



Klachtenjaarverslag 2025.

Nieuwsgierig?
Ga naar [korein.nl](https://www.korein.nl)

Korein 

Inleiding.

Korein verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Eindhoven en omgeving en Noord-Limburg.

Bij Korein horen wij graag wat ouders bezighoudt en staan we open voor vragen, opmerkingen, tips en ideeën. Iedere klantreactie (klacht) nemen wij uiterst serieus. Wij zijn bereid om te leren, we scherpen onze dienstverlening aan en verbeteren onze interne processen als dat wenselijk en nodig is. Ook streven we ernaar om iedere klantreactie zoveel mogelijk naar tevredenheid af te handelen.

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 'Klachtenjaarverslag' elk jaar vóór 1 juni naar GGD Brabant-Zuidoost en GGD Limburg-Noord én publiceren wij dit verslag op onze website.

In dit jaarverslag lees je de omschrijving 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 beschrijving van de klachtenprocedure aan.

Klachtenprocedure.

Klachten, verbeterpunten en complimenten

Bij Korein vinden we jouw mening zeer belangrijk. We zijn blij met complimenten, maar ook met verbeterpunten en klachten doen we ons voordeel. In alle gevallen is het verbeteren van onze dienstverlening ons doel.

Waarover kun je een klacht indienen?

- Gedrag van een medewerker of iemand die voor Korein werkt, richting jou of je kind.
- Een werkwijze of regel binnen onze kinderopvang.
- De overeenkomst tussen jou en Korein.
- Gaat het om een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag? Dan volgen we de [meldcode kindermishandeling](#).

Klachtenprocedure

Onvrede pakken we het liefst aan bij de bron, daar waar het ontstaat. Leidt een gesprek niet tot een oplossing of wil je jouw klacht bij de organisatie melden, dan kun je het klantreactieformulier op de website invullen.

Je ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging van ons. De afdeling Pedagogiek en Kwaliteit registreert de afhandeling van de klantreactie en legt een dossier aan. De klantreactie wordt doorgestuurd naar de behandelaar. In de meeste gevallen is dat de leidinggevende van de vestiging of een medewerker van een van de ondersteunende afdelingen. De klacht wordt dan zorgvuldig onderzocht en je wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling. De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afgehandeld, maar uiterlijk zes weken na indiening.

De behandelaar neemt contact op en koppelt de gemaakte afspraken schriftelijk en met een redenen omkleed oordeel op de klacht terug. In deze afspraken wordt een concrete termijn gesteld, waarbinnen we eventuele maatregelen realiseren. Hierna wordt jouw klantreactie officieel gesloten.

Indien nodig of gewenst zetten wij organisatie breed verbeteringen in gang. Bij wijzigingen wordt, afhankelijk van het onderwerp, de oudercommissie betrokken.

Wat als je het niet eens bent met de oplossing?

Wanneer de afhandeling van jouw klantreactie niet leidt tot een bevredigende oplossing, kun je je wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. Je kunt je ook rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie wanneer je door omstandigheden geen reactie bij de direct betrokkene(n) kunt indienen. Aanmelding bij de Geschillencommissie is laagdrempelig; je hebt geen advocaat nodig. De uitspraak is bindend.

