



Klachtenjaarverslag 2022

Inleiding.

Korein verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Eindhoven en omgeving en Noord-Limburg. In 2022 maken 12.926 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 Pedagogiek en Kwaliteit 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 Pedagogiek en 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 en Kwaliteit bewaakt deze termijn.

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

De afdeling Pedagogiek en Kwaliteit 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.

Klantreacties 2022.

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.

Geschillen in 2022.

In 2022 zijn er twee geschillen gemeld bij de Geschillencommissie.

Het eerste geschil betreft een klacht in de categorie 'Plaatsing/Contract'. De peutergroep werd per direct opgeheven. Ouders spaarden ruiluren op om deze in de vakantie in te zetten. Deze uren wilden zij graag gecompenseerd hebben. Ouders hebben deze klacht ingediend bij de Geschillencommissie. De klacht is door de Geschillencommissie gegrond verklaard ten aanzien van de directe opheffing van de groep, en ongegrond verklaard ten aanzien van de compensatie van de ruiluren.

Het tweede geschil betreft een klacht in de categorie 'Sluiting door Corona/Personeelstekort'. De locatie werd definitief gesloten wegens personeelstekort. Ouder is van mening dat wegens de eenzijdige opzegging van het contract, ten minste financieel gecompenseerd moeten worden middels de openstaande ruiluren. Ouders hebben deze klacht ingediend bij de Geschillencommissie. De klacht is door de Geschillencommissie ongegrond verklaard.

Bijlage:

Beschrijving klantreacties per afdeling van de organisatie en per locatie



Bijlage: beschrijving klantreacties per locatie

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Acaciaweg	Ouder heeft verzoek ingediend om te wisselen van opvangdag. Het is mogelijk om van opvangdag te ruilen, echter wil ouder hiervoor ruiluren inleveren, maar dit mag niet. Ouder is hier ontevreden over.	Adviseur Kindplanning heeft contact met ouder opgenomen en verteld dat op het moment dat er aanvragen zijn voor opvang op structurele basis, dat helaas voor gaat op het inzetten van ruiluren. Op de locatie kunnen ze ongeveer 2 weken van tevoren aangeven of het mogelijk is om een dag af te nemen op basis van ruiluren. In dit geval zijn er meer aanvragen voor deze opvangdag en dan wordt dit structureel ingepland. Wij mogen helaas geen plaatsen open laten staan voor het inzetten van ruiluren. Ouder vindt het vervelend, maar heeft er vrede mee.
Acaciaweg	Ouder wil de opvang aanpassen van een hele dag naar een halve dag en hierin is niet mee bewogen. Uiteindelijk is het gelukt, maar wel via een omweg. Ouder wil namelijk graag per januari deze halve dagen afnemen. Ook is zij ontevreden over de communicatie rondom deze wijziging.	Manager Planning en Advies heeft contact gehad met ouder en haar uitgelegd wat de beweegreden is geweest van de gemaakte keuze. Het gesprek is naar tevredenheid afgesloten en ouder is blij dat het vanaf januari toch mogelijk is om van de halve dagen gebruik te maken.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Adrianusstraat	<p>Ouders hebben het gevoel dat hun kind niet veilig is op de groep. Op de groep is een kindje aanwezig die gedurende de ochtend individuele begeleiding krijgt. Ouders geven aan dat het kindje andere kinderen aanvalt. In de middagen is er geen individuele begeleiding voor dit kind. Hierdoor vinden ouders dat de veiligheid van hun kind niet gewaarborgd kan worden en houden ze hun kind in de middag thuis en willen de middag dan ook niet meer betalen. Ouders en locatiemanager verschillen van mening of de veiligheid gewaarborgd kan worden gedurende de middagen.</p>	<p>Regiomanager heeft telefonisch contact gehad met ouder en voorgesteld om een gesprek te plannen op locatie met de pedagogisch medewerker en locatiemanager van de groep van het kind. Er is toegelicht hoe de basisveiligheid van alle kinderen wordt gewaarborgd. Er is afgesproken met de ouder dat er wekelijks gekeken zal worden wat er nodig is voor het welbevinden en de veiligheid van het kind en tevens is er afgesproken om open en helder te blijven communiceren. Zowel door ouders als de locatie.</p>
Adrianusstraat	<p>Ouder geeft aan dat zij haar kind kwam ophalen, echter was kind toen niet aanwezig op de groep. Er is toen gezocht en kind werd totaal overstuurd in bed gevonden. Na meerdere gesprekken met de locatiemanager is de conclusie getrokken dat ze het kind na middagslaapje zijn vergeten uit bed te halen. Tijdens de telmomenten in de kring en het buitenspelen is ook niet opgemerkt dat kind ontbrak uit de groep.</p>	<p>Er heeft een persoonlijk gesprek met ouder plaatsgevonden. Ouder geeft aan dat alles gezegd is wat gezegd moest worden. Ze vond het prettig om het gesprek te hebben gevoerd. Ze merkt dat de Pedagogisch medewerkers en de locatie lering trekt uit het incident en dat het goed is dat er verbetermaatregelen zijn getroffen. Ouder geeft wel aan dat het vertrouwen weg is en dat dit moet herstellen. Ouder vindt het fijn als de Pedagogisch medewerker haar extra informeert via het ouderportaal. Dit is toegezegd. Er is ook afgesproken dat ouder contact met Locatiemanager opneemt wanneer ze nog wat extra's nodig heeft. Er is een open communicatie. Verder is afgesproken om over twee maanden nog een gesprek te voeren waarin de verbetervoorstellen worden geevalueerd en waarin kan worden afgestemd wat er eventueel verder nog nodig is. Ouder gaf aan dat het voor nu voldoende is.</p>
Adrianusstraat	<p>Ouder is ruiluren kwijt doordat haar kind van de dagopvang naar de BSO is gegaan en nu dus een nieuw contract heeft bij de BSO. De ouder heeft geprobeerd haar ruiluren op de dagopvang nog in te zetten maar dit lukte vaak niet vanwege personeelstekort.</p>	<p>Met de ouder is telefonisch contact opgenomen en de ouder heeft daarna een mail ontvangen. Uitgelegd is dat ruiluren inderdaad bij overgang van dagopvang naar BSO, komen te vervallen en dat dit een 'spelregel' is die al lange tijd wordt gebruikt en ook op de website vermeld staat. Het is wel begrijpelijk dat dit voor de ouder negatief uitpakt, maar helaas is het niet anders.</p>

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Aldendriel	Ouder dient een klacht in omdat zij niet tevreden is over een aantal zaken, namelijk haar kinderen mogen maar tot 11.00 uur komen i.p.v. een volledig dagdeel en ouders moeten hier wel 100% voor betalen. Ook vindt ouder dat ze te weinig info krijgt over de ontwikkeling van kinderen. Verder uit ouder zorgen over sluiting van locatie.	Locatiemanager heeft contact opgenomen met ouder. Kinderen zijn nog aan het wennen en blijven daarom tot 11.00 uur op locatie. Er is ambulante begeleiding aangevraagd voor de kinderen. Zodra dit geregeld is, is langere opvang mogelijk.
Asterstraat	Problemen met foto's overzetten van Flexweb naar Konnect.	Functioneel beheerder heeft contact opgenomen met ouder. Deze gaf aan dat hulp niet meer nodig was en dat het uiteindelijk gelukt is de foto's over te zetten.
Avontuurrijk	Ouder vindt het belachelijk dat ze geen ruiluren krijgt voor de feestdagen en voor wanneer kind ruim op tijd wordt afgemeld. Ouder vindt dan dat de factuur moet worden aangepast, maar dat gebeurt niet.	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met ouder. Ouder baalt dat ze niet wordt gecompenseerd, al was het maar onder bepaalde voorwaarden. Manager Planning en Advies heeft beloofd dit mee te nemen in de evaluatie met Concerncontroller.
Baarle Hertoglaan	Ouder vraagt zich af waarom je nog ruiluren krijgt als deze nooit in te zetten zijn en na 1 jaar verlopen.	Manager van Planning & Advies heeft contact opgenomen en het 40- en 52-weeken pakket nader toegelicht en benoemd dat het 52-weeken pakket een significant lager tarief omvat dan het 40-weeken pakket. Dit zou dus een betere keuze zijn
Baarle Hertoglaan	Ouderportaal werkt niet naar behoren waardoor meldingen niet worden ontvangen.	In samenwerking met IT zijn de problemen in het ouderportaal opgelost.
Baarle Hertoglaan	Voor de 5e keer dit jaar kon het kindje niet op de locatie terecht wegens sluiting.	Adviseur Kindplanning heeft ouder gebeld en is tot een compromis gekomen. De plaats is per 17 juni beëindigd, 10 juni was daarmee de laatste dag van het contract. Ouder was hier tevreden mee.
Baarle Hertoglaan	Ouder kan ruiluren niet inzetten en is hier dan ook zeer ontevreden over.	Adviseur Kindplanning heeft laten weten dat het inzetten van van ruiluren een service is voor zover het mogelijk is, maar het is geen recht. De uren blijven helaas niet langer geldig. De termijn van een jaar is de maximale termijn. Ouder is er niet blij mee, maar accepteert dat het zo is.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Bachlaan	Ouder is ontevreden over het ruilbeleid en geeft aan dat ruiluren nooit kunnen worden ingezet. Ouder overweegt om BSO helemaal op te zeggen.	Manager Planning en Advies heeft contact gezocht met ouder en het blijkt een technisch en een communicatief verhaal te zijn. Technisch: ouder heeft minder ruiluren dan de uren die worden aangevraagd (9,75 uur en ouder wil een BSO-dag van 11 uur) en ouder had drie blokjes van 3,25 uur ruiluren en deze konden via het portaal niet worden ingezet. Hierover schiet Manager Planning en Advies een melding in bij beheerder. Communicatief: ouder had het fijn gevonden als de ruilspecialist telefonisch een indicatie had kunnen geven van de kans op succes. Dat had tijd gescheeld. Ouder verkent de mogelijkheid om de BSO op te zeggen omdat er al weinig gebruik van wordt gemaakt en de kinderen de leeftijd hebben dat ze best even alleen kunnen zijn.
Bachlaan	Ouder is ontevreden over het nieuwe prijs en productbeleid, meer specifiek het feit dat ze moet betalen voor feestdagen terwijl deze niet worden uitgekeerd.	Er is contact geweest met ouder, ouder gaf de suggestie dat op de 8,5% een extra verhoging voor compensatie van de feestdagen beter was geweest dan betalen voor wat je niet krijgt. Het gesprek afgerond met de conclusie dat we het niet eens kunnen worden, maar dat ook is wat het is.
Bachlaan	Ouder is het er niet mee eens dat de ruiluren vervallen zonder compensatie.	Manager Planning en Advies heeft ouder gebeld en uitleg gegeven m.b.t. het nieuwe beleid rondom ruilen. Ouder is het hier niet mee eens omdat er vaak extra gefactureerd wordt naar eigen zeggen. Dit wordt nog uitgezocht maar staat los van de oplossing van de klacht. Helaas zijn de regels niet te veranderen en is er geen oplossing voor.
Bachlaan	Ouder is enorm geschrokken van de prijsstijging van 8,5% en wil hier graag uitleg over.	Manager Planning en Advies heeft ouder terugkoppeling gegeven met een onderbouwing voor de prijsstijging. De losse componenten zijn toegelicht. Helaas zijn de regels niet te veranderen en is er geen oplossing voor.
Beneden Beekloop	BSO groep sluit definitief hierdoor vervallen de ruiluren. Dit heeft ouder ook besproken aan de telefoon met een medewerker. Zij wil nu graag een passende oplossing voor deze uren die zij vanwege de sluiting niet meer kan inzetten.	Manager Planning en Advies heeft ouder gebeld en toegelicht dat ook al sluit de locatie definitief, de ruiluren alsnog een service product zijn. Ofwel alleen in te zetten op het moment dat hier ruimte voor is. Ze heeft ouder ook gewezen op de Geschillencommissie maar dit vindt ouder een stap te ver.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Blaarthemseweg Veldhoven	<p>Ouder heeft een tweeledige klacht. Enerzijds het niet in kunnen zetten van ruiluren. Anderzijds geeft ouder aan weinig updates te krijgen over kind op de opvang. Ouder heeft hier herhaaldelijk om gevraagd, maar geeft aan dat enkele medewerkers hier geen prioriteit aan geven.</p>	<p>Locatiemanager heeft de ouder telefonisch gesproken. Er is toegelicht dat de ruiluren een service zijn en geen recht. Tevens is toegelicht dat bij ruilen rekening gehouden moet worden met Wet- en regelgeving en dat wegens de volle groepen en vele vacatures er daardoor helaas weinig gehoor aan de ruilaanvragen gegeven kan worden. Over het dagboek heeft de locatiemanager uitgelegd dat dit op de BSO anders werkt dan bij de Dagopvang. Bij de dagopvang is het dagboek van groter belang gezien de vele verzorgingsmomenten en persoonlijk ritme van de kinderen. Op de dagopvang zijn er ook verschillende rustmomenten waarop medewerkers dagboeken in kunnen vullen. Op de BSO werkt dit echter anders en worden kinderen ook gestimuleerd om zelf te vertellen hoe de dag is geweest. Op rustige dagen en in vakanties proberen medewerkers foto's te maken voor in het dagboek. Maar op reguliere drukke dagen ligt de aandacht van de medewerkers primair bij de kinderen en niet bij het vullen van de dagboeken. Ouder heeft hier begrip voor, maar ziet het persoonlijk toch anders en zou graag iedere dag een foto ontvangen. Daarnaast wil ouder graag de betreffende medewerker van de groep spreken bij het ophaalmoment. Die is echter al naar huis op het moment dat ouder komt. De groepen zijn dan samengevoegd. De Locatiemanager brengt extra bij het team onder de aandacht dat bijzonderheden goed worden overgedragen aan de medewerkers die sluiten.</p>
Boterbloem	<p>Communicatie vanuit de locatie door medewerkers verloopt niet prettig. Ouders hebben meerdere keren aangegeven graag de naam van de medewerker onder een mail/app te zien, zodat ze weten wie hen het antwoord heeft gegeven. Dit gebeurt niet. Ouder had contact met medewerkers omtrent ruilen, ouder ervoer deze communicatie als niet prettig. Kinderen hebben steeds minder zin in de BSO en zeggen dat medewerkers vooral 'zitten te praten'. Ouders zien dat enthousiasme en sfeer bij medewerkers stukken is verminderd en maken zich grote zorgen.</p>	<p>De locatiemanager geeft aan dat ze een gesprek met ouder heeft gehad en heeft aangegeven dat ze de aangegeven punten zullen oppakken. Er is een nieuw team, er is veel onrust in team en vertrek van medewerkers. Er moet echt gebouwd gaan worden, maar dit heeft tijd nodig. Het is helaas geen pasklaar antwoord, maar ze probeert het team zo goed mogelijk aan te sturen en ze hebben nog een flinke weg te gaan.</p>

