

Klachtenjaarverslag SPL en SJWB 2024



Inleiding

Voor u ligt het openbaar jaarverslag klachten 2024 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 2024 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 2024, intern

Er zijn bij SPL en SJWB in 2024 in totaal drie interne klachten binnengekomen bij de teamleiders van de locaties en/of de directeur-bestuurder. Hieronder een overzicht van de inhoud van de klachten:

Locatie	Inhoud klacht	Actie
Valkenpad 1 Leiden	Er heeft een bijtincident op de peuterspeelzaal plaatsgevonden. Kort daarvoor is het kind buiten van de fiets	Teamleidster heeft ouder telefonisch gesproken. I.v.m. geen vertrouwen meer in de

	gevallen. Ouder is niet gerustgesteld dat de veiligheid van het kind gegarandeerd is.	opvang wil ouder het contract opzeggen.
Kortenaerstraat 61a Leiden	Ouder heeft klachten over het ontbreken van een structuur op de peuterspeelzaal.	Teamleidster heeft contact gehad met ouder. Daarna zijn er verschillende acties ondernomen (o.a. door gesprekken met medewerkers en door inzet van de pedagogisch coach om de structuur te verbeteren). Uiteindelijk is een nieuw team op de locatie gestart.
Kortenaerstraat 61a Leiden	Ouder heeft een klacht over de oudergesprekken op de peuterspeelzaal. Deze worden niet gevoerd.	Teamleidster heeft contact gehad met ouder. Daarna zijn er verschillende acties ondernomen (o.a. door gesprekken met medewerkers en door inzet van de pedagogisch coach om de structuur te verbeteren). Uiteindelijk is een nieuw team op de locatie gestart.

Twee klachten is zijn na reactie van de teamleider/directeur-bestuurder naar tevredenheid afgehandeld.

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

Klachten 2024, extern

Er zijn geen externe klachten bij de Geschillencommissie ingediend.