Externe vertrouwenspersoon

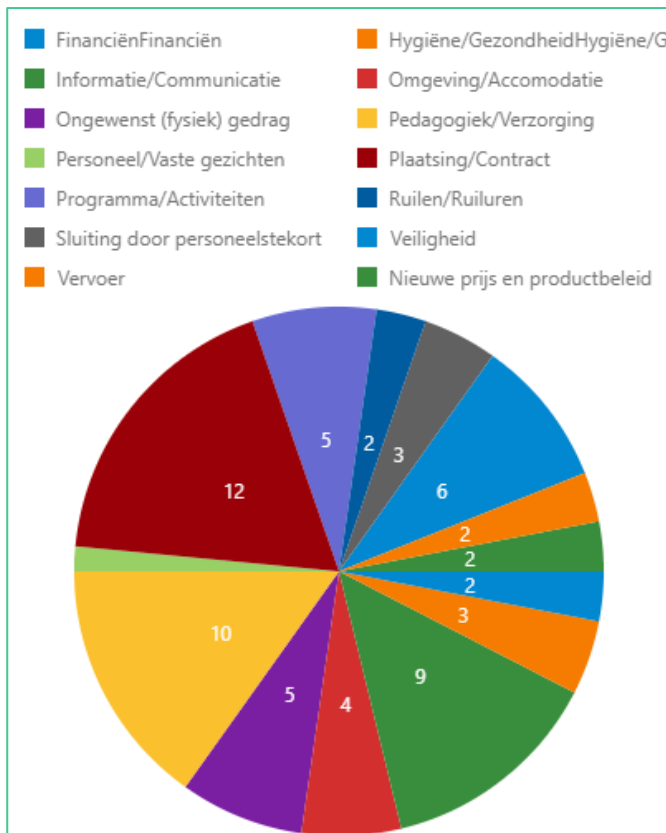
Als je als ouder/verzorger en/of je kind te maken krijgt met ongewenst/grensoverschrijdend gedrag in de kinderopvang, kun je terecht bij een externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Een vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, geeft advies over de situatie en staat je als ouder bij in het proces.

De klachtenprocedure wordt onder de aandacht gebracht bij onze klanten in artikel 14 van onze leveringsvoorwaarden. Deze voorwaarden worden gecommuniceerd bij het tekenen van het contract en ieder jaar bij het nieuwe product en prijs.

Klachtenanalyse

Het aantal ontvangen klachten is in 2025 afgenomen ten opzichte van 2024, namelijk van **81** naar **66**.



De top 3 van de ontvangen klachten in 2024 bestond uit de volgende categorieën: 'Sluiting door personeelstekort', 'Plaatsing/Contract' en 'Informatie/Communicatie'. Deze is in 2025 gewijzigd naar: 'Plaatsing/Contract', 'Pedagogiek/Verzorging' en 'Informatie/Communicatie'.

Figuur 1 Categorieën per klacht

Advies.

De afdeling Pedagogiek en Kwaliteit analyseert drie keer per jaar de ontvangen klachten en levert een rapportage aan met daarin een overzicht van alle klachten. Dit gebeurt voor de periodes januari-april, mei-augustus, september-december. In deze rapportages worden indien van toepassing adviezen uitgebracht.

Het afgelopen jaar zijn geen trends opgemerkt in de ontvangen klachten en is er geen advies uitgebracht.

Als naar de ontvangen klachten van het gehele jaar wordt gekeken, dan vallen de volgende zaken op:

- *Sluiting door personeelstekort*: drie klachten over sluitingen. Vorig jaar waren dit er negentien.
- *Plaatsing/Contract*: twaalf klachten waarvan *drie* klachten over het vervallen van de BSO garantie. Dit waren er vorig jaar vijf.
- *Pedagogiek/Verzorging*: tien klachten, waarvan drie klachten over het gebruik van tablets op de groep.
- *Informatie/Communicatie*: negen klachten over diverse onderwerpen.

Nieuwsgierig?
Ga naar [korein.nl](https://www.korein.nl)

Genomen maatregelen naar aanleiding van de ontvangen klachten.

Met betrekking tot sluitingen heeft Korein diverse acties ondernomen. Dit heeft ertoe geleid dat het aantal ontvangen klantreacties is afgenomen van negentien naar drie.

De klantreacties m.b.t. het vervallen van de BSO-garantie zijn gedaald van vijf naar drie klantreacties. Korein heeft ingezet op het nader (blijven) uitleggen van de reden voor deze keuze en het inhoudelijke effect ervan. Dit heeft geleid tot meer begrip hiervoor bij ouders.

