



Jaarverslag klantreacties 2020

Inleiding.

Korein verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Eindhoven en omgeving en Noord-Limburg. In 2020 maken 19.579 kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar gebruik van ons aanbod.

Bij Korein 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 publiceren wij jaarlijks een verslag van de ingediende klantreacties. Dit jaarverslag wordt intern met het management besproken en met de oudercommissie - het medezeggenschapsorgaan van ouders. Daarnaast sturen wij dit 'Jaarverslag klantreacties' elk jaar vóór 1 juni naar de GGD Brabant-Zuidoost en GGD Limburg-Noord.

In dit jaarverslag leest u de aard en de afhandeling van de klantreacties die bij Korein zijn ingediend. De rapportage heeft betrekking op dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang bij Korein. Ook treft u een beknopte beschrijving van de klantreactieregeling aan.

Zo 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. Ook kunnen zij 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 regio- 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 regiomanager 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 of regio- of afdelingsmanager, waar het nodig of gewenst is, organisatiebrede 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 voor aanmelding van het geschil bij [de Geschillencommissie](#). Ouders worden hierop in de afhandeling van de klantreacties gewezen. Ouders kunnen hier 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 2020.

Signalen van ouders, verzorgers of relaties nemen we altijd serieus en er wordt dan ook gekeken naar de juiste oplossing voor beide partijen. Ieder signaal wordt besproken en hiermee wordt bekeken of we op diverse processen verbeter suggesties kunnen doorvoeren. Niet ieder signaal van onvrede kunnen we wegnemen, al zorgt persoonlijk contact voor vertrouwen in elkaar en in de organisatie. Sinds 1 januari 2020 wordt aan de melder gevraagd hoe hij of zij de afhandeling van de klantreactie heeft ervaren. Hiermee krijgen we nog meer input om verbeteringen in gang te zetten.

In 2020 zijn er 108 klantreacties binnengekomen.

Net als in 2018 en 2019 zien we ook in 2020 veel klantreacties omtrent de ruilservice. Met de ruilservice kunnen ouders zelf ruilpunten die ze hebben opgebouwd, inzetten om uren te ruilen. De spelregels rondom ruilen zijn eind 2018 veranderd. Hierdoor was in het eerste kwartaal van 2019 een stijging van klantreacties te zien. In het vierde kwartaal van 2019 werd het ruilbeleid opnieuw gewijzigd. Hierdoor zien we ook een stijging in de klantreacties. In vergelijking met het oude ruilbeleid (afspraken 2018/2019) geven ouders en verzorgers aan dat zij de nieuwe afspraken (2020) niet als klantvriendelijker ervaren. De spelregels zijn gewijzigd ter verbetering van de organisatie en ter verduidelijking van het ruilbeleid aan ouders. Er zijn echter ook zaken gewijzigd zoals de houdbaarheid van de uren. Ook is de termijn van afmelden om ruiluren te genereren, gewijzigd naar vijf dagen. Hierdoor voelden ouders zich genoodzaakt om hun onvrede aan te kaarten. Deze signalen worden tijdens evaluaties rondom het thema ruilen meegenomen ter verbetering van het proces. De centrale oudercommissie adviseert hierin. Transparantie richting ouders en toelichting van de keuzes vanuit de organisatie kunnen hierbij ondersteunen.

Geschillen in 2020.

In 2020 zijn er geen geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerd.

Bijlage:

Beschrijving klantreacties per locatie



Bijlage: beschrijving klantreacties per locatie

Algemeen

69 van de klantreacties betreffen de organisatie in het algemeen.

Ruilen

36 van deze klantreacties gaan over ruilen. De maatregelen in het kader van corona dragen bij aan de verhoging van het aantal klantreacties met betrekking tot het onderwerp ten opzichte van 2019.

Zeventien maal is onvrede geuit over de spelregels omtrent ruiluren, met name over de afmeldtermijn. Als maatregel is het beleid van Korein, zoals hierboven beschreven, toegelicht en is ook toegelicht hoe dit beleid in overleg met de oudercommissie tot stand is gekomen. Er is ook aangegeven dat de signalen worden meegenomen in de evaluatie van het beleid.

