

Klachtenjaarverslag SPL en SJWB 2023



Inleiding

Voor u ligt het openbaar jaarverslag klachten 2023 van SPL en SJWB.

Samen spelen met peuters

SPL heeft 31 peuterspeelzalen in Leiden, Noordwijk, Voorschoten en Lisse, zowel regulier als antroposofisch. Daar kunnen peuters op een veilige manier de wereld verkennen. Ze leren samen spelen met leeftijdsgenootjes. Wij stimuleren de peuters in hun ontwikkeling. Zo krijgen ze een goede voorbereiding op de basisschool.

Daarnaast heeft SPL-SJWB 2 BSO locaties in Noordwijk en Lisse.

Als professionele aanbieder van peuteropvang publiceert SPL en SJWB jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde klachten. Dit verslag wordt toegezonden aan de GGD Hollands Midden. Met dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die in 2023 zijn ingediend. Het geschillenoverzicht is als bijlage toegevoegd.

Klachtenregeling

Als professionele organisatie voor peuteropvang doen wij erg ons best om de opvang van kinderen zo goed mogelijk te laten verlopen en om dit als organisatie in goede banen te leiden. Toch kan het voorkomen dat ouders/verzorgers (hierna aangeduid met: ouders) niet tevreden zijn over de opvang van hun kind of over SPL of SJWB als organisatie, en een klacht willen indienen. Daarom beschikken wij over een klachtenregeling.

Procedure

SPL en SJWB heeft een interne klachtenprocedure opgesteld. In de algemene voorwaarden worden ouders geïnformeerd over hoe we omgaan met klachten binnen de organisatie. Ouders gaan akkoord met de algemene voorwaarden als zij het contract voor hun kind ondertekenen.

Zodra er een klacht is ontvangen wordt de interne klachtenprocedure doorlopen. Als ouders niet tevreden zijn met de oplossing en/of beantwoording van de klacht, kan er contact worden gezocht met de Geschillencommissie Kinderopvang. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website: www.degeschillencommissie.nl. Ook wordt er jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de ouders. Een klacht is een gelegenheid om het beleid, een werkwijze of procedure te verbeteren.

Klachten 2023, intern

Er zijn bij SPL en SJWB in 2023 in totaal 4 interne klachten binnengekomen bij de teamleiders van de locaties en/of de directeur-bestuurder. Hieronder een overzicht van de inhoud van de klachten:

Interne klachten 2023

Locatie	Inhoud klacht	Actie
Apollo	Ouder heeft een klacht over het pedagogisch handelen van een invalmedewerker. Schriftelijk ingediend, naar aanleiding van de klacht is telefonisch contact met ouder geweest.	Gesproken met betreffende invaller. Zij herkent situatie en maakt haar excuses. Zij zal haar eigen handelen en

		aanpak kritisch bekijken. Teamleider houdt vinger aan de pols.
Astronaut/ Leistroom	Ouder heeft klacht ingediend en direct contract beëindigd.	Ouder is niet tevreden over de opvang en benadering van de locatie. Overgeplaatst naar een andere locatie. Vervolgens komen ouder en medewerker niet overeen over het aantal dagen. Daarnaast blijft ouder klachten ervaren over pm'ers. Uiteindelijk wordt het contract beëindigd.
Mengelmoes	N.a.v. een incident met ouders, sturen ouders een klacht over de pm'ers	Ouders gesproken en uitleg gegeven. Vanwege de dreigende houding van ouders in eerste instantie contract beëindigd. I.v.m. VE-indicatie willen ouders naar een andere locatie. Nog lopend.
Merenwijk	Ouder heeft meerdere klachten na wisseling van PM'ers op locatie	Ouder is niet tevreden over verschillende zaken binnen de opvanglocatie. Ze heeft per mail een klacht ingediend. Teamleider heeft klachten aangehoord en stappen ondernomen met het team. Ook de pm'ers hebben hierna gesproken met moeder en afspraken gemaakt. Moeder is naar tevredenheid verder geholpen en blij dat het uitgesproken en opgelost is.

2 klachten zijn na reactie van de teamleider/directeur-bestuurder of na een persoonlijk gesprek naar tevredenheid afgehandeld.

1 klacht is nog lopend. Vanwege de VE-indicatie van het kind kan het contract niet zomaar beëindigd worden.

Bij de andere klacht heeft ouder besloten het contract te beëindigen.

Klachten 2023, extern

Er zijn geen externe klachten bij de Geschillencommissie ingediend.