De categorie *pedagogiek/verzorging* omvat een breed scala aan thema's. Er is daarom niet een algemeen genomen maatregel te benoemen. Per situatie is enerzijds actie ondernomen om de specifieke situatie te verbeteren en anderzijds is de situatie uitgebreid besproken met betrokken teamleden. Daarnaast is telkens op transparante wijze het gesprek gevoerd met betrokken ouders voor het geven van uitleg over de situatie en genomen en te nemen maatregelen. Bovendien vertalen we ervaringen en lessen vanuit specifieke situaties altijd naar algemene aanpassingen in ons handelen en beleid.

De categorie *informatie/communicatie* omvat een breed scala aan thema's. Er is daarom niet een algemeen genomen maatregel te benoemen. De opvolging van de specifieke klachten is terug te lezen in de bijlage van dit klachtenjaarverslag. Ook in deze categorie maken we een vertaling naar algemeen handelen en beleid.

Geschillen in 2025.

In 2025 zijn er géén geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerd.



Nieuwsgierig?
Ga naar [korein.nl](https://www.korein.nl)



Bijlage.
Beschrijving
klantreacties per
vestiging.

Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
<p>Afdeling Planning en Advies</p>	<p>Ouder dient een klacht in omdat ouder niet op de hoogte was van een sluiting. Er zou over gecommuniceerd zijn via mail, maar kan dit niet terugvinden. Ouder ontvangt graag een afschrift van de melding over de sluiting en wil weten waarom het in het rooster ook niet zichtbaar was dat er geen opvang zou zijn die dag.</p>	<p>De behandelaar heeft het afschrift van de mededeling over de sluiting toegestuurd. Bij een toekomstige sluiting zal behandelaar ook het kind afmelden in het portaal zodat het overeen komt met elkaar.</p>

Nieuwsgierig?
Ga naar [korein.nl](https://www.korein.nl)

Afdeling Planning en Advies	Ouder geeft aan dat de opvang voor het kind eerder is opgezegd. Nu blijkt dat dit nooit is doorgevoerd. Ouder heeft een rekening ontvangen en wil hiervoor een oplossing.	Er is contact gezocht met de klant, maar helaas geen gehoor. De situatie is nagekeken en er staan nog een aantal betalingen open. Na herhaaldelijke betaalverzoeken hebben ze de opvang helaas moeten beëindigen. Een eerdere schriftelijke opzegging van de klant is nooit gevonden. Ook op de vestiging is geen opzegging bekend.
Afdeling Planning en Advies	Ouder dient een klacht in omdat er geen plek is op de BSO voor het tweede kind. Ouder had gewild dat er meegedacht werd over een oplossing.	De situatie is uitgezocht en er is aan de ouder uitgelegd dat er volgens de regels van het plaatsingsbeleid correct is gehandeld.
Afdeling Planning en Advies	Ouder dient een klacht in omdat er niet teruggebeld wordt, nadat dit wel is aangegeven, en over het plaatsen op de BSO. Ouder vindt het vervelend om af te moeten wachten en dat de planner niet vooruit kan kijken.	Tijdens telefonisch contact is er uitleg gegeven over het plaatsingsbeleid. Er is uitgelegd dat er iedere maand opnieuw gekeken is naar de aanvraag en de mogelijkheden. Er is een nieuw voorstel besproken. Ouder gaat laten weten of ze van dit voorstel gebruik wil maken.
Afdeling Planning en Advies	Ouders hebben een wijziging ingediend m.b.t. plaatsing op de BSO en hebben hierover niets meer vernomen. Ze hebben zelf contact opgenomen en toen is gezegd dat het niet zou gaan lukken. Ouder vindt het vervelend dat er niet eerder geïnformeerd is over het niet kunnen plaatsen van het kind, maar dat er eerder juist gezegd is dat het goed zou komen.	Het plaatsingsbeleid is uitgelegd. Er wordt ook maandelijks gecheckt of er al plek is voor het kind en ouder zal hierover geïnformeerd worden.
Afdeling Planning en Advies	Ouder maakt bezwaar tegen de factuur voor de maand mei.	Er is telefonisch contact geweest en er is besloten de kosten voor de plaatsing niet in rekening te brengen.
Afdeling Planning en Advies	Er is aangegeven aan ouder dat het kind niet langer gebruik kan maken van de opvang. Ouder vindt dat er niet meegedacht wordt aan een oplossing en vindt de manier van te woord staan niet prettig.	De klacht is afgehandeld zonder passende oplossing voor ouders. De BSO voor het kind is opgezegd.