Achttien klantreacties met betrekking tot ruilen zijn gerelateerd aan de coronamaatregelen. Er is als maatregel uitleg gegeven dat de spelregels omtrent de ruiluren niet gewijzigd zijn en dat wij als organisatie het advies van de RIVM dienen op te volgen. Daarnaast is uitgelegd dat er geen ruiluren opgebouwd worden over de uren waarvan geen gebruik kan worden gemaakt vanwege de noodopvang, omdat deze financieel gecompenseerd worden vanuit zowel de overheid als door Korein.

Eén klantreactie gaat over onduidelijke informatie op de website over de opbouw van ruiluren. Deze klant is tegemoet gekomen met 22 ruiluren. Tevens is de informatie op de website verder verduidelijkt.

ICT

Eén klant geeft aan geen bijlagen te kunnen openen die zijn gedownload uit het ouderportaal. Er is meerdere malen geprobeerd contact op te nemen met de ouder, maar tot op heden is dit niet gelukt.

Eén klant geeft aan nog steeds informatie te ontvangen, terwijl er geen gebruik meer wordt gemaakt van Korein. Dit blijkt een storing te zijn in het systeem.

Financieel

Acht klantreacties gaan over financiële onderwerpen, waarvan twee reacties corona-gerelateerd zijn.

Twee corona-gerelateerde klantreacties zijn vragen en onvrede over de doorbetaling van de facturen voor opvanguren waarvan geen gebruik gemaakt kan worden in verband met de noodopvang. Als maatregel is uitleg gegeven over de compensatieregeling, zoals voorgesteld door de overheid. Er is ook verwezen naar de desbetreffende website van de Rijksoverheid.

Drie klantreacties gaan over onduidelijke of tegenstrijdige communicatie rondom financiën. Met deze klanten is contact opgenomen en nadere uitleg aan gegeven. Waar nodig is in overleg met de klant een herberekening gemaakt en doorgevoerd.

Eén klantreactie gaat over een vergissing met betrekking tot de automatische incasso. Er is contact opgenomen met de klant. Het dubbel geïnde bedrag is teruggestort en het signaal is meegenomen als verbeteractie voor het proces.

Eén klantreactie gaat over een klant die wegens een incident het contract heeft opgezegd en de openstaande kosten niet meer wil betalen. Deze klant ziet ook graag compensatie tegemoet in verband met het incident. Als maatregel is contact opgenomen met de klant, nogmaals excuses aangeboden en de laatste kosten zijn kwijtgescholden, maar er is geen extra vergoeding toegewezen. De klant is wel verwezen naar de externe klachtencommissie.

Eén klantreactie gaat over een bezwaar ten opzichte van volgens de klant incorrect gecrediteerde facturen. Er is contact opgenomen met de klant en aangegeven dat wij alleen kunnen corrigeren met de inkomensverklaring. Gezien de specifieke situatie van de klant, is geadviseerd dit neer te leggen bij de gemeente.

Corona

Elf klantreacties gaan over de corona-gerelateerde maatregelen en de corona-richtlijnen vanuit de overheid.

Negen klantreacties gaan over kinderen die in lijn met de coronarichtlijnen vanuit de Rijksoverheid niet mogen komen in verband met corona-gerelateerde klachten of opgehaald dienen te worden. Als maatregel is aan de klanten uitgelegd dat wij handelen volgens de richtlijnen vanuit de overheid. Eén klantreactie betreft een uitzonderingssituatie van een kind in de risicogroep. Deze klant is gecompenseerd.

Eén klant vraagt al in januari hoe de organisatie om zou gaan met het coronavirus. Aan deze klant is verteld dat wij de adviezen zouden volgen van de overheid.

Eén klant geeft de organisatie een compliment over hoe de organisatie omgaat met de maatregelen.

Plaatsing

Acht klantreacties gaan over het onderwerp plaatsing.

Vier klantreacties gaan over een fout in de communicatie vanuit ons. Het betreft klanten die niet op tijd reactie ontvangen met betrekking tot plaatsingsmogelijkheden. Er is contact geweest met de klanten en excuses aangeboden. Door omstandigheden is er te laat contact geweest met de klanten over onder andere alternatieve locaties en over de wachtlijsten. De afdeling erkent de fouten rondom de communicatie en werkt er hard aan deze te verbeteren.