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Cassandraplein	Locatie wordt tijdelijk gesloten wegens personeelstekort. Ouder vindt dit onacceptabel en wil dat de sluiting heroverwogen wordt en dat er wordt gekeken naar andere opties, zoals gedeeltelijk sluiten, minder lange openingstijden, of om de dag sluiten. Ouder wil graag meedenken.	Manager Planning en Advies heeft ouder gebeld en uitgelegd welke maatregelen de organisatie neemt om sluitingen te voorkomen en dat een dergelijke sluiting van deze omvang alleen plaatsvindt als het echt niet anders kan.
Cassandraplein	Ouder is ontevreden over de hoeveelheid sluitingen van de groep van haar kinderen. Ouder zou graag met iemand spreken die haar wat meer kan vertellen hierover.	Er is gesproken met ouder op de info-avond over de sluiting. Ouder was en is niet blij met de langdurige sluitingen. Een sluiting vindt alleen plaats als het echt niet anders kan.
Cassandraplein	Klacht m.b.t. sluiting van de locatie i.v.m. personeelstekort, maar er wordt geen alternatieve locatie aangeboden, terwijl dit wel in het contract staat. Communicatie voelt niet fijn; eenzijdig en niet transparant.	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met de ouder. De advocaat van Korein heeft hierover een brief gestuurd. Ouder heeft niet op deze brief gereageerd. Ouder heeft naar aanleiding van de afrondende mail nog wel contact opgenomen met de afdeling Pedagogiek en Kwaliteit. Ouder geeft hierbij aan dat hij niet tevreden is. Ouder is verwezen naar de Geschillencommissie.
Cluselaan	Ouder ontvangt een bericht van school dat de klas in quarantaine moet de volgende dag, waardoor ouder nu haar BSO uren kwijt is. Ouder wil graag dat deze uren bij worden geschreven. Rest van de klacht is gericht op de basisschool.	Locatiemanager heeft aangegeven dat er geen compensatie is. Organisatie moet zich aan de huidige regels houden en staat net zoals school met de rug tegen de muur. Ouder mag gebruik maken van extra opvang, mits er plek is op de groep en kan hier haar huidige ruiluren voor inzetten. In terugkoppelingmail naar ouder ook nog verwezen naar klachtenloket en Geschillencommissie.
Cranenveld	Ouder heeft kind overgeschreven naar de locatie. Ouder krijgt nu melding over personeelstekort. Als ouder dit van tevoren had geweten had ze haar kind niet overgeschreven naar deze locatie.	Locatiemanager heeft laten weten begrip te hebben voor het ongenoegen en hoopt het personeelstekort z.s.m. op te lossen. Ook is ouder uitgenodigd om aan te sluiten bij de ouderavond.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
De Boog	<p>Ouder dient een klacht in richting een Pedagogisch medewerker van de locatie. Haar kind wil sinds kort niet meer naar de opvang omdat Pedagogisch medewerker boos zou worden en zou schreeuwen. Hierop heeft ouder contact gezocht met de locatiemanager en een gesprek aangevraagd. Ouder heeft berichten gestuurd, maar het lukte niet om een afspraak te plannen. Ouder voelt zich hierdoor niet serieus genomen en diende daarom een klacht in bij de regiomanager.</p>	<p>Locatiemanager heeft een gesprek gepland met de ouder en Pedagogisch medewerker, en is zelf ook aangesloten bij dit gesprek. Er bleek sprake te zijn van miscommunicatie in de Whatsapp berichten waardoor het leek alsof de Pedagogisch medewerker niet in gesprek wilde gaan, maar dit was niet het geval. Daarnaast is toegelicht dat er niet geschreeuwd wordt tegen de kinderen, maar soms wel zullen ervaren dat zij bepaalde dingen niet mogen, waardoor zij teleurgesteld en verdrietig kunnen zijn. Hier is aandacht voor en kinderen wordt ook uitgelegd waarom iets niet mag. Uitgelegd is dat er sprake is van het vier-ogen principe en medewerkers elkaar altijd kunnen horen of zien tijdens werkzaamheden. Afgesproken is dat er extra aandacht wordt besteed aan een duidelijke overdracht en dat ouders bij vragen altijd mogen bellen. Het gesprek is positief afgerond.</p>
De Boog	<p>Ouder ontvangt een mail waarin staat dat de BSO de volgende dag gesloten zal zijn. Ouder heeft daarop verschillende opmerkingen, namelijk: er staat niets over de sluiting in het ouderportaal, er staat ook niet waarom er gesloten wordt, er wordt niet gesproken over compensatie, er wordt niet gezocht naar een passende oplossing en de brief is van toepassing op de volgende dag waardoor er weinig ruimte is voor ouders om nog iets te regelen. Volgens ouder wordt er een eenzijdig besluit genomen. Daarnaast vindt de ouder dat er beter gecommuniceerd had kunnen worden.</p>	<p>De manager van Planning en Advies heeft uitgezocht of de ouder een bericht heeft ontvangen over de sluiting. Dit bleek wel het geval en ook de reden en werkwijze van de compensatie stond in dit bericht beschreven.</p>
De Klimboom	<p>Ouder kan momenteel geen gebruik maken van ruiluren wegens bezettingsproblemen. Ouder wil met Korein bekijken hoe deze uren toch ingezet kunnen worden, al dan niet bij de Klimboom.</p>	<p>Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met de ouder en toegelicht dat het niet mogelijk is om afspraken te maken, zodat ruiluren gegarandeerd ingezet kunnen worden. De manager Planning en Advies heeft de Locatiemanager geïnformeerd en gevraagd of de locatie extra aandacht wil besteden aan het beantwoorden van ruilaanvragen, omdat ouder aangaf op enkele aanvragen geen reactie te hebben gehad.</p>