Afdeling Planning en Advies	Ouders storen zich aan het beleid van geen ruildagen of geen vergoeding bij het overslaan van een geplande dag.	Er is telefonisch contact geweest en ouder had het verzoek of de oudercommissie contact wilde opnemen met de ouder. Dit is inmiddels gebeurd.
Afdeling Planning en Advies	Ouder heeft twee kinderen die beide op dezelfde dagen naar dezelfde opvanggroep gaan, maar wel beide onder een ander contract vallen met als gevolg dat ouder op studiedagen en de lesvrije week alsnog een probleem heeft, omdat de jongste pas na schoolsluitingstijd terecht kan.	Er is begrip getoond en uitgelegd wat de reden van de wijziging is. Er is aangegeven dat we deze feedback vaker ontvangen en dit is intern gecommuniceerd. De directeur heeft aangegeven dit bespreekbaar te maken. Ook is aangegeven dat ouder zich kan wenden tot de oudercommissie, zodat ouder via die weg mee kan denken.
Afdeling Planning en Advies	Ouder neemt nu een 52-weeken abonnement af en wil het idee voorleggen om een 46-weeken contract in te voeren omdat dit beter past bij het aantal vakantiedagen van ouder.	Er is aangegeven dat wij het signaal mee gaan nemen in de nieuwe product- en prijsbepaling.
Afdeling Planning en Advies	Ouder is het er niet mee eens dat de opzegtermijn één maand is en dat hier niet van afgeweken kan worden. Ouder wil graag dat het plekje direct opgevuld kan worden.	Er is toegelicht waarom er geen uitzondering gemaakt kan worden op de voorwaarden. Het standpunt van de ouder is hierbij wel geregistreerd om eventueel in de toekomst herzien te worden.
Afdeling Planning en Advies	Ouder dient een klacht in over de gang van zaken rondom de kindplaatsing.	Er is samen met de ouder naar de mogelijkheden gekeken en aangeboden om bij de Gemeente Eindhoven navraag te doen of ouder verdeeld over twee locaties VE mag inzetten. De contactpersoon voor het Peuterwerk bij de Gemeente heeft voor een tijdelijke oplossing en bij uitzondering akkoord gegeven. Ouder is hierover geïnformeerd.
Afdeling Planning en Advies	Ouder dient een klacht in aangaande de wijziging in het contract m.b.t. schoolsluitingsdagen.	Er is telefonisch contact geweest. Ouder gaf aan het belangrijk te vinden dat het signaal is afgegeven. Ouder is erop gewezen dat er via de oudercommissie input gegeven kan worden op het beleid.

Afdeling Planning en Advies	Ouder dient een klacht in m.b.t. het contract en is het niet eens met de gang van zaken rondom kosten en studiedagen.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden waarin de behandelaar heeft toegelicht dat het verschil in contract voortkomt uit een wijziging in ons BSO-product per 2025. Er is aangegeven dat het wel mogelijk is om voor schoolsluitingsdagen extra opvanguren aan te vragen tegen betaling.
Afdeling Planning en Advies	Ouder heeft twee kinderen op de BSO maar er gelden andere afspraken rondom plaatsing. Ouder wil graag dat er gekeken wordt of dit rechtgetrokken kan worden.	Er is uitleg gegeven over het beleid van Korein en dat de tarieven en het nieuwe productaanbod in 2024 voor het jaar 2025 zijn gecommuniceerd en dat de oudercommissies betrokken zijn. Ouder heeft in 2025 een nieuw contract getekend op basis van deze nieuwe voorwaarden.
Afdeling Planning en Advies	Ouder dient een klacht in over de gang van zaken rondom de plaatsing van het kind, de communicatie en het uitblijven van een VVE plek. Ouder wil duidelijke en transparante uitleg over de wachtlijst en het plaatsingsbeleid.	Er is per mail toelichting en uitleg gegeven over het plaatsingsbeleid van Korein. Iedere maand wordt opnieuw bekeken of er voor het kind mogelijk eerder een plek beschikbaar komt.
Afrikalaan	Toen ouders aankwamen bij de opvang was er geen personeel aanwezig, deze kwamen pas 10 minuten later.	Er is goed telefonisch contact geweest en bevestigd dat dit een incident betrof. Het is geen weerspiegeling van de manier van werken, maar een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Er zijn excuses aangeboden.
Cassandraplein	Ouder dient een klacht in omdat ouder zich zorgen maakt om de veiligheid en het toezicht op de vestiging vanwege twee incidenten.	Via een telefoongesprek is er besproken dat er gezorgd gaat worden voor een andere indeling van de ruimte en andere indeling van de groep zodat er beter zicht is op de ruimte. Er is een verkeerde inschatting gemaakt m.b.t. het incident. Ook had ouder tijdig ingelicht moeten worden. Dit zal in de toekomst altijd gedaan worden.

