



Klachtenjaarverslag 2022

Inleiding.

Skar verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Arnhem en omgeving. In 2022 maken ongeveer 5701 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 Pedagogiek & Kwaliteit 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 Pedagogiek & Kwaliteit 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 Pedagogiek & Kwaliteit bewaakt deze termijn.

De behandelaar neemt contact op met de afdeling Pedagogiek & Kwaliteit 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 Pedagogiek & Kwaliteit of de ouder tevreden is over de voorgestelde oplossing en het proces.

De afdeling Pedagogiek & Kwaliteit 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 2022.

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 2022.

In 2022 zijn er geen geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerd.



Bijlage:
Beschrijving klantreacties per locatie



Bijlage: beschrijving klantreacties per afdeling

Locatie	Onderwerp klantreactie	Afhandeling
Appelbongerd	Ouder is het niet eens met het afschaffen van ruiluren.	Manager Klantadvies heeft contact opgenomen met ouder. Helaas zijn de regels niet te veranderen en is er geen oplossing voor.
Beestenboel	Ouder had vernomen dat de groep gesloten was wegens ziekte en geen vervanging. Bij het naar school brengen van haar andere kind zag ze echter verschillende andere kinderen wel aanwezig op de desbetreffende groep. Ouder geeft aan dat dit voelt alsof er onderscheid wordt gemaakt tussen kinderen die wel en niet mogen komen.	Teamleider heeft contact opgenomen met deze ouder en heeft de situatie aan haar uitgelegd. Ze bleek inderdaad de brief niet goed gelezen te hebben. Echter vindt ze dat haar kind alle dagen opgevangen zou moeten worden vanwege zijn VVE indicatie. De gehele sluiting is via ouderportaal en persoonlijk per telefoon gecommuniceerd. Hierbij is aangegeven dat via het ouderportaal ouders op de hoogte gehouden worden omtrent de rest van de week.
De Toffe Peer	De ouders zijn verbaasd over het feit dat hen geen noodopvang geboden wordt als de stamgroep van hun kind gesloten wordt door personeelsgebrek ten gevolge van zieke medewerkers.	Locatiemanager heeft ouder gebeld en besproken dat als er meerdere klantreacties m.b.t. eenzelfde onderwerp binnenkomen, dit intern besproken wordt en dat ouder daar dan een terugkoppeling over ontvangt.

Locatie	Onderwerp klantreactie	Afhandeling
De Wereld	Ouder is ontevreden over de communicatie van de sluiting van de groep en ouder heeft problemen met ontvangst van emails.	Er heeft een goed gesprek plaatsgevonden tussen ouder en Locatiemanager waarin het probleem met emails is opgelost. Er is uitleg gegeven over de manier van communicatie bij sluiting van groepen. Instellingen op de telefoon en in het ouderportaal zijn nagelopen.
De Werf	Ouder geeft aan dat zijn kind wegens nalatigheid en een val uit een schommel nu kampt met geestelijke en lichamelijke gevolgen. Daarnaast geven ouders aan dat de communicatie omtrent dit voorval slecht was.	Er is een gesprek geweest tussen de ouders, clustermanager en teamleider, de situatie is besproken en er is navraag gedaan naar hoe het nu is met het betreffende kind. Ouders zijn in het ziekenhuis geweest voor scans en onderzoeken. De klachten lijken niet te zijn veroorzaakt door de val.
Droomtuin	Ouder zegt gedwongen te zijn over te stappen van een 46 weken pakket, naar 52 weken pakket, met de garantie dat opvang hierdoor gegarandeerd zou zijn. Echter geeft ouder aan dat de kinderen al 2x niet hebben kunnen komen en dat de verwachting is dat dit in de toekomst nog vaker gaat gebeuren. SKAR brengt communicatie uit waarin mogelijke sluitingen worden benoemd en oplossingen worden aangedragen, ouder geeft echter aan dat hier echter niet naar gehandeld wordt door de organisatie. Ze hebben dit genoemd in de verbetermeter en al contact gehad met locatiemanager, maar voelen zich niet gehoord.	Locatiemanager heeft gebeld met ouder. Ouder en manager blijven van mening verschillen over de invulling van het 52 weken pakket bij overmacht. Locatie gaat wel proberen eerder te communiceren richting ouders wanneer er gesloten moet worden.
Fruitboom	Ouders hebben kind meerdere keren moeten ophalen wegens ziekte, terwijl kind thuis in de ochtend nog fit was. Ouders benoemen dat de ingang vaak open is voor overdracht, ontvangst, gesprekken, waardoor de kinderen op de achtergrond in de koud zitten en verkouden raken. En dat er vervolgens gebeld wordt als het kind kucht. Daarnaast benoemt ouder dat er 2 groepen zijn gesloten en ontsmet vanwege diarree en braken, ouder vindt dat de hele locatie ontsmet had moeten zijn. Ouder geeft aan dat er geen mogelijkheden zijn om afgemelde dagen in te halen. Ouders zitten met een ziek kind thuis, maar zijn van mening dat dit door de opvang is veroorzaakt en willen restitutie voor niet-afgenomen dagen wegens ziekte.	Kind is bijna 4 jaar oud en contract loopt bijna af. Gebiedsmanager heeft ouder gesproken en aangeboden de opzegtermijn van 1 maand voor het opzeggen van het dagopvang contract niet te hanteren. Ouders hebben hier na overleg geen gebruik van gemaakt.