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
De Koppele	Ouder heeft op dit moment per kind 189 uren aan ruiluren staan en is het er niet mee eens dat deze uren niet uitbetaald worden.	Manager Planning en Advies heeft uitgelegd hoe de ruilservice werkt en dat het een service betreft en geen recht. Het is wat het is. Ouders overwegen te stoppen met de opvang, omdat de kinderen inmiddels oud genoeg zijn om alleen thuis te zijn.
De Ruimte	Ouder stuurt een klacht naar aanleiding van het sluiten van de BSO groepen. Ouder geeft aan 3 kinderen bij 3 verschillende groepen te hebben en dat er minimaal 1 kind per week thuis zit. Zij zou graag haar 3 kinderen in 1 groep willen hebben.	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met de ouder. Helaas is het logistiek niet mogelijk om de 3 kinderen in 1 groep op te vangen. Ouder geeft aan andere opvang te overwegen.
De Sonnewijzer	Ouder heeft rechtsbijstand ingeschakeld omdat zij graag wil dat 1 van haar kinderen kan ruilen van groep zodat haar kinderen op dezelfde dag kunnen worden opgevangen.	Ruilvoorstel is geaccepteerd en officieel toegezegd.
De Spaaihoeve	Ouder heeft een klacht over de Locatiemanager omdat zij heeft laten weten dat haar kind niet meer opgevangen kan worden omdat hij naar SO gaat. Ouder is het hier niet mee eens en is niet tevreden over de manier waarop de Locatiemanager met haar om is gegaan.	Er is excuses gemaakt dat er iets te kort door de bocht is gehandeld. Dit wordt meegenomen naar de afdeling Planning & Advies om hierover beter afstemming te maken met de leidinggevende van de betreffende locatie, dit alles is ook terug gekoppeld aan Manager Planning en Advies.
De Spaaihoeve	Ouder zijn geïnformeerd over de sluiting van de groep voor de volgende dag. Ouder is het niet eens met de manier waarop dit gecommuniceerd is.	Locatiemanager heeft contact opgenomen met de ouder. Ouder voelt zich na dit gesprek gehoord.
De Vlinder	Ouder is zeer ontevreden over de nieuw app Konnect.	Manager Planning en Advies heeft gebeld met ouder. Ze was met vakantie geweest en heeft er niet meer mee gewerkt. Afsproken dat ze over een maandje terugbelt om te horen hoe dan haar ervaringen zijn.
De Zevensprong	Ouder geeft aan dat bij de start van de opvang van haar kind (toentertijd 3 maanden oud) is gezegd dat haar kind bij de leeftijd van 2 jaar, overgeplaatst zou worden naar de peutergroep. Dit is nu volgens de ouder verschoven naar 2 jaar en 3 maanden, omdat de peutergroep tot die tijd vol zit. Ouder vindt het niet goed voor de ontwikkeling van het kind als het 3 maanden langer bij de babygroep blijft, omdat de andere kinderen veel jonger zijn.	Locatiemanager heeft contact opgenomen met de afdeling Planning en Advies en met hen afgesproken dat zij eind september met de ouder bekijken of er toch geen doorstroming mogelijk is vanaf 2 jaar. Al dan niet tijdelijk op een andere dag. Locatiemanager heeft dit naar ouder gecommuniceerd en ouder te woord gestaan. Kindje is van dag gewisseld en kan nu eerder door naar de peutergroep.
Dierdonk	De peutergroep wordt per direct opgeheven. Ouders spaarden extra uren op om deze in de vakanties in te zetten. Deze uren willen ze nu gecompenseerd hebben, maar de organisatie geeft aan dit niet te willen doen.	Ouders hebben een klacht ingediend bij de Geschillencommissie. De klacht is door de Geschillencommissie gegrond verklaard.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Don Boscostraat	Tegoeden/uren lopen op maar kunnen niet worden opgenomen.	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met ouder. Het punt dat ouder wil maken, is dat we consequent moeten communiceren. Dus als we aangeven dat ruilen tot een bepaald moment niet mogelijk is, dat we dan ook moeten communiceren als ná dat moment ruilen nog steeds niet mogelijk is. Manager Planning en Advies gaat dit afstemmen met de Locatiemanager van de betreffende locatie.
Don Boscostraat	Ouder is ontevreden over de wijze waarop is gecommuniceerd over de werkzaamheden op de babygroep Rode Cilinder. Hij heeft hierover al contact gehad met de locatiemanager, maar was hier niet tevreden over.	De locatiemanager heeft opnieuw contact opgenomen met ouder. Er heeft een gesprek plaatsgevonden waarin ouder zorgen kon uitten en waarin ouder gehoord werd. Ouder heeft het gevoel dat er vroeger meer ruimte was voor individuele casussen en stelde het op prijs dat de locatiemanager belde. Ouder voelde zich gehoord en begrepen.
Eikebeek	Locatie gaat per september definitief sluiten wegens personeelstekort. Ouder benoemt dat de communicatie omtrent de sluiting netjes is verlopen, maar dat er geen uitleg is geweest over waarom specifiek deze locatie sluit en een andere locatie niet. Ouder is van mening dat wegens de eenzijdige opzegging van het contract, ouders die dit betreft, ten minste financieel gecompenseerd moeten worden middels de openstaande ruiluren. Dit heeft de ouder ook al besproken met de manager van Planning en Advies. Zij heeft echter aangegeven dat dit niet kan en dit ook zo omschreven staat in de algemene voorwaarden.	Regiomanager heeft contact opgenomen met ouder. Er is geen overeenstemming gevonden. Ouder wenst financieel gecompenseerd te worden. Regiomanager heeft aangegeven dat er geen compensatie wordt geboden omdat er in deze situatie sprake is van overmacht. Ouder heeft aangegeven zich te gaan melden bij de Geschillencommissie. De klacht is door Geschillencommissie ongegrond verklaard.
Eindhovenesdijk	Ouder is ontevreden over de hoeveelheid sluitingen en geeft aan dat bericht te krijgen over een vijfde sluiting in 3 weken tijd. Ook geeft ouder aan dat het vanwege werk zeer moeilijk is om deze sluitingen zelf op te vangen.	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met ouder, erkend dat Eindhovenesdijk aandacht vraagt. Protocol sluiten is hierbij uitgelegd, en dat in de zomer een analyse is uitgevoerd naar de locaties die goed en minder goed lopen. Er is aangegeven dat locaties die zwak zijn op HR-vlak extra aandacht gaan krijgen. Ouder geadviseerd om de berichtgeving van november over de aanpak rondom het structureel personeelstekort te volgen, aan te haken bij de lokale oudercommissie en als het ouder geruststelt alvast alternatieven te verkennen.
Fellenoord	Doordat de locatie in de vakantieperiode om 18.00 uur gaat sluiten i.p.v. 18.30 uur heeft de ouder nu een probleem.	De openingstijden zijn teruggedraaid naar de oorspronkelijke tijden. Dit is door mail van de locatiemanager aan de ouder gecommuniceerd en door medewerkers op locatie. Hiermee is het probleem opgelost.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Fellenoord	Kinderen hebben naar elkaar toe ongewenst seksueel gedrag vertoont. De GGD is ingezet om dit te onderzoeken.	Er hebben gesprekken plaatsgevonden met de GGD, en pedagogisch coach. Ouder is zo veel mogelijk gerustgesteld. Volgens GGD valt alles wat er is voorgevallen onder ontdekken. Betrokken kinderen worden extra in de gatengehouden en mogen niet samen zijn zonder toezicht.
Fellenoord	Kinderen hebben naar elkaar toe ongewenst seksueel gedrag vertoont. De GGD is ingezet om dit te onderzoeken.	Er hebben gesprekken plaatsgevonden met de GGD, pedagogisch coach en ib-er van school. Ouder is zo veel mogelijk gerustgesteld. Volgens GGD valt alles wat er is voorgevallen onder ontdekken. Betrokken kinderen worden extra in de gaten gehouden en mogen niet samen zijn zonder toezicht. De GGD geeft aan dat de Locatiemanager juist heeft gehandeld.
Floralaan	Korein heeft per direct een contract laten ontbinden, omdat Korein van mening is dat het betreffende kind beter op zijn plek is binnen een meer gespecialiseerde opvang zoals een MKD of een locatie van Kluppluz. Het contract wordt per direct beëindigd, waardoor het kind na vakantie ook niet terug kan komen. De opgebouwde ruiluren komen te vervallen. Wel wordt het contract met terugwerkende kracht aangepast, omdat er meerdere malen door Korein is verzocht het kind eerder op te halen. Ouders zijn het met bovenstaande niet eens en geven aan dat Korein hiermee tegen het advies van Kluppluz en het MKD ingaat. Ouders vermoeden hierdoor dat de werkelijke reden tot opzegging zit in het personeelstekort en niet in het gedrag van hun kind. Ouders zien graag dat hun kind na de vakantie nog opgevangen kan worden tot 1 september, middels de opgebouwde ruiluren en dat de kosten vanaf 1 mei jl. worden gereduceerd.	Regiomanager heeft ouders een brief gezonden waarin wordt aangegeven dat de contractopzegging is geëvalueerd. In de brief staat beschreven dat de communicatie richting ouders beter had gekund. De organisatie blijft wel bij haar standpunt dat, ook al was de communicatie beter geweest, de beëindiging, zonder opzegtermijn, hetzelfde was gebleven. De organisatie gaat wel akkoord met de financiële tegemoetkoming als blijkt van goede wil. Het contract zal hiervoor met terugwerkende kracht worden aangepast.
Gildelaan Best	Ouder is ontevreden over de onverwachte sluiting van de locatie. Er was geen communicatie over geweest en ouders werden opgebeld dat zij het kind moesten komen ophalen.	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met ouder over het bericht rondom de late (zondagavond) communicatie van de sluiting van de opvang op maandag (de volgende dag). Manager Planning en Advies heeft haar team gevraagd om te onderzoeken of en hoe ouder was geïnformeerd. Een blik in het ouderportaal leert dat ouder in het portaal is geïnformeerd over de sluitingen, dit was echter voor ouder niet duidelijk. Ouder heeft dit bericht ook per e-mail ontvangen.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Grasland	Het betreft een forse klacht die gaat over grensoverschrijdend gedrag van medewerkers, mishandeling en intimidatie en de algemene bedrijfscultuur van Wij zijn Jong.	De regiomanager heeft ouders in april uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Ouders hebben eind juni aangegeven dat een persoonlijk gesprek voor hen niet haalbaar is, maar graag een schriftelijke reactie ontvangen op alle klachten. De regiomanager heeft daarom een afsluitende brief gestuurd waarin in is gegaan op alle klachten en de ondernomen stappen zijn toegelicht. Hiermee is de klacht afgesloten. Ouders zijn aan het einde van de brief gewezen op het klachtenloket, de Geschillencommissie en de mogelijkheid tot een gesprek met een externe vertrouwenspersoon.
Grasland	Buurtbewoner geeft aan bijna dagelijks muziek te horen die steeds harder gaat.	Locatiemanager heeft contact opgenomen met de buurtbewoner en aangegeven dat zij het team heeft geïnformeerd over de weerkaatsing van het geluid door de speaker buiten. Het team zal hier in het vervolg zorgvuldiger mee omgaan.
Grasland	Ouder zou graag een contract voor om de week wensen, omdat ouders gescheiden zijn en zij op verschillende dagen gebruik maken van de opvang. Hierdoor is het contract te groot, waardoor ouders met veel ruiluren blijven zitten. Deze ruiluren zijn vervolgens ook niet in te zetten door ouders.	Manager Planning en Advies heeft ouder gebeld en toegelicht dat de ouder en ex-partner een dienst hebben gekocht die voor hen niet passend is. Korein heeft echter geen om-de-week arrangementen. Ouder heeft daardoor enkel de keuze om of akkoord te gaan met het huidige arrangement waarbij een gedeelte van de dagen niet gebruikt worden of het zoeken naar een andere aanbieder die mogelijk wel een om-de-week arrangement aanbiedt.
Grasland	Ouder heeft in 4 jaar tijd nog nooit een goedkeuring gehad op een ruilaanvraag. Dit is een van de redenen waarom ze nu het contract voor haar kinderen op wil zeggen.	Er is contact opgenomen met de ouder door Manager Planning en Advies. Ouder geeft aan een andere opvang te hebben gevonden.
Grasland	Ouders vragen zich af waarom feestdagen niet gecompenseerd worden, zowel de gehele feestdagen als de feestdagen waarop de locaties om 17:00 uur zullen sluiten. Daarnaast geven ouders aan te willen weten of er nog andere maatregelen getroffen worden om het personeelstekort tegen te gaan, naast het uurtarief voor ouders verhogen.	Manager Planning en Advies heeft de klant gebeld. Klant vindt het onterecht ook te moeten betalen wanneer ze geen dienst afneemt, maar begrijpt de gemaakte keuzes wel. Manager Planning en Advies heeft aangegeven dat alle klachten worden geanalyseerd en worden meegenomen in de evaluatie van het nieuwe prijs en productbeleid.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Grasland en Heiacker	Ouder wil een compensatie voor vervallen ruiluren omdat ouder deze door corona en personeelstekort niet in heeft kunnen zetten.	Adviseur Kindplanning heeft laten weten dat het inzetten van van ruiluren een service is voor zover het mogelijk is, maar het is geen recht. De uren blijven helaas niet langer geldig. De termijn van een jaar is de maximale termijn.
Heeze Ekelpad	Er is een grote berg aan ruiluren ontstaan die niet inwisselbaar blijken te zijn.	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met ouder en het volgende aangegeven: we her- en erkennen dat het in deze tijden van krappe arbeidsmarkt en toenemende vraag lastig is om opgebouwde ruiluren in te zetten. Tegelijkertijd is het kunnen inzetten van ruiluren inderdaad een service, die afhankelijk is van de mogelijkheden die de personeelsplanning en de wet- en regelgeving ons biedt. Dat verklaart dat u minder gebruik heeft kunnen maken van deze service.
Ijssellaan	Ouder is ontevreden over de sluitingen en met name de communicatie daaromtrent. Verder ook ontevreden over facturatie van dagen tijdens de sluiting.	Vanuit afdeling Planning en Advies is er contact geweest met ouder. Ouder vindt de balans tussen geven en nemen scheef. Er werd geconcludeerd dat afdeling Planning en Advies hem niet kan helpen maar dat ouder wel het gevoel had gehoord te zijn.
Jan van der Diesduncstraat Asten	Onvrede over het niet in kunnen zetten van ruiluren	Manager Planning en Advies heeft laten weten dat het inzetten van van ruiluren een service is voor zover het mogelijk is, maar het is geen recht. De uren blijven helaas niet langer geldig. De termijn van een jaar is de maximale termijn.
Jupiterstraat	Niemand heeft gemerkt dat kind 40,5 graden koorts had.	Locatiemanager heeft contact opgenomen met ouder. Kindje geeft pas laat signalen, dit geeft ouder zelf ook aan. Dit nu wetende zullen ze er in de toekomst allerters op zijn. Op school is het overigens ook niet opgemerkt. Kindje heeft gewoon gegeten en gedronken en pas het laatste uurtje was het moe en werd met koorts wakker. Het was een goed gesprek.
Kerkstraat Leende	Ter compensatie van de feestdagen worden er ruiluren gegeven. Deze kunnen echter zelden ingezet worden.	Manager Planning en advies heeft uitgelegd dat dit al eenmaal de spelregels zijn en dat het onder de loep wordt genomen bij Product en Prijs 2023. Ouder baalt ervan.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Kerkstraat Leende	Ouder heeft kind ingeschreven voor plaatsing, maar heeft nog geen reactie ontvangen over beschikbaarheid.	De planning van deze locatie heeft voorrang gegeven en ouder een aanbod gedaan voor het peuterwerk per oktober. Dit heeft ouder akkoord bevonden.
Kerkstraat Leende	Klacht m.b.t. het vervallen van compensatie bij feestdagen	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met de ouder. Ouder is niet tevreden, daarom in de afronding gewezen op klachtenloket en Geschillencommissie.
Keerberg	Ouder wilde ingang van datum inschrijving wijzigen, maar dit is geweigerd. Ouder is het hier niet mee eens. Ook heeft ouder inmiddels een factuur ontvangen die ouder niet wil betalen.	Wijziging van datum van inschrijving is geweigerd omdat ouder dit te laat heeft aangegeven. Kind is daarom op ingangsdatum naar de kinderopvang gegaan en ouder heeft zelfs tweede kind ook aangemeld nadat klantadvies haar erop heeft gewezen dat ze voor haar tweede kind meer toeslag ontvangt.
Keerberg	Ouders zijn ontevreden over de hoeveelheid uitval en willen graag weten wat het beleid hierin is.	Manager Planning en Advies heeft telefonisch contact gehad met ouder en heeft haar de huidige situatie uitgelegd. Verder heeft zij via de mail enkele documenten naar ouder doorgestuurd en heeft zij de contactgegevens van de lokale oudercommissie gedeeld met ouder.
Keerberg	Ouder voelt zich gedupeerd door het stopzetten van de ruiluren en kan de vele sluitingen ook niet meer opvangen.	Ouder is geadviseerd contact op te nemen met de oudercommissie. Zij zijn de eerste gesprekspartner van de locatiemanager, en daarmee een goed vertrekpunt om zorgen over de kwetsbaarheid van de locatie en vragen over het lange termijn perspectief te stellen. Hierna kan er samen met de locatiemanager worden gezocht naar antwoorden. Locatiemanager is geïnformeerd over het gesprek tussen Manager Planning en Advies en ouder.
Kindcentrum Platijn	Ouder is het niet eens met de late communicatie rondom de sluiting van de locatie. Daarbij is ze het ook niet eens met de inhoud van dit bericht omdat er voor haar gevoel geen enkele compensatie tegenover staat. Hierdoor wil ze de opvang opzeggen.	Manager Planning en Advies heeft contact gehad met ouder en uitleg gegeven over de sluitingen van de locaties. Ouder had daar nog meerdere vragen over. Deze zijn ook door Manager Planning en Advies beantwoord. Verder heeft Manager Planning en Advies de goede raad, welke ouder had met betrekking tot de sluitingen, doorgegeven aan de locatiemanager.
Kindcentrum Platijn	Het is door personeelstekort onmogelijk geworden om ruiluren in te zetten.	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met de ouder en met ouder besproken dat ruilen een service is en geen recht. Ouder is niet tevreden en zegt een klacht in te gaan dienen bij de Geschillencommissie.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Kindcentrum Platijn	Ouder wil graag contact met iemand die beslissingen mag nemen m.b.t. de veranderde voorwaarden.	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met ouder en ook de regiomanager geïnformeerd. Ruiluren zijn een service en hebben geen financiële waarde.
Kindcentrum Theresia & Rijstenweg	Ouder is erg ontevreden over de hoeveelheid uitval door personeelstekort. Zouden graag financieel gecompenseerd willen worden.	Regiomanager heeft contact gehad met ouder. Hierbij is de persoonlijke visie van ouder aangehoord. Ouder begrijpt dat er geen snelle, makkelijke oplossing voorhanden is, maar vond het fijn om verhaal nogmaals te kunnen delen in de lijn van de organisatie.
Kwartelstraat	Ouder is ontevreden over de hoeveelheid sluitingen van de locatie en het niet in kunnen zetten van de ruiluren.	Manager Planning en Advies heeft ouder gebeld en ouder meegenomen in het protocol openhouden groepen en wat we doen aan het personeelstekort. De tips die ouder heeft gegeven zijn doorgegeven aan de locatiemanager en in januari wordt er nogmaals contact opgenomen met ouder om te horen of ze verbetering ervaart.
Leende	Ouder geeft aan dat kind in korte tijd al twee keer is verwond door een ander kind. Eerst met een spijker en daarna met een naald. Ouder wil dat de veiligheid meer wordt gewaarborgd.	Locatiemanager heeft navraag gedaan binnen haar team en met twee medewerkers over de genoemde situaties gesproken. Daarna is de locatiemanager in gesprek gegaan met beide ouders. Gevraagd is wat ouders nodig hebben en er is toegelicht wat de werkwijze van de locatie is en wat daarbij komt kijken. Voor ouders was dit voldoende. Ouders zijn gerustgesteld en komen met vragen in de toekomst naar de locatiemanager.
Leende	Ouder is het er niet mee eens dat ruiluren die je ontvangt wegens officiële feestdagen, niet gecompenseerd worden als deze niet ingezet kunnen worden. Ouder vindt dat als je deze uren niet kan inzetten, ze ook niet gefactureerd zouden mogen worden.	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen en benoemd dat ouder een terecht punt heeft. Dit zal meegenomen worden in de heroverweging van het ruilbeleid voor aankomend jaar, maar dat het voor dit jaar niet meer veranderd wordt en er geen financiële compensatie is voor niet ingezette ruiluren.
Maria van Bourgondielaan	Ouder geeft aan dat kind ondersteuning krijgt van WJJeindhoven en GGZE. Hiervoor vraagt ouder aandacht.	Ouder heeft er uiteindelijk voor gekozen om over te stappen naar opvang voor kinderen die speciale zorg nodig hebben.
Maria van Bourgondielaan	Ouder geeft aan dat kind vertelde dat er kleine beestjes in boterham zaten.	Locatiemanager heeft contact opgenomen met ouder. Het bleek uiteindelijk te gaan om beestjes die het kindje buiten had gezien en niet in de boterham.