Eén klant geeft aan het wachtlijstensysteem oneerlijk en ontransparant te vinden. Er is contact opgenomen met deze klant en uitgelegd hoe het systeem werkt. Er is onder meer uitgelegd dat kinderen van medewerkers voorrang hebben vanwege personeelstekort, zodat deze medewerkers snel weer ingezet kunnen worden voor de opvang van andere kinderen. De klant heeft hier begrip voor, maar is niet geheel tevreden met het antwoord.

Eén klantreactie gaat over een klant die wegens gezondheidsredenen tijdelijk geen gebruik wil maken van de opvang en ontevreden is over de rigide manier hoe hiermee om wordt gegaan. Als maatregel is het beleid toegelicht en aangegeven dat het hier niet om een uitzonderingspositie gaat, maar aan de ouder is wel tegemoet gekomen door het on-hold zetten van het contract en het behouden van de opgebouwde ruiluren.

Eén klantreactie gaat over onvrede over het niet met terugwerkende kracht kunnen beëindigen van het contract in de specifieke situatie. De klant is in het gelijk gesteld en het contract is met terugwerkende kracht beëindigd.

Eén klantreactie gaat over onvrede over het beleid dat halve dagen niet mogelijk zijn. Aan de klant is uitgelegd dat wij dit product niet bieden.

Hygiëne en gezondheid

Eén klant is ontevreden over dat er geen temperatuur gemeten kan worden bij het kind, omdat de locatie alleen een rectale thermometer heeft. Als maatregel heeft de locatie een oorthermometer aangeschaft. Ook is het signaal meegenomen in het beleid omtrent zieke kinderen en de mogelijkheden die de locaties hebben voor het meten van de temperatuur.

Eén klant geeft een compliment over het standpunt van de organisatie rondom vaccinaties.

Communicatie en informatie

Vier klantreacties gaan over de onderwerpen communicatie en informatie.

Eén klantreactie gaat over post die gericht is aan Korein en onterecht op hun adres wordt bezorgd. Het blijkt hier om een oude locatie te gaan. De regiomanager heeft contact opgenomen, gevraagd om welke verzenders het gaat en vervolgens contact opgenomen met de verzenders.

Eén klantreactie betreft de onbereikbaarheid van het hoofdkantoor. De afdeling neemt dit signaal mee in de verbetering van haar processen.

Eén klantreactie gaat over een fout in het contract en niet nagekomen afspraken. De afdeling heeft dit onderzocht. Het teveel betaalde bedrag is terugbetaald en er is excuses aangeboden.

Eén klant uit verbazing over de verhoging van de tarieven. Hierover was wel gecommuniceerd, maar de klant ging ervan uit dat dit alleen zou gelden voor nieuwe contracten. De klant zou hier graag duidelijkere communicatie over willen zien. Er is contact opgenomen met de klant. De beschikbare informatie, onder meer het contract waarin de verhoging is aangegeven, is gezamenlijk doorgenomen. Tevens is er een signaal uitgegaan naar de afdeling die de communicatie verzorgd met de vraag om de tekst op de website te verduidelijken.

Privacy

Eén klantreactie betreft onvrede over het doorgeven van contactgegevens aan de GGD in verband met het bron- en contactonderzoek omtrent een positief geteste persoon op de locatie. Er is vanuit de afdeling Privacy en Informatiebeveiliging contact opgenomen met de klant en uitgelegd dat de GGD een wettelijke taak heeft om bij een besmetting met het coronavirus een bron- en contactonderzoek uit te voeren. Dit is vastgelegd in de Wet publieke gezondheid. Hoe de GGD dit onderzoek moet uitvoeren, is uitgewerkt in het RIVM-protocol voor bron- en contactonderzoek. De GGD is verplicht om volgens het protocol te werken. Op basis van dat protocol is onze organisatie verplicht hieraan mee te werken.

Locaties

De overige klantreacties zijn locatiespecifiek.

Aldendriel

Pedagogiek: Onvrede van gebruik van RVS-messen op de dagopvang.

Maatregel: In een persoonlijk gesprek is uitgelegd dat dit past binnen de pedagogische visie van de organisatie. De klant kon zich hier niet in vinden, uit coulance is er geen opzegtermijn op het contract toegepast.

Beneden Beekloop

Veiligheid en ongewenst gedrag: Klantreactie van medewerker van andere organisatie waarvan de groep op hetzelfde speelterrein speelt. Een kind van die organisatie werd buitengesloten door een kind van Korein en de moeder van het kind van Korein begon te schelden.