Locatie	Onderwerp klantreactie	Afhandeling
Fruitboom	Ouder is géén klant bij SKAR. Maar ontvangt sinds kort mails van locatie de Fruitboom op haar mailadres.	Een ouder blijkt een foutief mailadres te hebben ingevuld, waardoor deze onbekende ouder mails heeft ontvangen op haar mailadres. Nadat dit aan het licht is gekomen is direct het juiste mailadres van deze ouder verwerkt. De organisatie heeft onderzocht of er sprake is van een meldingswaardig - datalek. Dit blijkt niet het geval. Er is geen inzage geweest in gevoelige kindgegevens en er is geen sprake van een risico voor de vrijheden en rechten van betrokkenen. Mevrouw is gevraagd om alle mails die zij van de organisatie heeft ontvangen te verwijderen.
IKC De Regenboog	Ouder is het niet eens met de sluiting om 17.00 uur tijdens Sinterklaas, Kerstmis, Oud & Nieuw. Ouder heeft bewust voor SKAR gekozen m.b.t. de openingstijden omdat ouder in de zorg werkt.	Manager Klantadvies heeft contact opgenomen met ouder. Helaas zijn de afspraken niet te veranderen en is er geen oplossing voor.
IKC Holthuis	School heeft contact opgenomen met ouder, omdat kind niet was opgehaald door de BSO.	Situatie heeft zich voor kunnen doen wegens ziekte en doordat de taken onvoldoende goed waren overgedragen. Afsproken is dat het team in een teamoverleg gaat afstemmen hoe zij in de toekomst om zullen gaan met overdracht van taken bij uitval van collega's.
Jip en Janneke	Ouder ervaart de afgelopen tijd spontane afmeldingen. Ouder snapt dat er problemen zijn met capaciteit, maar zijn niet tevreden met de dienstverlening en communicatie. Ouder heeft met de leidinggevende van Jip en Janneke telefonisch gesproken. Ouder heeft dit gesprek niet als prettig ervaren. Locatiemanager kwam niet met oplossingen en was zeer onbeleefd.	Er is contact opgenomen met ouder. De klantreactie is hierbij doorgenomen. Er zijn een aantal afspraken gemaakt. Ouder wil niet meer verder op de locatie en staat op de wachtlijst voor overdracht naar Wervelwind. Een overdracht is akkoord.