Marseillelaan	Ouder is ontevreden over verschillende zaken betreffende de verzorging van kind. Ouder is inmiddels overstapt naar een andere locatie, maar wil dit toch graag aankaarten.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder over dit voorval. Ouder was blij met een luisterend oor. De locatiemanager neemt dit verder nog op met de betrokken Pedagogisch medewerkers.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Meerbos	Ouder vindt dat er te laat wordt gecommuniceerd over de sluiting van een groep als gevolg van personele bezetting.	Manager Planning en Advies heeft ouder gebeld en de procedure uitgelegd. Ze heeft ook even opgezocht of het zomerrooster al bekend was. Dit was het geval en ook gecommuniceerd in Konnect afgelopen vrijdag. Dit met ouder besproken.
Meerbos	Ouder wil graag over twee maanden het contract opzeggen, en tot die tijd i.p.v. reguliere opvang afnemen op vrijdag, ruiluren inzetten voor de vrijdagen. Afdeling Planning en Advies heeft aangegeven dat dit niet mogelijk is. Indien de klant ervoor kiest om alvast de vrijdag op te zeggen, zal deze plek worden ingevuld met iemand van de wachtlijst. Hierdoor heeft ouder geen garantie dat er plek is en de ruiluren ook ingezet en opgemaakt kunnen worden. Ouder is het hier niet mee eens en dient een klacht in.	Manager Planning en Advies heeft de ouder gebeld. Ouder blijft van mening dat ze de ruiluren gecompenseerd zou willen zien worden. Ouder geeft aan dat we niet van menselijke maat zijn omdat de manager niet van de regels wil afwijken.
Meerbos / Algemeen	Ouder is ontevreden over de sluitingen groepen en de facturatie hiervan.	Zowel Manager Planning en Advies en Regiomanager hebben contact opgenomen met de ouder. Financiële compensatie van de sluitingen vindt in de toekomst plaats. Regiomanager heeft ouder laten weten dat zij in gesprek zijn geweest met alle voorzitters van de oudercommissies. Deze signalen zijn hierbij ook gedeeld. Ouder is doorverwezen naar de voorzitter van de oudercommissie en er is aangegeven dat de input serieus wordt meegenomen in de verdere aanpak omtrent personeelstekort.
Meerbos / Grasland	Kind start na de carnavalsvakantie op een andere school, en zou dus ook naar een andere opvanglocatie gaan. Hier blijkt echter een plaatsingsstop te zijn. Nu blijkt dat ouder het contract officieel moet beëindigen, waardoor zij ook de ruiluren kwijtraakt. Dit vindt de ouder niet netjes omdat ouders de afgelopen periode vaak zijn gevraagd hun kinderen af te melden vanwege de huidige situatie. Ouder is coulant, en de organisatie pakt nu uren af.	Bij contractbeëindiging is het niet mogelijk om uren te behouden. Er kan dus niets voor deze ouder gedaan worden. Wel is er aangegeven dat we begrijpen dat het voor ouder dubbel voelt aangezien zij ingaat op het verzoek tot afmelden, en nu gaan de ruiluren verloren. Naar ouder mogelijkheid tot klachtenloket en geschillencommissie benoemd.
Meerwater	Ouder geeft aan dat zij van medewerkers van de babygroep hoort dat de kinderen alleen met speelgoed spelen. Ouder zou graag zien dat er meer educatieve activiteiten zoals zingen, tekenen, uitstapjes etc. met de kinderen worden gedaan. Daarnaast ziet ouder medewerkers met name op de grond zitten en observeren. Er is volgens ouder weinig sprake van groepsactiviteiten.	Locatiemanager heeft samen met één van de medewerkers en de betreffende ouder een gesprek gevoerd waarin de zorg omtrent activiteiten en communicatie is besproken. Het was een prettig gesprek en ouders voelden zich gehoord.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Meerwater	Ouder is ontevreden over de hoeveelheid sluitingen van de locatie en vindt het onbegrijpelijk dat groepen worden gesloten terwijl zij medewerkers wel boodschappen ziet doen.	Er is contact opgenomen met ouder. In dit gesprek is uitgelegd dat de sommige locaties meer last hebben van het structureel personeelstekort dan andere locaties en dat Meerbos zo'n locatie is. Ook is er verteld over de analyse structureel personeelstekort en dat we impulslocaties gaan ondersteunen met een verbeterplan.
Meerwater	Ouder is ontevreden over de hoeveelheid sluitingen van de locatie. Zij geeft aan ruiluren te ontvangen die zij nooit kan inzetten. Graag zou ouder compensatie ontvangen i.p.v. ruiluren. Er is reeds een persoonlijk gesprek ingepland, maar ouder wil deze klacht toch alvast geregistreerd hebben.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden met ouder met de regiomanager en Manager Planning en Advies. Ouder wilde een oplossing voor het feit dat zij betaalde voor diensten waar ze in haar optiek geen gebruik van kon maken. Er is toelichting gegeven op de compensatieregeling en dat ze voor niet-geleverde diensten die compensatie ontvangt. Ook is er aangegeven dat wij helaas broertjes en zusjes niet kunnen compenseren omdat we daar de dienstverlening aanbieden. Het is de keuze van de ouder om het kind te brengen dan wel af te melden en hier ruiluren voor te ontvangen. Wel hebben we aangegeven dat we in Q1 2023 ernaar streven om te kijken naar een andere groepsindeling voor BSO kinderen waarbij broertjes en zusjes bij elkaar kunnen worden geplaatst waardoor bij sluitingen, gezinnen eenmaal worden getroffen. Ouder en partner gaven naar aanleiding van het gesprek teleurgesteld te zijn omdat zij hadden verwacht dat wij met een oplossing voor hen zouden komen. Hierop hebben ouders besloten om het contract met Korein op te zeggen.
Mendelssohnlaan	Kinderen hebben thuis aangegeven op de BSO op vrijdag geen brood te hebben gegeten, later in de middag alleen een cracker en daarna tot half 6 niets. Daarnaast geeft ouder aan nog overige punten te willen bespreken. Zowel communicatie als houding.	Locatiemanager heeft meerdere malen geprobeerd om telefonisch contact op te nemen, maar kreeg geen gehoor. Ze kreeg ook geen reactie op de mail. Persoonlijk aanspreken was ook geen optie, omdat de opa of grote zus de kinderen veelal op komen halen. Er is wel overleg geweest met collega's en basisschool voor betere afstemming. Het had er namelijk mee te maken dat de kinderen op school al frietjes hadden gegeten.
Messenmaker	Over de periode februari tot april zijn er al 9 sluitingen geweest. Dit brengt deze ouders in de problemen. Ze zijn erg afhankelijk van de opvang.	Manager Planning en Advies heeft ouder gebeld en situatie besproken. Manager heeft toegelicht dat betreffende locatie een crisislocatie is en daarmee alle aandacht heeft inclusief inzet van de flexpool. Ouder voelt zich gehoord.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Messenmaker	Oma van kind was in gesprek met een medewerker en werd onderbroken door een mannelijke medewerker. Klant spreekt van een zeer onvriendelijke benadering en dient daarom een klacht in.	Locatiemanager heeft ouder gebeld, echter kwam het telefoongesprek niet goed uit. De ouder zou terugbellen. Dit is niet gebeurd. Locatiemanager heeft nogmaals gebeld en de voicemail ingesproken en daarna de ouder gemaaild met de vraag of ouder kon laten weten wanneer ze konden bellen. Na 4 weken is er geen respons geweest door de ouder. Daarom is de klantreactie gesloten.
Messenmaker	Ouder is ontevreden over het nieuwe prijs en productbeleid, meer specifiek het betalen van feestdagen terwijl de kinderen dan niet kunnen komen. Ook is ze ontevreden over het vervallen van ruiluren.	Manager Planning en Advies heeft schriftelijk contact opgenomen en ouder vertelt over het nieuwe prijs en productbeleid. De klacht is bij deze ook formeel geregistreerd en zal worden meegenomen in de evaluatie van het Prijs- en productbeleid.
Molenstraat	Ouder wil graag, indien het niet mogelijk is gebruik te maken van ruiluren, dat een terugbetaling mogelijk is.	De manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met de ouder en uitgelegd dat dit de regels zijn. Ouder heeft een aantal suggesties gedaan, wellicht voor de toekomst.
Molenstraat	Ouder geeft aan gedwongen te worden haar kind op specifieke tijden te halen en te brengen. Ouder wil graag haar kind kunnen brengen wanneer het haar uitkomt, aangezien zij student is en op wisselende tijden naar school moet.	Met de ouder zijn afspraken gemaakt dat zij 1 dag per week mag afwijken m.b.t. het haal/breng moment en dat zij dit op vrijdag communiceert richting de locatie voor de week erop.
Molenstraat	Ouder is het er niet mee eens dat de ruiluren komen te vervallen.	Manager Planning en Advies heeft in een gesprek met ouder uitgelegd dat het is wat het is. Ouder gaat niet akkoord en geeft aan dat ze zich te hebben ingeschreven bij een andere organisatie en binnenkort gaat opzeggen.
Muydenstraat	Ouder is niet tevreden over de communicatie rondom de sluitingen.	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met de ouder. Ouder heeft kunnen ventileren en daarmee is de klacht afgehandeld.
Muzenlaan	Ouder wil dat geldigheid van ruiluren worden verlengd, omdat deze nooit ingezet kunnen worden.	Locatiemanager geeft aan dat ouder vooral haar verhaal kwijt wilde. Locatiemanager neemt het signaal mee en brengt het verder de organisatie in. Locatiemanager belt ouder na +/- 6 weken terug om te kijken wat de ontwikkelingen zijn.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Muzenlaan	Locatie wordt de laatste 4 weken regelmatig gesloten, vanwege personeelstekort. Ouder liep op een dag dat de groep van kind gesloten was langs de locatie en zag dat 2 pm'ers op een andere groep aan het werk waren. Ouder heeft de locatiemanager gesproken, maar is niet tevreden met het antwoord.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad en e.e.a. besproken. Regiomanager heeft contact opgenomen met ouder en situatie nogmaals uitgelegd. Ouder begrijpt het, maar ondervindt veel hinder van de sluitingen van de groepen.
Muzenlaan	De locatie heeft in korte tijd meerdere keren moeten sluiten wegens personeelstekort. Ouder wil graag dat dit wordt opgelost.	Manager Planning en Advies heeft ouder gebeld en frustratie aangehoord. Het is begrijpelijk: Muzenlaan zit in de top-10 van sluiters en als je expat bent dan ben je des te meer afhankelijk van opvang. Manager Planning en Advies heeft beloofd locatiemanagement te informeren en het gedeeld met de regiomanager.
Muzenlaan	Ouder geeft aan niet te begrijpen dat het personeel, terwijl er sprake is van personeelstekort, 3 á 4 weken vakantie achter elkaar mag opnemen en dat de organisatie de groepen blijft vullen tot de maximale capaciteit, terwijl er geen personeel is. Ouder staat zelf al enkele maanden met haar kinderen op de wachtlijst voor een specifieke dag, maar wanneer ze vraagt naar de status, wordt er volgens ouder geheimzinnig gedaan. Ouder wil graag een oplossing en inzicht in de wachtlijst.	Manager klantadvies heeft de klant gebeld en te woord gestaan. Situatie is besproken en ouder voelde zich gehoord.
Muzenlaan	Sluiten van de locatie voor drie dagen en (mede) hierdoor niet kunnen opnemen van ruiluren/ zelf vrij moeten nemen.	Locatiemanager heeft toegelicht dat er momenteel door Korein actief nieuwe medewerkers worden geworven om het personeelstekort op te vangen. De locatie blijft er alles aan doen om open te blijven, maar kan dit helaas niet garanderen. Aangezien de ruiluren een service zijn en geen 'recht' van ouders kan de locatie en organisatie niet meegaan in een compensatie hierin.
Muzenlaan	Ouder geeft aan dat de opvang weer dicht moet. Ouder wil perspectieven horen vanuit de organisatie over hoe zij de komende periode voor zich zien en waar deze problemen door worden veroorzaakt.	Locatiemanager heeft ouder gesproken en toegelicht wat op dit moment de status is en welke stappen Korein onderneemt om nieuw personeel te werven.
Muzenlaan	Ouder geeft aan weer bericht te hebben ontvangen dat de groep van kind dicht moet. Ouder accepteert dit niet meer en benoemt dat dit een probleem is van Korein en niet van de ouders. Ouder moet nu steeds verlof opnemen of iets regelen en dat gaat niet iedere keer.	Locatiemanager heeft ouder te woord gestaan en aangegeven welke stappen de organisatie neemt om nieuw personeel aan te trekken. Ouder was hiermee niet tevreden en geeft aan dat Korein zich aan de dienst dient te houden die zij aanbiedt. In terugkoppeling aangegeven dat ouder klacht kenbaar kan maken bij klachtenloket of Geschillencommissie.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Norenberg	Bij ziekte of vakantie van vaste medewerker is meerdere malen vergeten om de kinderen op te halen.	Locatiemanager heeft contact opgenomen met de ouder. Ouder geeft aan tevreden te zijn met dit gesprek. Locatiemanager gaat aan de slag met voorstel van ouder dat kind te voet of met eigen vervoer wordt opgehaald.
Norenberg	Wegens omstandigheden heeft ouder in het begin van de contractperiode weinig gebruik gemaakt van de opvang. Hierdoor heeft ouder ruiluren opgebouwd welke helaas door diverse omstandigheden op locatie niet heeft kunnen opnemen. Ouder voelt zich niet gehoord en dient met deze reden een klacht in.	Manager Planning en Advies heeft contact gehad met ouder en haar de benodigde tekst en uitleg gegeven. Verder is ouder er op attent gemaakt dat zij bepaalde keuzes zelf gemaakt heeft en het ruiluren beleid hierop niet kan worden aangepast.
Norenberg	Ouder wil graag gebeld worden i.v.m. sluiting groep.	Manager Planning en Advies heeft een mail met uitleg gestuurd naar de betreffende ouder.
Ouverture	Ouder geeft meerdere punten aan in klantreactie: structureel ruilen van opvangdag is niet mogelijk, ervaart geen flexibiliteit, kan ruiluren niet inzetten en ruiluren die vervallen.	Manager Planning en Advies heeft de ouder gebeld en uitleg gegeven over de werkwijze m.b.t. plaatsingen. Korein is afhankelijk van opzeggingen of doorstroom voor beschikbaarheid, daarnaast is er ook een wachtlijst. Ouder heeft behoefte aan zekerheid over termijn en plaatsing, maar helaas kan dit niet worden gegeven.
Pastoor Jansenplein	Ouders zijn tevreden over de opvang op de locatie. Maar de afgelopen weken komen er vaak berichten, bijna dagelijks, dat er groepen moeten sluiten wegens onderbezetting. Ouder wil dat Korein gaat bekijken of er een betere spreiding van medewerkers mogelijk is op locaties waar de problemen groter zijn en of er mogelijkheden zijn tot nog actiever werven. Ouders hebben er begrip voor, maar hopen dat de organisatie meer kan gaan doen om het sluiten van groepen en locaties sterk te verminderen.	Manager Planning en Advies heeft ouder gebeld en te woord gestaan. Er was volgens ouders alweer een stijgende lijn. Het ziekteverzuim neemt af en er zijn minder sluitingen. Manager Planning en Advies heeft nog toegelicht dat er hard wordt gewerkt aan het werven van nieuw personeel.
Pastoor Jansenplein	Ouder heeft het voorstel om ruiluren een kalenderjaar geldig te laten zijn i.p.v. een schooljaar.	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met ouder en verteld dat ze haar voorstel zullen beraden voor volgend jaar. Er is echter geen toezegging gedaan.
Petrus Canisiuslaan	Ouder is het niet eens dat de ruiluren niet ingezet kunnen worden terwijl er wel voor deze uren wel betaald is. Ouder wil graag in gesprek voor een passende oplossing.	Manager Planning en Advies heeft ouder gebeld en uitgelegd dat ruiluren een service zijn welke niet kunnen worden omgezet in financiële middelen. Helaas is dit het huidige beleid.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Planning en Advies Korein	Ouder is het er niet mee eens dat indien je in de herfstvakantie geen gebruik maakt van de opvang en je dit op tijd doorgeeft, je kans maakt op kaartjes voor de Efteling.	Manager Planning en Advies heeft ouder gebeld. Ze was die dag gewoon boos omdat ze weer een sluiting voor de kiezen kreeg. Ouder voelde zich gehoord en daarmee is de klacht afgesloten.
Planning en Advies Korein	Ouder heeft ongeboren baby aangemeld voor kinderopvang. Ouder geeft aan dat er is aangegeven dat je 6 maanden van tevoren te horen krijgt of er plek is. Nu het half jaar voorbij is, is er nog geen duidelijkheid volgens ouder.	Klantadviseur van de locatie heeft contact opgenomen met de ouder en de plaatsing geregeld.
Planning en Advies Korein	Ouder is ontevreden over de manier waarop hun contract is beëindigd, dit was niet op de beoogde datum van ouders. Volgens de ouders is er geen opzegtermijn aangegeven op de site en daarom wilden zij opzeggen per einde maand.	Er is contact gezocht met ouder. Er is nogmaals medegedeeld dat de opzegtermijn de opzegtermijn is. Tegelijkertijd is zijn teleurstelling erkend in het gesprek. Opzegging is gewijzigd naar 31 oktober i.p.v. 2 november en is daarmee afgehandeld.
Planning en Advies Korein	Ouder wil dat geldigheid van ruiluren worden verlengd, omdat deze momenteel niet meer worden geaccepteerd maar ouders tegelijkertijd wel wordt gevraagd om zoveel mogelijk af te melden.	Ouder was in de veronderstelling dat het niet meer toegestaan was om ruiluren te gebruiken. Manager Planning en Advies heeft uitgelegd dat dit niet correct is, ruilaanvragen mogen nog steeds gedaan worden. Maar het is momenteel wel lastig om aan deze verzoeken te voldoen.
Planning en Advies Korein	Ouder heeft vandaag de nieuwe tarieven ontvangen en daarbij ook het vervallen van het ruilbeleid. Ouder geeft aan dat zij hier graag een compensatie voor ziet.	Manager Planning en Advies heeft ouder gebeld en aangegeven dat ruilen een service is. En dat indien ouder vaak de opvang in de vakantie afzegd ze eventueel van product kan wijzigen. Dan betaalt ze ook niet voor deze uren.
Planning en Advies Korein	Afstemmen van dagen waarop kind geplaatst kan worden wil maar niet van de grond komen. Ouder neemt daardoor nu maar een dag af terwijl er voor twee dagen wordt betaald.	Ouder gaat met terugwerkende kracht voor een dag in de week betalen. Kind staat op wachtlijst voor een tweede dag waarvoor er afstemming heeft plaatsgevonden.
Planning en Advies Korein	Ouder heeft vijf weken geleden verzoek ingediend om van opvangdag te wisselen maar heeft nog steeds niets gehoord.	Medewerker van Planning en Advies heeft contact opgenomen met ouder en geregeld dat ze van opvangdag kon wisselen.
Planning en Advies Korein	Ouder heeft haar kind in mei 2022 aangemeld voor opvang. Tot op heden heeft ze geen duidelijkheid over plaatsing. Wel heeft ze een aantal keren contact gehad met een medewerker. Er wordt dan afgesproken dat ze wordt teruggebeld, maar dit gebeurt niet.	Klantadviseur heeft op 16 november gebeld met ouder en aangegeven dat ze nog geen plaats kon aanbieden. Ze heeft met ouder overlegd of ouder een alternatieve locatie zou willen, maar dat wilde ze niet. Er is afgesproken dat klantadviseur het laat weten als we wel een plaats beschikbaar hebben.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
<p>Planning en Advies Korein</p>	<p>Ouder heeft telefonisch contact opgenomen met het hoofdkantoor. Bij het kinderdagverblijf van kind werd gemeld dat zij kind graag zouden willen laten observeren in verband met een voorsprong op taal. Haar specifieke vraag was dan ook, wat is het beleid hiervoor. De medewerker gaf aan dat zij de locatiemanager wel even zou kunnen bellen, hierop heeft ouder expliciet geantwoord dat ik de locatie er niet bij betrokken zou willen hebben. Het was immers een beleidsvraag en geen vraag met betrekking tot de situatie van kind. De medewerker had even tijd nodig om dit op te zoeken en zette haar on hold. Daarna werd medegedeeld dat zij hiernaar op zoek zouden gaan en dat zij de locatie zouden aanspreken op de manier waarop dit medegedeeld is (i.p.v. dat er toestemming gevraagd is). Hierop vroeg ouder of zij dit dan na maandag zouden kunnen doen, zodat zij tijd had om er ook zelf met de locatie over te spreken. Dit kon niet, want er was al contact geweest om informatie over de situatie op te vragen (in de paar minuten on hold). Ouder heeft expliciet de vraag gesteld of aub geen contact opgenomen kon worden met de locatie, het was namelijk een vraag over beleid, en niet een vraag over specifieke situatie. De naam van kind is tijdens gesprek niet genoemd, niet de naam van de locatie genoemd, en ook de naam van de groep niet genoemd. Door middel van telefoonnummer is al de informatie op het scherm van de medewerker getoond en heeft zij de locatie gebeld (zonder medeweten van ouder, en met de expliciete vraag om dit niet te doen). Ouder is van mening dat haar privacy hierover is geschaad. Een specifieke vraag wordt meteen doorgespeeld naar de locatie. Verder werd ouder beloofd dat er een beleidsstuk opgestuurd werd met betrekking tot kind observaties, deze is niet opgestuurd.</p>	<p>Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met de ouders. Ze heeft het beleid van Korein gedeeld wat gaat over het omgaan met vertrouwelijke informatie en rondom observatie. Ook is de link naar de huidige Privacy Verklaring (wijzijnjong.nl) gedeeld waarin deze ouder kan lezen hoe wij met persoonsgegevens omgaan die wij in bezit hebben. Wij zijn deze momenteel aan het herzien zodat er nog specifiekere informatie in komt te staan per divisie. Manager Planning en Advies heeft intussen de collega's ook gewezen op deze afspraken, om te voorkomen dat er niet nog een keer een ouder in zo'n nare situatie wordt gebracht.</p>