Maatregel: De locatieverantwoordelijke is in gesprek gegaan met de betreffende moeder en de betreffende medewerker. De moeder is aangesproken op dit gedrag en haar is uitgelegd dat Korein juist voor samenspel staat. Medewerkers van de Korein-locatie geven aan er in het vervolg ook extra op te letten dat er wordt samengespeeld.

Bennekelstraat

Veiligheid: Suggestie om twee keer per jaar te oefenen met noodsituaties naar aanleiding van incident betreffende een allergische reactie.

Maatregel: In gesprek met ouders betreffende het incident blijkt het team wel adequaat gehandeld te hebben, maar was hier vooraf onduidelijkheid over bij ouders. Het signaal wordt wel meegenomen in de evaluatie van het BHV- en EHBO-beleid.

Don Boscostraat

Hygiëne en Corona: Tijdens een graffitiactiviteit hebben kinderen mandlappen met elkaar gedeeld, dit is vanuit hygiëneoogpunt zeer onwenselijk, zeker in deze tijd.

Maatregel: De medewerkers zijn er ook erg van geschrokken. Ze hebben de moeder gebeld en aangegeven dat dit besproken is in het team en dat er in het vervolg extra goed op wordt gelet.

Cassandraplein:

Ongewenst (fysiek) gedrag: Signaal dat kinderen te lomp met elkaar spelen en dat medewerkers daar niets mee doen

Maatregel: De locatieverantwoordelijke is in gesprek gegaan met de ouder en heeft afgesproken dit geregeld te herhalen.

IJssellaan

Foutieve informatie ruiluren: Foutieve informatie door locatie in verband met rechten en plichten corona-noodopvang en inzet van ruiluren.

Maatregel: De ouder krijgt ruiluren terug van de locatie. De locatieverantwoordelijke heeft excuses gemaakt voor het verschaffen van de onjuiste informatie.

Hygiëne en veilig slapen: Signaal dat medewerkers niet het voorgeschreven slaapschema van de zoon volgen en dat de borstvoeding te vaak wordt opgewarmd. Zoon komt oververmoeid thuis.

Maatregel: Medewerkers zijn in gesprek gegaan met de ouders. Er is tevens een afspraak gemaakt dat ze, als de mentor terug is, nog een keer om de tafel gaan om de periode te evalueren.

Jonathan Swiftlaan

Veiligheid: Kinderen zijn zelfstandig naar huis gestuurd door de locatie, omdat een ouder had gebeld met de mededeling dat de kinderen naar huis konden komen. Dit bleek echter een vergissing, aangezien het andere kinderen betrof.

Maatregel: De locatie heeft excuses gemaakt en gaat met andere locaties sparren over het interne proces om dergelijke situaties te voorkomen in de toekomst.

KC de Boog

Communicatie: Medewerkers op locatie lijken niet betrokken bij ouders. Nieuwe medewerkers stellen zich niet voor en terugkoppeling laat te wensen over.

Maatregel: Het team heeft met beide ouders gesproken en er zijn diverse acties uitgezet die de ouders ook meteen terugzagen en konden waarderen.

KC De Plataan-Rademekerstraat

Pedagogiek: Zorgen over het aanbod op locatie. Merkt dat kind bijna niet praat, wil graag in gesprek met locatieverantwoordelijke voor een oplossing.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke is in gesprek gegaan met de ouder en geeft aan dat enerzijds de groep groter is door het samenvoegen van de twee groepen. Hierdoor ontstaat meer interactie. Anderzijds is de logopedist op locatie geweest en die heeft advies gegeven aan de medewerkers. Daarnaast wordt er extra aandacht besteed aan de overdracht richting de ouder, meer vanuit de behoefte van de ouder.

KC De Spaaihoeve

Omgeving/overlast: Buurtbewoner heeft last van de bedrijfsbussen van Korein in de omgeving i.v.m. de parkeerdrukke.

Maatregel: De locatiemanager heeft contact opgenomen met melder en aangegeven dat het voor de veiligheid van de kinderen belangrijk is dat zij geen drukke straat over hoeven te steken. Daarnaast is ook met het team besproken dat ze hier rekening mee moeten houden. Aangezien het een openbare weg is, kan en mag iedereen overal parkeren. De melder is geadviseerd om dit signaal ook bij de gemeente neer te leggen.