Locatie	Onderwerp klantreactie	Afhandeling
Klantadvies SKAR	Ouder probeert de organisatie telefonisch te bereiken, maar staat al 20 minuten in de wacht en vindt dit onacceptabel.	De Manager Klantadvies heeft contact opgenomen met ouder. Klantreactie is daarmee opgelost.
Klantadvies SKAR	Locatie de Vogeltuin moest sluiten op 5 mei 2022. Ouders zijn gecompenseerd i.v.m. deze sluiting. Echter is er in de compensatie een fout gemaakt en zijn er niet 11 uur, maar 4 uur gecompenseerd. Ouders ontvangen de compensatie 2 maanden na de betreffende sluitingsdatum. Betaling is gedaan in juli. Omdat er echter maar 4 uur zijn gecompenseerd, moeten er nog 7 uren gecompenseerd worden. Ouders verwachten deze compensatie nog in juli, aangezien de afspraken van SKAR zijn dat er 2 maanden uit de sluitingsdag gecompenseerd dient te worden. Klantadvies heeft aangegeven dat, omdat de factuur voor juli al is afgerond, het niet meer mogelijk is om de overige 7 uren ook nog te compenseren in juli. De overige compensatie zal daardoor plaatsvinden in augustus. Hier zijn ouders het niet mee eens. Indien ouders het reserende bedrag niet ontvangen voor 1 augustus, stellen zij SKAR in gebreken en gaan zij een compensatie vragen voor het vrij moeten nemen van het werk. Indien SKAR ook in de toekomst zich niet houdt aan contractuele verplichtingen, eisen ouders restitutie en compensatie.	Ouders hebben een officiële brief ontvangen van Directeur Korein, namens Directeur SKAR. In deze brief is beschreven dat de organisatie niet kan voldoen aan de eis om het resterende compensatiebedrag voor 1 augustus over te maken. De termijn is noodzakelijk om alles zorgvuldig te herstellen. Ouders zijn verwezen naar het Klachtenloket en de Geschillencommissie indien zij niet tevreden zijn met deze reactie.
Klantadvies SKAR	Ouder is erg ontevreden over het contact dat hij heeft gehad met afdeling klantadvies over het zichtbaar krijgen van foto's in het ouderportaal.	Met betreffende medewerker heeft inmiddels een gesprek plaatsgevonden over het verloop van het gesprek en als vervolg het verzoek intern voorgelegd om te onderzoeken wat er systeemtechnisch mogelijk is. Dit zal afgestemd worden met de leverancier van het systeem.
Klantadvies SKAR	Ouder is het er niet mee eens dat zij kind niet kan afmelden voor een halve dag tijdens de vakanties.	Er is uitgelegd dat bij de BSO vakanties enkel voor hele dagen aan- en afgemeld kan worden. Dit heeft te maken met de activiteitenplanning die de BSO maakt ten tijden van vakanties. Het werken met halve dagen levert beperkingen op voor het maken van een (locatieoverstijgend) vakantieprogramma voor de kinderen. Daarnaast brengt de in- en uitstroom van kinderen onrust op de groep en in de groepsdynamiek wat niet wenselijk is. In het systeem kan dit, op dit moment, helaas niet aangepast worden, waardoor ouders een foutmelding krijgen wanneer zij een halve dag selecteren. Hier wordt naar gekeken.

Locatie	Onderwerp klantreactie	Afhandeling
Klantadvies SKAR	Ouder heeft een klacht m.b.t. het nieuwe prijs- en productaanbod van 2023.	Manager Klantadvies heeft contact opgenomen met ouder. Helaas zijn de regels niet te veranderen en is er geen oplossing voor.
Klantadvies SKAR	Onvrede over het niet in kunnen zetten van ruiluren	Manager Klantadvies heeft contact opgenomen met ouder. Helaas zijn de regels niet te veranderen en is er geen oplossing voor. Ouder is nog niet tevreden, wellicht gaat ze het juridisch uit laten zoeken.
Klantadvies SKAR	Ouder wil graag opheldering over hoeveel ruiluren je ontvangt als je je kinderen afmeldt tijdens een studiedag. Wanneer je afmeldt via de app, ontvang je uren voor een 'normale bso middag'. Terwijl je ze wel de hele dag mag brengen als je niet afmeldt.	De Manager Klantadvies heeft ouder uitgelegd dat de ruiluren worden toegekend op basis van contractafspraken en dat de opvang contractueel vanaf 14.15 uur is en niet op basis van een incidentele hele dag.
Klantadvies SKAR	Ouder geeft aan dat zij niet tevreden is over de communicatie/opzegtermijn/afschaffen ruilingen m.b.t. het nieuwe prijs- en productaanbod van 2023.	Manager Klantadvies heeft contact opgenomen met ouder. Helaas zijn de regels niet te veranderen en is er geen oplossing voor.