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Planning en Advies Korein	<p>Klacht gericht op de gehele organisatie, dat locaties 'te pas en te onpas' gesloten worden. Er is geen personeel, maar er is geen alternatieve oplossing. Ouder is van mening dat organisatie na 2 jaar corona hier plannen voor paraat had moeten hebben. Ouder vindt dat de organisatie voor goede opvang en een goede werksfeer dient te zorgen. Ouder vindt dat er veel aan het beleid schort en de organisatie zich verschuilt achter corona en personeelstekort.</p>	<p>Manager Planning en Advies heeft gebeld met ouder en verhaal aangehoord. Ouder wil graag dat haar zorgen rondom vacatures en personeel(stekort) bij MT kenbaar wordt. Regiomanager heeft ouder ook gebeld en afgesproken dat zij deze zorgen meeneemt naar het MT overleg. Regiomanager heeft ook huidig beleid toegelicht en uitgelegd dat zorg voor medewerkers een hoge prioriteit is, waar sluitingen een direct gevolg van zijn.</p>
Planning en Advies Korein	<p>Ouder heeft met verbazing kennisgenomen van het nieuwe prijs en productbeleid. Ouder geeft aan het niet passend te vinden om een dergelijk hoge tariefwijziging door te voeren en in dezelfde mail aan te geven dat de ruilservice komt te vervallen en de opvang tijdens de feestdagen eerder sluit. Voor dat laatste heeft hij alle begrip maar dat rijmt niet met een kostenstijging. Ouder geeft aan dat de service van Korein jaarlijks steeds meer achteruit gaat. Kind is wel erg tevreden bij Korein.</p>	<p>Er is telefonisch contact opgenomen met ouder en de situatie is besproken. Het nieuwe beleid is verder uitgelegd.</p>
Planning en Advies Korein	<p>Ouder wil graag dat de termijn van een jaar (inzet van ruiluren) verlengd wordt i.v.m. de beperkte mogelijkheden.</p>	<p>Er is contact opgenomen met ouder. Ouder hikt aan tegen het feit dat opvang op feestdagen leidt tot ruiluren die niet kunnen worden ingezet. Er is gevraagd wat ouder graag zou willen, ouder geeft aan dat ze het liefste heeft dat de ruiluren langer geldig zijn, anderhalf of twee jaar. Hier kan niet aan worden voldaan door de huidige regels van de organisatie.</p>
Rijstenweg	<p>Onvrede over communicatie sluiting groepen.</p>	<p>Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met de ouder. Ouder gaf na gesprek aan dat het een prettig gesprek was, maar wil graag nog helderheid over compensatie. Deze kan echter niet worden gegeven.</p>
Rijstenweg	<p>Geen reactie op melding in ouderapp over een onveilige situatie tijdens spel.</p>	<p>Locatiemanager heeft contact opgenomen met ouder. Er is uitgelegd wat de intentie van het spel was. Maar door afwezigheid van vaste medewerkers is dit door flexmedewerkers anders opgepakt. Er volgt begrip vanuit ouder.</p>

