dat kinderen voor de eerste dag naar de noodopvang (peuterwerk) gaan en thuiskomen met krassen in het gezicht en bijtafdrukken in de handen.
Maatregel: Locatieverantwoordelijke neemt contact op met ouder, ouder geeft aan het fijn te vinden haar verhaal kwijt te kunnen. Locatieverantwoordelijke zal bij betrokken medewerker nagaan hoe het een en ander gegaan is en dit bespreken met ouder.

De Wervelwind
Informatie/ communicatie: Ouder brengt kind op afgesproken tijd, medewerker locatie is niet aanwezig en er is geen mogelijkheid contact op te nemen met de organisatie. Ouder neemt kind noodgedwongen mee naar het werk. Daarnaast geeft ouder aan dat medewerker vaker te laat is.
Maatregel: Locatieverantwoordelijke gaat in gesprek met betreffende medewerker over te laat komen. Ouder krijgt gegevens waarmee zij onverhoopt bij een volgende keer een medewerker Skar kan bereiken.

Droomtuin
Ruilen: Door persoonlijke omstandigheden wil ouder eerdere afmelding voor een vakantieperiode annuleren, zij is door medewerker verwezen naar het ouderportaal en locatieverantwoordelijke. Afmelding kan niet direct ongedaan worden, kindje komt op wachtlijst. Ouder maakt zich zorgen of er dan wel opvang mogelijk zal zijn.
Maatregel: Locatieverantwoordelijke gaat in gesprek met ouder. In dit gesprek is er ruimte voor eerder opgedane ontevredenheid en wordt er gekeken naar mogelijkheden voor opvang met positief resultaat

Fruitboom
Ruilen: Ouder vindt dat de locatie de corona beslisboom van Boink niet op de juiste wijze hanteert. Zij willen afwijken van de criteria in de (op dat moment geldende) beslisboom. Ouder wil ruiluren nadat kindje vaker opgehaald moest worden in verband met corona gerelateerde klachten die volgens ouder thuis niet waargenomen worden. Ook willen zij een aanpassing in facturering.
Maatregel: Clustermanager Skar informeert ouders middels een officiële brief over het hoe en waarom van genomen beslissingen. In deze brief legt zij het ruilbeleid uit toegespitst op deze situatie en geeft daarbij aan dat ruilen een service is (afhankelijk van de bezetting op het gevraagde moment), waar geen rechten aan ontleend kunnen worden.

Kunstig en zo
Pedagogiek: Ouder heeft kind niet aangemeld voor een studiedag maar wel gebracht tijdens vso-tijd. Medewerkers locatie hebben ouder gevraagd kind op te halen. Ouder ervaart dit als vervelend en onduidelijk
Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft contact opgenomen met ouder en uitgelegd hoe het werkt rondom aanmelden studiedagen, medewerkers hadden dit die ochtend met de ouder moeten bespreken. Gesprek heeft duidelijkheid gebracht waarmee signaal voor ouder afgesloten kan worden.

Linde
Veiligheid: Ouder geeft aan dat op een bepaald dagdeel met regelmaat 'onbekende' gezichten op de locatie zijn. Zij ervaart dit als onrustig en onwenselijk voor haar kindje.
Maatregel: Na een telefonische uitleg over het ontstaan hiervan en genomen maatregelen richting de toekomst is ouder gerustgesteld.

Podium
Hygiëne/gezondheid: Ouder geeft aan dat medewerkers van de locatie de gemaakte afspraken rondom het eten van diens kinderen niet nakomen. Ook wil ouder weten wat de visie van de organisatie is op gezond eten en waarom de gemaakte afspraken niet worden nageleefd. Ouder ontvangt naar aanleiding van de klantreactie een schriftelijke terugkoppeling. Ouder vindt dat de klacht nog niet naar tevredenheid is opgelost.
Maatregel: Locatieverantwoordelijken bespreken signaal van ouders en het voedingsbeleid met het team. Ook vinden er gesprekken plaats met ouders waarin ruimte is voor reflectie op hetgeen is voorgevallen, het geldende voedingsbeleid en gemaakte afspraken. Hierin wordt ook gesproken over delen van verantwoordelijkheid voor 'handhaving' van de afspraken.

Roversbende
Hygiëne/gezondheid: Ouders zijn ontevreden over het 'medisch' handelen op de locatie naar aanleiding van een val en het vermeende gebrek aan communicatie hierover.
Maatregel: In een gesprek van ouders met betrokken medewerkers blijkt dat er correct gehandeld is na de val en dat er op dat moment geen signalen waren dat er meer aan de hand was. Bij het ophalen is er die dag door medewerkers een overdracht geweest met één van de ouders, tussen ouders is er nadien in de communicatie onduidelijkheid ontstaan.

Speeldoos
Plaatsing: Locatie kan vaste gezichten criterium niet waarmaken. Door personeelstekort is de organisatie genoodzaakt de locatie 3 weken te sluiten. Hiermee komt voor betreffende ouders de compensatie voor augustus te vervallen. Ouders hebben hiervan financiële consequenties en geen opvang.
Maatregel: De clustermanager pakt deze klantreactie met ouders op in een gesprek. In dit gesprek is ruimte voor de zorg van ouders omtrent het vaste gezichten criterium en wordt er uitleg gegeven over de reden van sluiting. De signalen van ouders worden besproken met het team. Er worden afspraken gemaakt met ouders over verbetering en vervolg.

Toverburcht
Hygiëne/gezondheid/ pedagogiek/ ruilen: Ouder vraagt zich af of locatie voldoet aan Beroepskracht Kind Ratio op bepaalde momenten. Ouder mist een vast en vertrouwd gezicht op de groep. Ouder geeft aan dat ruilaanvragen vaak worden afgekeurd. Ouder geeft aan dat kinderen met noro-virus toch samenspelen met kinderen uit andere groepen en is daardoor niet overtuigd van goede hygiëne op de locatie. Ook ervaart ouder communicatie hierover als onduidelijk.
Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft contact met ouder. In het gesprek worden zorgen besproken. Ouder wil hierna de klacht afsluiten.

Financiën: Ouder maakt zich zorgen over de financiële afhandeling van de tijdelijke sluiting door corona/ lockdown.
Maatregel: locatieverantwoordelijke geeft uitleg over de geldende landelijke regels omtrent compensatie tijdens lockdown en waarom Skar hierin niet kan afwijken.