KC De Vlinder

Veiligheid: Twee peuters zijn weggelopen van de locatie. Een buurtbewoner heeft ze ontdekt en heeft ze teruggebracht.

Maatregel: De locatieverantwoordelijke heeft direct contact gezocht met de ouder. Tijdens het buitenspelen kwam de tuinman, waardoor ze naar het schoolplein zijn uitgeweken. Hier bleek een hek niet op slot, waar de kinderen doorheen zijn gegaan. De sloten zijn vervangen en er is contact geweest met de school over de situatie.

KC Fellenoord

Veiligheid: Signaal dat er in de huidige hittegolf onvoldoende wordt gekoeld bij de baby's.

Maatregel: De locatiemanager is het eens met de ouder en is hierover met de ouder in gesprek gegaan om samen te kijken naar een geschikte oplossing. De locatiemanager heeft daar Facilitaire Zaken bij betrokken.

KC Platijn

Ruilen en communicatie: De mondelinge uitleg van de spelregels rondom ruilen door de locatie komen niet overeen met de praktijk.

Maatregel: De locatiemanager heeft contact opgenomen met de ouder en hetgeen dat besproken is in een brief bevestigd. Ook is er afgesproken de ruiluren te benoemen tijdens de kindgesprekken.

KC Theresia:

Veiligheid: Veel wisselende gezichten op locatie en veel verschillende invalkrachten, ouder geeft aan gevoel te hebben dat daar geen beleid op is. Een van de wisselingen is de locatiemanager, waardoor de klacht naar de regiomanager is gestuurd.

Maatregel: Medewerkers zijn het helemaal met de klant eens en gebruiken het signaal om verbeteracties in te zetten.

Communicatie: Signaal zich niet gehoord te voelen. De coronamaatregelen spelen mee, doordat ouder niet meer op de locatie komt en er weinig tijd lijkt voor overdracht.

Maatregel: De locatieverantwoordelijke heeft een fijn gesprek gehad met de ouder. Er is gezamenlijk afgesproken sneller met elkaar contact op te nemen.

KC Wentelwiek:

Omgeving/geluidsoverlast: Buurtbewoner heeft last van geluidsoverlast van een activiteit met trommels met de kinderen.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke onderzoekt of het voor Korein haalbaar is om de buurtbewoners te informeren over grote activiteiten, zoals de school ook doet.

Kiplinglaan:

Omgeving/overlast: Buurtbewoner heeft last van de bedrijfsbussen van Korein in de omgeving in verband met de parkeerdrukke.

Maatregel: De locatiemanager heeft contact opgenomen met de melder en aangegeven dat het voor de veiligheid van de kinderen belangrijk is dat zij geen drukke straat over hoeven te steken. Daarnaast is met het team besproken dat ze hier rekening mee moeten houden. Aangezien het een openbare weg is, kan en mag iedereen overal parkeren. De melder is geadviseerd om dit signaal ook bij de gemeente neer te leggen.

Maria van Bourgondiëlaan:

Gezondheid corona: Ouder heeft kind al twee maal op moeten halen, omdat kind koorts zou hebben. Thuis bleek dit niet het geval te zijn.

Maatregel: De locatieverantwoordelijke heeft contact gehad met de ouder en gaat kijken of er compensatie geregeld kan worden. De pedagogisch medewerkers zijn erop aangesproken en er zijn nieuwe thermometers aangeschaft, doordat de verschillen te groot zijn.

Meerwater:

Veiligheid en ongewenst gedrag: Twee maal een incident met een ander kind, waardoor kind blauwe plekken heeft. Ouder heeft vragen bij het toezicht, omdat de medewerkers niets gezien zouden hebben, maar het kind nu wel bang is om naar de opvang te gaan.

Maatregel: De locatieverantwoordelijke heeft dit opgepakt met de medewerkers en er is terugkoppeling gegeven aan de ouder. De betreffende medewerker is hier ook op aangesproken.

Messenmaker:

Compliment: Over hoe er gehandeld is bij een specifiek incident.

Gezondheid corona: Kind gebracht met lichte snotneus, gevraagd en mocht in eerste instantie blijven. Tweede ouder bracht ook kind met snotneus die ook mocht blijven. Later toch gebeld dat het kind opgehaald moest worden, andere ouder is echter niet gebeld, wat niet eerlijk is.