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Rijstenweg	Ouder is ontevreden over de hoeveelheid uitval door personeelstekort. Ouder geeft aan dat ze graag wil horen hoe Korein hier iets aan gaat doen.	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met ouder. Ouder signaleerde dat er afgelopen periode vijf mensen zijn weggegaan, omdat ze meer of minder uren wilden werken, maar dit niet mogelijk was. Manager Planning en Advies heeft beloofd dit door te geven aan de locatiemanager en erbij verteld dat er intussen een nieuwe locatiemanager is en dat ze deze info ongetwijfeld weet en in gedachten houdt bij de keuzes die ze maakt. Ouder was bezorgd dat de laatste goede medewerker niet ook zou vertrekken. Vroeg naar de status van het plan en of we zeker toch wel de dienstverlening doorzetten.
Rijstenweg	Ouder stuurt een klacht over de korte termijn waarmee wordt aangegeven dat de Rijstenweg tijdelijk gaat sluiten. Verder is ouder zeer ontevreden over het niet kunnen inzetten van ruiluren.	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met de ouder. Ouder was kritisch over de termijn waarmee wij informeerden over de tijdelijke sluiting van de Rijstenweg. Er werd 20 dagen op voorhand gecommuniceerd, als dit eerder had gekund, dan hadden we dit gedaan. Ouder vroeg zich ook af of het mogelijk is om de opgebouwde ruiluren uit te betalen. Helaas is dit niet mogelijk omdat het een service betreft. Ouder heeft contract opgezegd. Excuses zijn aangeboden aan ouder.
Rijstenweg	Onvrede over sluiting van groepen en communicatie hiervan.	Er is contact opgenomen met de ouder. Ouder reageerde begripvol maar baalt wel van de situatie. Ouder vroeg of het mogelijk is om niet vooraf te factureren vanwege sluiting van de Rijstenweg. Manager Planning en Advies geeft aan hiermee bezig te zijn.
Ruysdaelstraat	Ouder geeft aan dat gebruiksvriendelijkheid van systeem bij TSO beneden peil is.	Locatiemanager heeft contact opgenomen met de ouder. Helaas kan de handelswijze hierin niet worden aangepast.
Schouwbroekseweg	Ouder geeft aan dat de laatste tijd verschillende malen groepen zijn gesloten. De ouder vindt dit onacceptabel en wil na de vakantie kinderen van de opvang halen en zal dit met andere ouders bespreken.	Ouder reageert niet op mails van Manager Planning en Advies en is telefonisch niet bereikbaar. Klantreactie wordt daarom afgesloten.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Schouwbroekseweg	Ouder wil graag aankaarten dat de vele sluitingen ouders in problemen brengt en dat het zo niet door kan gaan. Ouder heeft dit ook al aangegeven bij de locatiemanager, maar wil dit signaal ook afgegeven bij de gehele organisatie.	Manager Planning en advies heeft contact opgenomen met ouder en uitgelegd wat we doen om groepen zo veel mogelijk open te houden. Ook hebben ze besproken dat met twee sluitingen per maand deze locatie relatief gezien weinig sluit. De regiomanager heeft ook contact met ouder opgenomen om dit te bespreken.
Seringenstraat	Kind is weggelopen. Ouders zijn niet tevreden over hoe hiermee is omgegaan.	Naar aanleiding van het wegloop-incident heeft er een PRISMA onderzoek plaatsgevonden. Er zijn gesprekken gevoerd met ouders en er is een GGD onderzoek geweest. Ouders geven aan tevreden te zijn met de genomen maatregelen.
Sint Adrianusstraat	Opgebouwde ruiluren kunnen nauwelijks worden ingezet, mede doordat ouders hun kinderen niet of niet tijdig afmelden.	Manager Planning en advies heeft een goed gesprek gehad met ouder. Beiden zijn verwonderd dat ouders niet uit collectief belang tijdig afmelden. Ouder voelt zich gehoord en daarmee is het afgehandeld.
Sint Adrianusstraat en Piuslaan Eindhoven	Ouder geeft aan dat er maandelijks wel een dag opvang uitvalt en volgende week 2 van de 3 opvangdagen. Ouder is hier zeer ontevreden over.	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met ouder. Ouder wilde graag zijn punt maken en had van locatiemanager het advies gekregen om een klantreactie in te sturen. Manager Planning en Advies heeft hem ook verwezen naar de lokale oudercommissie.
Son en Breugel	Door sluiting hebben ouders meerdere keren de openstaande opvanguren niet kunnen inzetten. Ouders willen graag weten hoe dit opgelost kan worden. Blijven deze uren bijvoorbeeld langer geldig.	Adviseur Kindplanning heeft laten weten dat het inzetten van van ruiluren een service is voor zover het mogelijk is, maar het is geen recht helaas. De uren blijven helaas niet langer geldig. De termijn van een jaar is de maximale termijn. Ouder is er niet blij mee, maar heeft hier geaccepteerd het.
Tarwelaan	Ouder is ontevreden over het feit dat hij geen ruiluren krijgt, maar een compensatie. Verder heeft hij vandaag vernomen dat de groep alsnog openging, maar daarvoor geen compensatie krijgt.	Er is telefonisch contact geweest met deze ouder. Locatiemanager wordt gevraagd om ouder alsnog financieel te compenseren en de ruiluren weer terug te brengen.
Theodriessenhof talentrijk	Ouder heeft klacht ook al telefonisch doorgegeven. Ouder uit onvrede over het gebrek aan flexibiliteit in het nieuwe prijs en productbeleid. Ouder is genoodzaakt haar contract op te zeggen omdat zij geen andere uitweg meer ziet.	Er is contact opgenomen met ouder. Ouder werkt in de zorg en heeft nooit vaste dagen. Met het vervallen van de ruilservice vervalt deze flexibiliteit. Er is aangeraden om contact op te nemen met de locatiemanager om te overleggen of inzetten van incidentele uren een optie is.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Topaasring	Ouder heeft voor kind een +200 ruiluren en voor kind twee +100 ruiluren die zij niet/nauwelijks kan inzetten. Ouder betaald echter wel voor dit arrangement en ziet hier graag een oplossing voor.	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met de ouder. De ruiluren komen voornamelijk voort uit feestdagen, maar zijn inderdaad momenteel zeer moeilijk in te zetten. Advies is om te blijven aanvragen.
Trinoon Eindhoven	Ouder heeft van begin af aan aangegeven dat opvang nodig was tot aan de zomervakantie en is het niet eens dat ze de maand van de zomervakantie nu toch moet betalen.	Om ouder tegemoet te komen eindigd het contract halverwege de maand. Dit is niet naar tevredenheid van ouder, maar een andere uitkomst is niet mogelijk.
Trudostraat	Oudercommissie heeft een officiële brief gestuurd. Ouders maken zich zorgen omdat er in 2 jaar, 6 locatiemanagers zijn geweest. In december heeft de 6e locatiemanagers aangegeven de locatie te gaan verlaten. Oudercommissie ziet graag een structurele oplossing en wil weten hoe de organisatie ervoor gaat zorgen dat de volgende locatiemanager blijft.	De waarnemend regiomanager heeft de ouders van de oudercommissie een mail gestuurd waarin de ouders gerustgesteld zijn en aangeeft dat de nieuwe locatiemanager een ervaren kracht is die zich voor langere tijd aan de organisatie wil binden.
Trudostraat	Ouder is ontevreden over de communicatie rondom sluiting. De sluiting is een week van te voren aangekondigd. Kinderen moesten daarom bij grootouders worden opgevangen. De gemaakte reiskosten wil ouder vergoed krijgen. Het gaat om 324 km.	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met ouder. Klacht is voor ouder niet naar tevredenheid afgehandeld. Ouder krijgt de gemaakte reiskosten niet vergoed en is het hier niet mee eens. Wellicht gaat het naar de Geschillencommissie.
Trudostraat	Locatiemanager heeft laten weten dat de zolder van het schoolgebouw in gebruik wordt genomen. Ouderraad heeft nog al wat bezwaren hiertegen en vraag op opheldering en de status van de gand van zaken.	Er is op verschillende momenten contact geweest tussen ouderraad, locatiemanager en regiomanager. De locatiemanager en/of regiomanager zullen de ouderraad op de hoogte houden van verdere plannen en ontwikkelingen. De klantreactie zal nog de status 'in behandeling' behouden.
Trudostraat	Ouder uit onvrede over de sluiting van de groep van kind, meer specifiek de communicatie hieromtrent. Ouder wil hierin graag meer gecompenseerd worden dan de standaard compensatie.	Manager Planning en Advies heeft ouder gebeld en toegelicht dat de enige compensatie die geboden wordt, ruiluren zijn. Verder heeft Manager Planning en Advies ook communicatie gedeeld welke maatregelen wij nemen m.b.t. het personeelstekort in de branche.
Trudostraat	Ouder snapt dat de prijzen verhoogd worden echter snapt hij niet dat het ruilbeleid vervalt. Aangezien dit op de locatie altijd mogelijk is. Verder is hij not amused over geen compensatie voor de feestdagen. Dit vanwege het feit dat dit om veel geld gaat.	Helaas zijn Manager Planning en Advies en ouder er samen niet uitgekomen. Klacht is dus niet opgelost en ouder stapt naar de Geschillencommissie. Ouder gaat verder uitzoeken of wij correct gehandeld hebben.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Van der Muydenstraat	Onaanvaardbaar aantal sluitingen van de locatie. Ongeveer 18x in de afgelopen 4 maanden.	Zowel de Manager Planning en Advies als de locatiemanager hebben contact opgenomen met ouder en hebben een goed gesprek gehad. Ouder voelt zich gehoord en hoopt echt dat het vanaf nu beter gaat.
Van der Muydenstraat	Ouder geeft aan dat de 5e sluiting nu de druppel is. Daarnaast is ze niet tevreden over de kwaliteit van de opvang mbt meerdere punten. Ouder verwacht een actieplan of een overplaatsing van haar kind met spoed naar een andere locatie.	De locatiemanager, regiomanager en medewerker Klantadvies hebben contact opgenomen met ouder. Kinderen zijn overgeplaatst naar een andere locatie. Ouders geven aan dat hun klacht hiermee is afgehandeld.
Van der Muydenstraat	Ouders ontvangen voor zoveelste keer een mail met aankondiging van een sluiting. Voor ouders is dit de druppel en dienen deze klacht in. Volgens ouders is dit niet alleen te wijten aan de pandemie. Ouders benoemen dat veel medewerkers de locatie in 1,5 jaar tijd hebben verlaten, en dat er ook collega's destijds zijn overgeplaatst omdat er teveel personeel was. Volgens ouders gaat er structureel iets mis op deze locatie. Ouders hopen dat er snel actie wordt ondernomen.	Manager Planning en Advies heeft ouder gebeld en situatie besproken. Manager heeft toegelicht hoe het op dit moment gaat met het ziekteverzuim, vacatures en hoe het protocol 'open houden groepen' werkt. Ouder had nog specifieke punten over de locatie, waar manager Planning en Advies te weinig inhoudelijke kennis van had. Daarom met ouder afgestemd dat hij nog gebeld zou worden door de regiomanager. Die heeft ook nog telefonisch contact gehad met de ouder.
Van der Muydenstraat	Locatie gaat definitief sluiten. Onduidelijke en slechte communicatie hierover. Onduidelijkheid over waar kinderen nu naartoe moeten.	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met ouder en vooral naar haar geluisterd. Ouder voelt zich gehoord en hiermee is de klacht afgehandeld.
Van Gentlaan	Ouder geeft aan dat door de vele sluitingen de flexibiliteit helemaal weg is en er geen ruiluren meer kunnen worden ingezet.	Er is een uitgebreid gesprek geweest tussen Manager Planning en Advies en ouder. De situatie is uitgelegd en ouder toont hier begrip voor.
Vijfblad Linze	Onvrede over mogelijk niet kunnen verlengen van een flexibel NSO contract.	Door de organisatie is besloten om deze service tot 31-12-2022 aan te bieden, maar daarna niet meer. Ouder mag ervoor kiezen om het dan wekelijks af te nemen, maar dat wil ouder niet gezien de kosten.
Vijfblad Linze	Vanuit de BSO wordt in de vakantie een uitje georganiseerd waarbij 1 kind wel mee mag en het andere kind uit hetzelfde gezin niet.	Locatiemanager heeft contact opgenomen met ouder. Ouder gaf aan dat het geen klacht betrof, maar dat ze vooral verbaasd was. Ouder vond het prettig om haar verhaal te kunnen doen. Locatiemanager neemt het signaal wel mee naar het eerstvolgende werkoverleg met het BSO team.
Waterlinie	Ouder is het niet eens met het nieuwe beleid rondom de feestdagen welke niet meer gecompenseerd worden.	Manager Planning en Advies heeft contact opgenomen met ouder. Ze wilde hiermee haar punt duidelijk maken en dit heeft ze kunnen doen. Ouder voelt zich gehoord.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Waterlinie	<p>Kindje speelde alleen op het schoolplein, tussen andere grotere kinderen. Grootouder zag dit en heeft dit even aangekeken en zag geen medewerker in de buurt. Daarna is grootouder naar kind toegegaan en heeft even bij het kind gezeten, voordat er een medewerker naar buiten kwam en vroeg wie hij was en volgens ouder zei de medewerker nonchalant: "ah, daar ben je". Ouder heeft kindje meegenomen omdat het niet meer veilig voelde en ook in de week daarna 1,5 dag thuis gehouden. Ouder heeft hiervoor vrij moeten nemen. Ouder heeft locatiemanager wel gesproken dezelfde dag en afspraken gemaakt. Maar voor ouder voelt dit niet voldoende.</p>	<p>Ouder gevraagd om locatiennaam van BSO door te geven, hierop mailde ouder echter terug dat ze de locatiemanager al heeft gesproken en alles is opgelost. Daarom klantreactie weer gesloten.</p>
Weldsehei	<p>Ouder wil geen vast schema of training met hun 6 maanden oude baby, alleen op vraag van kindje handelen.</p>	<p>Locatiemanager heeft met ouder besproken dat haar kindje op vraag voeden niet haalbaar is op de groep. Ouder wilde zich hier in eerste instantie niet bij neerleggen, maar heeft dit nu toch gedaan. Wel houdt de locatiemanager nauw contact met ouder en probeert zo veel mogelijk aan de wens te voldoen daar waar het haalbaar is.</p>
Wenckenbachstraat	<p>Ouder is ontevreden over het feit dat er vaak last minute wordt gecommuniceerd dat groep wordt gesloten.</p>	<p>Manager Planning en Advies is in gesprek gegaan met ouder. De laatste tijd zijn het aantal sluitingen minder geworden. Manager Planning en Advies heeft geadviseerd een ander contractsoort te overwegen. Ouder gaat hiernaar kijken.</p>
Wentelwiek	<p>Toestemmingsvragen in de nieuwe ouderapp worden niet eenduidig gesteld. Zit een verschil tussen woorden: 'toestemming geven om' en 'verzoeken om'. Hierdoor is het voor de ouder niet duidelijk wat zij in moet vullen.</p>	<p>Locatie maakt onderdeel uit van een pilot van de nieuwe ouder-app. Locatiemanager neemt input van deze ouder mee in de werkgroep van de ouder-app zodat dit herzien kan worden.</p>