Locatie	Onderwerp klantreactie	Afhandeling
Kunstig en Zo	Buurtbewoner geeft aan dat ouders op parkeerplekken van buurtbewoners parkeren of midden op straat, waardoor buurtbewoners niet kunnen parkeren. Bij het aanspreken van ouders van de opvang krijgt buurtbewoner een grote mond terug.	Het lukt niet om contact te krijgen met de betreffende buurtbewoner. Inmiddels is er gecommuniceerd met medewerkers en met ouders over het parkeren.
Kunstig en Zo	Ouder geeft aan niet tevreden te zijn over het feit dat ze haar ruiluren niet in kan zetten en er bestaande klanten geen alternatief wordt geboden.	Manager Klantadvies heeft contact opgenomen met ouder. Helaas zijn de regels niet te veranderen en is er geen oplossing voor.
Merlijn	Ouder heeft het contract opgezegd omdat ze ontevreden is. Ouder geeft niet aan waarom.	Er is meerder malen contact gezocht met ouder, maar deze wenste geen contact meer. Klantadvies heeft nog wel de klant gesproken en heeft laten weten dat er een goed gesprek met ouder heeft plaatsgevonden en dat ze het op een goede manier hebben kunnen afsluiten. Er kan niks meer aan deze opzegging worden gedaan.
Merlijn	Ouder wil vooraf ingekochte plusuren inzetten, maar dit is niet mogelijk. Ouder is het hier niet mee eens.	De Manager Klantadvies heeft contact opgenomen met ouder en heeft aangeboden het contract met terugwerkende kracht per 1-1 te wijzigen naar een ander contract. Daarmee ontvangen ouders een bedrag terug.
Tante Appelboom	Volgens ouder lijkt het sluiten van groepen door personeelstekort geen uitzondering meer, maar een structurele manier om het personeelstekort op te lossen. Ouders zijn van mening dat de organisatie hier in de tussentijd een oplossing voor had moeten vinden. Ouders zijn nu genooddaakt op korte termijn vakantiedagen op te nemen. Tevens zien ouders dat er nog steeds nieuwe kinderen starten, maar vragen zich af hoe dit kan met de huidige personeelstekorten. Daarnaast hebben ouders ruiluren die komen te vervallen, maar die ouders niet hebben in kunnen zetten wegens corona/personeelstekort en ouders willen hierin gecompenseerd worden.	Manager Klantadvies heeft contact opgenomen met ouder en toegelicht hoe het proces rondom een sluiting is ingericht. Deze beslissingen worden niet zomaar gemaakt, de organisatie dient rekening te houden met wet- en regelgeving in wat zij kunnen bieden i.c.m. personeelstekort. Daarnaast is besproken dat er onderzocht wordt hoe het ruilbeleid anders georganiseerd kan gaan worden. Ook wordt de communicatie rondom het ruilbeleid geëvalueerd om zo verwachtingen van ouders aan de voorkant te verhelderen.
Tante Appelboom	Ouder heeft bericht van de locatie ontvangen dat deze de rest van de week gesloten blijft. Ouder benoemt dat dit de zoveelste keer is dat ouders getroffen worden door de sluiting wegens personeelstekort. Ouder wil een gedegen antwoord ontvangen, en geen standaard antwoord, met daarin de acties die de organisatie op korte termijn gaat organiseren.	Regiomanager heeft contact opgenomen met ouder. Ouder had tips voor de organisatie m.b.t. de communicatie omtrent sluitingen en het erkennen van het moeilijk rond krijgen van de personeelsplanning i.c.m. wettelijke eisen. Locatiespecifieke zaken worden door de regiomanager verder opgepakt met de locatiemanager.