Maatregel: Het betreffende kind bleek later ook benauwd te zijn met slapen (dus meerdere klachten) en conform de richtlijnen is besloten het toch op te laten halen.

Messenmaker

Ongewenst gedrag: Ouder voelt zich onheus bejegend door locatieverantwoordelijke en geeft aan ook recht te hebben op noodopvang.

Maatregel: De regiomanager heeft contact opgenomen met de ouder. Er is besproken dat er eerder informatie is uitgegaan over hoe de beoordeling wel of geen noodopvang wordt gedaan (eerste lockdown) en dat het voor eenieder nog wennen is hoe hiermee om te gaan, daarnaast is er aangegeven dat we ook leren van dit soort signalen.

Communicatie: Signaal zich niet gehoord te voelen. De coronamaatregelen spelen mee, doordat de ouder niet meer op de locatie komt en er weinig tijd lijkt voor overdracht.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft een fijn gesprek gehad met de ouder. Er is gezamenlijk afgesproken sneller met elkaar contact op te nemen.

Molenstraat:

Veiligheid: Kind is niet opgehaald door de bso. Het gaat over een ruildag waarbij het kind door een andere locatie zou worden opgehaald.

Maatregel: De locatieverantwoordelijke heeft excuses aangeboden en is in gesprek gegaan om het vertrouwen te herstellen. Daarnaast wordt dit signaal meegenomen in het verbeteren van het vervoersbeleid.

Muggenberg:

Communicatie: Signaal van derde dat ouder te horen heeft gekregen dat kind niet meer mag komen, omdat het meer begeleiding nodig heeft.

Maatregel: Is met de ouder besproken. Het betreffende kind zit al een half jaar in een traject en medewerkers merken dat het welbevinden van het kind niet optimaal is en dat de ontwikkeling ook stagneert. Hierover zijn al vaker gesprekken geweest met de ouder en is gezamenlijk afgesproken het contract on-hold te zetten om te kijken naar een goed alternatief waarbij het kind wel krijgt wat het nodig heeft.

Communicatie en accommodatie: Verhuizing naar deze locatie was niet duidelijk gecommuniceerd, daarnaast is de accommodatie niet geschikt.

Maatregel: De regiomanager heeft samen met de ouder de klachten doorgenomen. Daarnaast is er toelichting gegeven op het aanbod en op hoe ze op de groep naar het welbevinden en de betrokkenheid van de kinderen kijken. De ouder heeft een andere verwachting van aanbod in een scoutinggebouw. Het gesprek is naar tevredenheid afgerond, al is er geen overeenstemming bereikt. Verschil van inzicht blijft.

Gezondheid en accommodatie: Ouder wil het contract per direct stopzetten, aangezien het kind hoofdpijn heeft op de locatie. Volgens de ouder komt dit door de locatie en de ruimte waarin de kinderen zich bevinden.

Maatregel: Er is met de ouder in gesprek gegaan. Het contract kan niet per direct worden stopgezet en er is een opzegtermijn van een maand.

Reigerlaan:

Hygiëne/gezondheid: Medewerker geeft aan dat niemand naast het kind wil zitten, omdat het zou ruiken naar poep en plas. Signaal wordt niet herkend door ouders en ouders zijn niet blij over de manier van communiceren.

Maatregel: De locatieverantwoordelijke is in gesprek gegaan en er is begeleiding aangeboden vanuit de locatie in samenwerking met Lumens. Over zes weken is er een evaluatie met organisaties en ouders.

Reigerlaan:

Veiligheid en communicatie: Incident met kind plaatsgevonden, de ouders zijn niet direct geïnformeerd. Pas bij ophalen, terwijl het kind een hersenschudding bleek te hebben.

Maatregel: Ouder is geïnformeerd door de locatieverantwoordelijke. Casus is met het team besproken en dan specifiek op het onderdeel hoe te handelen. Extra aandacht vanuit de organisatie rondom EHBO-casuïstiek.

Ruysdaelstraat:

Plaatsing: Klacht over dat plaatsing van tweede kind niet meer mogelijk is en hierover niet tijdig is gecommuniceerd.