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Wiekendreef	<p>1. Gedurende lockdown was de vraag om zo veel mogelijk in bubbels te blijven. Maar kindje werd op bepaalde dagen in drie verschillende groepen opgevangen. Kindje had daardoor veel verschillende leidsters. 2. Veel verschillende leidsters op de peutergroep waardoor ouders niet meer wisten wie er wanneer werkte, ouder vroeg om duidelijkheid in het rooster. Kindje startte tijdens noodopvang op de BSO, maar ouder kreeg drie weken lang geen respons op de app of via app op telefoon. Deze stond ook uit. 3. Daarnaast worden er tijdens openen en sluiten groepen samengevoegd, waardoor ouder niet altijd de leiding van haar kindje spreekt. Ouder heeft over al deze klachten geen respons vanuit de locatiemanager gekregen. Terwijl ouder haar zorgen op meerdere verschillende manieren heeft geuit. Ouder vindt dit niet kunnen en stuurt daarom een mail naar de regiomanager.</p>	<p>De ouder heeft een gesprek gehad met de locatiemanager. De ouder wilde graag dat ze gehoord zou worden. Ze is tevreden weg gegaan. Het behoeft verder geen actie.</p>
Zandstraat	<p>Ouder is het niet eens met het bericht dat het ruilbeleid per 2023 komt te vervallen. Ouder verwijst naar de algemene voorwaarden kinderopvang m.b.t. contractwijzigingen. Ouder vraagt Korein daarom om het huidige contract te respecteren.</p>	<p>De manager Planning en Advies heeft een advocaat een brief laten opstellen waarin wordt ingegaan op de klantreactie. In de brief wordt aangegeven dat er geen sprake is van een eenzijdige aanpassing van het contract, doordat er nog steeds opvang genoten kan worden op de overeengekomen dagen. Daarnaast wordt beschreven dat het besluit tot het afschaffen van de ruilservice niet uit luxe werd genomen. Het heeft echter geen zin om een service te blijven behouden welke in de praktijk niet kan worden geboden.</p>
Zeelsterhof	<p>Ouder geeft aan dat zij een volledige factuur heeft ontvangen terwijl zij geen opvang heeft gehad. Hierop moet ouder belasting aanpassen. Verder geeft ouder aan het schandalig te vinden dat de terugbetaling twee maanden op zich kan laten wachten. Ouder is wel tevreden over opvang.</p>	<p>Er is contact opgenomen met ouder door Manager Planning en Advies. Ouder baalde enorm dat ze al meteen de belastingdienst had aangepast en/maar dat Korein dan pas na twee maanden kan compenseren. Ouder adviseerde ook bij sluiten groepen samen te voegen en dan op familieniveau kinderen geen opvang te bieden. Wellicht op alfabetische volgorde. Ouder was nog steeds boos toen het telefoongesprek werd beëindigd.</p>

