

Klachtenverslag van SKSG over 2020

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen heeft in 2020 geen formele klachten van ouders over SKSG ontvangen.

Er zijn over het jaar 2020 elf officiële klachten ingediend bij SKSG. 8 klachten via de website en 3 klachten via de directie van SKSG.

Officiële klachten zijn altijd aan de directie gericht. De klachten worden jaarlijks in een klachtendossier bij de GGD aangeleverd.

Alle klachten zijn in behandeling genomen door de manager kindcentrum of directeur kinderopvang en hebben allen geleid tot verbetering van onze dienstverlening.

Alle elf ouders waren na afhandeling van de klacht tevreden. Er zijn geen ouders die de opvang hebben opgezegd n.a.v. hun klacht.

Er zijn drie klachten binnen gekomen bij de directie van SKSG.

De aard van deze klachten zijn:

- Grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen op één van onze locaties
- Klacht van een buitenstaander betreffende een ongeval met een elektrische bakfiets
- Klacht van ouder betreffende een ongeval met een elektrische bakfiets

Alle klachten zijn door de Manager Kinderopvang afgehandeld.

Van de klachten die binnen gekomen zijn via de site van SKSG betreft het in 4 gevallen een klacht van ouders over een kinderdagverblijf locatie en 2 klachten van ouders van een buitenschoolse opvang. Er zijn 2 klachten ingediend over de afdeling Klantadvies van SKSG.

De klachten die ingediend zijn voor kinderdagverblijf locaties betroffen de volgende onderwerpen:

- Schending van de beroepscode door een medewerker
- Weigeren van een kind i.v.m. geldende coronamaatregelen
- Een gevaarlijke situatie bij een kindcentrum t.a.v. een openstaand hek
- Onvrede over de werkwijze van een Pm betreffende het slapen met een luiere bij een peuter

De klachten die ingediend zijn voor buitenschoolse opvang locaties betroffen de volgende onderwerpen:

- Voorval waarbij een kind vergeten is op te halen van school
- Klacht over de Noodopvang tijdens de tweede lockdown

Naar aanleiding van de klachten worden goede afspraken met de ouders en de pedagogisch medewerkers gemaakt en praktische oplossingen aangereikt.

In de meeste gevallen is er door de manager van de locatie per mail of telefonisch contact geweest met de klant en heeft dit tot een tevreden klant geleid.

Er zijn 2 uitingen van ontevredenheid over de afdeling Klantadvies van SKSG.
De aard van deze klachten zijn:

- Ontevredenheid over de communicatie. Kind zou langer op de opvang blijven dit ging uiteindelijk niet door en de ouder wilde daarvoor gecompenseerd worden
- Ontevredenheid over het opbouwen en inzetten van tegoeden.

Al deze klachten zijn naar tevredenheid per mail en telefonisch opgelost door de Manger Klant en Markt.

We danken de ouders voor hun bijdrage aan een kwalitatief hoogwaardige kinderopvang.

Mirjam van der Scheer
Manager Proces en Kwaliteit SKSG