Maatregel: Manager Planning en Advies is in gesprek gegaan met de ouder en heeft excuses aangeboden over de late communicatie. Daarnaast is er ook uitleg gegeven over dat de plaatsing wel juist is gegaan volgens het prioriteringssysteem. Er is een alternatief voorstel gedaan en er is afgesproken dat de afdeling tijdig zal informeren zodra er nieuwe mogelijkheden ontstaan.

St. Adrianusstraat:

Veiligheid: Kind van vier heeft voor de derde keer een ongeval gehad op de locatie. Ouders geven aan dat ze willen dat hun kind veilig is op de locatie en betwijfelen of dit nu wel het geval is.

Maatregel: De locatieverantwoordelijke en medewerkers zijn in gesprek gegaan met de ouders en hebben gezamenlijk een reconstructie gemaakt. Daarna is nog vaker contact geweest en is samen afgestemd wat nodig is om het risico zo klein mogelijk te houden.

Tarwelaan:

Veiligheid: Kind van 8 is zelfstandig naar huis gekomen, terwijl het op de opvang had moeten zijn en de locatie heeft dit niet opgemerkt. Bij nabellen reageerde de medewerker laconiek en ouders geven aan geen vertrouwen meer te hebben in de veiligheid op de locatie van het kind.

Maatregel: De ouder heeft een gesprek op locatie gehad. Medewerkers die hierbij betrokken waren, zijn aangesproken op het niet nabellen, het niet goed registreren, en op de laconieke houding aan de telefoon. Alle medewerkers van de locatie hebben een bericht gekregen over het incident (zonder naam en toenaam), met daarbij het belang van nabellen en controleren.

Trudostraat:

Hygiëne en gezondheid: Team handelt onjuist tijdens de hittegolf en de baby is te weinig drinken aangeboden, dit is ook gemeld bij de GGD.

Maatregel: Er is een logboek opgestart. Er zijn lijstjes gemaakt waar dit voortaan van elk kind wordt genoteerd. Dus niet meer via het portaal, want dat werkte niet. Ook stond het fout in het portaal, dus dat is ook meteen veranderd. De eerste tijd hebben medewerkers na elke fles de ouder gebeld.

Urkhovenseweg:

Veiligheid: Kind was vermist

Maatregel: Locatieverantwoordelijke en teamcoach zijn in gesprek gegaan met de ouder en er zijn afspraken gemaakt om dit in het vervolg te voorkomen. Ook is het vertrouwen hersteld. Daarnaast wordt het signaal meegenomen in de evaluatie van de werkinstructie vermissing.

Urkhovenseweg:

Voeding: Ouder is het niet eens met het huidige voedingsbeleid, waarin onder meer ranja wordt aangeboden.

Maatregel: De locatiemanager heeft een gesprek gehad met de ouder: op de groep blijven wij variëren in het aanbieden van drankjes, zoals omschreven staat in het voedingsbeleid wat op dit moment wordt gehanteerd. Wij bieden de kinderen de keuze uit water en kinderthee. Als hij dan toch om ranja vraagt, wijzen wij hem hierin niet af, maar verwijzen wij naar de keuze water en thee. We gaan niet in discussie met het kind. Ouder geeft aan dat haar kind bij bijzonderheden wel ranja mag. Mentor gaat in gesprek met ouder hoe dit dan vorm te geven. Daarnaast met ouder besproken dat wij agressief gedrag naar medewerkers niet tolereren, ook niet als je het niet eens bent met beleid.

Waterlinie:

Omgeving: In verband met de werkzaamheden aan de bestrating bij de locatie Waterlinie staat de bus iets verderop geparkeerd (aan de overkant van de straat). Dat is begrijpelijk, maar doordat de bus niet in een parkeervak staat, zorgt dit ervoor dat het onduidelijk wordt waar wel/niet geparkeerd mag worden in de straat. Hierdoor is er de afgelopen weken zodanig geparkeerd (niet door jullie, maar door anderen) dat de doorgaande weg in onze straat door fout geparkeerde auto's volledig geblokkeerd werd. Het zou fijn zijn als jullie jullie bus in een parkeervak zouden willen parkeren. Dat voorkomt gevaarlijke situaties.

Maatregel: Er zijn binnen het team afspraken gemaakt over parkeren en dit is teruggekoppeld naar de melder.

Weldsehei:

Omgeving: Ouder zag in het weekend dat er een raam openstond op de locatie.

Maatregel: Melder is bedankt voor het melden.