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Zeelsterstraat	<p>Ouder heeft te horen gekregen dat in december en januari op verschillende dagen er geen opvang zal zijn wegens het personeelstekort. Daarnaast heeft ouder deze week te horen gekregen dat de tarieven omhoog gaan én de ruilservice stopt. Ouder vindt dit erg vreemd gezien zij een 52 weken product heeft en nu dus altijd te veel zal betalen wanneer ouder kind afmeldt voor bijvoorbeeld een vakantie. Ouder geeft aan begrip te hebben voor het personeelstekort, maar dat het nu de spuitgaten uit begint te lopen. Ouder wil graag weten wat de organisatie gaat doen om dit op te lossen.</p>	<p>Manager Planning en Advies heeft de ouder gebeld. Ouder heeft begrip voor de situatie, maar weet anderzijds niet meer hoe het nu verder moet. Manager heeft geadviseerd aan ouder om contact op te nemen met de klantadviseur van de locatie om te bekijken of mogelijk een 40-weken contract passender is en of er een mogelijkheid is om de kinderen op andere dagen op te vangen, waardoor de ouder minder geconfronteerd wordt met sluitingen.</p>
Zeelsterstraat	<p>Ouder geeft aan gebeld te willen worden door de directeur m.b.t. sluiting bso.</p>	<p>Manager Planning en Advies heeft ouder twee keer telefonisch gesproken en de afspraken middels een mail bevestigd.</p>
Zeelsterstraat/Rijstweg	<p>Ouder geeft aan via mail te horen gekregen dat zij gebeld is (terwijl ze niet gebeld is) met de mededeling dat de BSO vanaf eind oktober dichtgaat. Ouder heeft klachten over de communicatie waarop dit gebeurt (onduidelijk wanneer de BSO nu wel of niet geopend is) en per mail i.p.v. telefonisch evenals de sluiting. Ouder wil graag weten wat er aan het personeelstekort wordt gedaan.</p>	<p>Manager Planning en Advies heeft de ouder gebeld. Echter kwam het telefoontje bij de ouder niet goed uit. De ouder gaf toen aan dat ze vooral haar boosheid wilde uiten, en dat het nu wel goed was zo.</p>
Zevensprong	<p>Op de BSO is Halloween gevierd met activiteiten waarbij kinderen o.a. in enge kleding rondliepen. Ouder heeft in de ochtend bij een medewerker aangegeven dat kinderen hier gevoelig voor zijn. Deze informatie is die middag onvoldoende overgedragen aan de BSO medewerker. Volgens de ouder is er daardoor onvoldoende door de BSO medewerkers ingespeeld op kinderen. Beiden kinderen bleken die middag erg bang te zijn geweest. Ouder vindt dat de activiteit onvoldoende is afgestemd op de kinderen en is ontevreden over de onderlinge communicatie tussen medewerkers.</p>	<p>Locatiemanager heeft dezelfde dag nog contact opgenomen met haar team en daarna met de ouder. Samen met de ouder zijn er concrete afspraken gemaakt.</p>