Locatie	Onderwerp klantreactie	Afhandeling
Tante Appelboom	Ouders hebben een aanmelding gedaan in de zomer van 2022, voor mei 2023. Er is door de locatiemanager aangegeven dat het personeelstekort mogelijk tegen die tijd wel is opgelost en was optimistisch over de plaatsing. Nu geeft de afdeling Klantadvies aan dat de planning er niet rooskleurig uit ziet en er mogelijk geen plaats is in mei 2023. Ouders hebben al aanvragen lopen bij andere organisaties, maar horen graag wat de mogelijkheden zijn binnen SKAR.	Locatiemanager heeft contact opgenomen met de ouder. Samen zijn voorkeursdagen afgestemd en deze zijn uitgezet bij Klantadvies.
Tante Kers	Ernstige zonverbranding, kind niet ingesmeerd door invalskracht.	Locatiemanager heeft bij personeel nagevraagd of de kinderen niet waren ingesmeerd. Dit was helaas het geval. Medewerkers hadden niet in de gaten dat de zon al zo krachtig was en daarom niet gesmeerd. Locatiemanager heeft afgesproken dat kinderen iedere ochtend en middag worden ingesmeerd wanneer zij naar buiten gaan en de zon schijnt.
Villa Fantasia	Kind heeft een incident gehad waarbij haar voortand is afgebroken. Ouders hebben vragen en zorgen over de materialen die er gebruikt worden. Ouders zijn voornemens om SKAR aansprakelijk te stellen.	Gebiedsmanager heeft meerdere gesprekken met ouders gehad. De afdeling Verzekeringen is betrokken. De klacht naar tevredenheid afgerond.
Vogeltuin	Ouder wil graag een halve dag afnemen maar organisatie geeft aan dat dit niet kan.	Manager Klantadvies heeft contact opgenomen met ouder. Samen gekeken naar de wens en mogelijkheden en kind is nu op een andere groep geplaatst waar het afnemen van een extra halve dag wel mogelijk was.
Vogeltuin	Groep van kinderen moet donderdag 5 mei sluiten wegens personeelstekort. Ouders vinden dit geen geldige reden voor de organisatie om haar contractuele verplichtingen niet na te komen.	Achterwacht van de locatiemanager heeft ouders toegelicht dat, ondanks verschillende inspanningen, de personele bezetting niet rond is gekregen voor 5 mei. Alle denkbare scenario's zijn onderzocht om open te blijven, maar dat deze niet passen binnen de geldende wetgeving of onvoldoende de veiligheid waarborgen. Met de compensatieregeling hoopt de organisatie de ouders enigzins tegemoet te komen in de ervaren overlast.

Locatie	Onderwerp klantreactie	Afhandeling
Vrijbuiters	Juf heeft kinderen zelfstandig naar de sportkantine laten lopen. Kind is onderweg door andere kinderen geduwd.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen ouder, clustermanager, locatiemanager en betrokken pedagogisch professional. Er zijn afspraken gemaakt en het gesprek is naar tevredenheid verlopen.
Wereldkwartier	Ouder geeft aan de communicatie over het vervallen van het product 'Vakantiecontract' niet pro actief is. Daarnaast levert het vervallen van het product problemen op voor de ouder, gezien zij in een andere vakantieregio valt.	Manager Klantadvies heeft ouder een mail gestuurd met uitleg over het vervallen van het 'Vakantiecontract'. Dit wordt in de toekomst alleen nog aangeboden in combinatie met een vast basiscontract. Dit wordt gedaan om de continuïteit en de stabiliteit op de locaties te waarborgen.