Craneveldstraat	Ouder dient een klacht in vanwege de hoge temperatuur op de groep. Ouder kan de situatie niet langer accepteren.	Er is contact opgenomen met ouder en besproken dat er rolgordijnen geplaatst worden op alle slaapkamers en zonwerende rolgordijnen in de gang waaraan de dagopvanggroepen gevestigd zijn. Tot slot is er aangegeven dat dit punt besproken zal worden met de districtmanager om wellicht toch iets van airco's te realiseren in 2026.
Craneveldstraat	Het kind kon vanwege schoolsluitingsdagen niet naar de opvang en het andere kind wel. Ouder dient een klacht in vanwege deze regeling.	Er is telefonisch aangegeven dat behandelaar heeft begrepen dat er intern onderzocht wordt of er iets gewijzigd kan worden aan de contracten. Ouder heeft aangegeven het vooral kenbaar te willen maken bij de organisatie in de hoop dat hier iets in veranderd.
De Bongerd	Ouder kan niet ruilen zonder extra kosten. Dit vindt ouder onrechtvaardig.	Er is telefonisch contact geweest en de situatie is besproken. De opmerkingen van de ouder worden meegenomen in de besprekingen van het nieuwe prijs- en productbeleid.
De Ruimte	Ouder geeft aan dat er tijdens studiedagen weinig activiteiten worden georganiseerd.	Behandelaar heeft de ouder meerdere keren hierover gesproken. Er is afgesproken dat er duidelijker zichtbaar gemaakt gaat worden welke activiteiten er plaatsvinden op verschillende dagen.
Don Boscostraat 2	Ouder wist niet dat de vestiging gesloten was en wil een andere vorm van communicatie hierover.	Vestigingsmanager zal vanaf heden rekening houden om met beide namen te communiceren: zowel met de groepsnaam als de Campus/ Teenz. Ook wordt er intern gekeken om de groepsnamen zichtbaarder te maken voor ouders.
Don Boscostraat 2	Ouder is ontevreden over de temperatuur op de groep. Het is regelmatig te koud op de groep voor kinderen en medewerkers. De reeds genomen maatregelen worden onvoldoende geacht door de ouder.	Vestigingsmanager is op zoek naar een structurele oplossing die passend is. Wanneer er meer duidelijkheid is komt er een terugkoppeling naar ouder. Temperatuur is nu "op orde".

Don Boscostraat 4	Ouder meldt dat de temperatuur in het gebouw te laag is waardoor het koud is op de groepen. De ouder maakt zich zorgen over de kinderen en de medewerkers en ziet graag een passende oplossing.	Vestigingsmanager is op zoek naar een structurele oplossing die passend is. Wanneer er meer duidelijkheid is komt er een terugkoppeling naar ouder. Temperatuur is nu "op orde".
Generaal Boreelpad 29	Ouder dient klacht in omdat het kind op een koude dag buiten rondliep zonder jas.	De vestigingsmanager heeft excuses aangeboden en gaat hier in het vervolg bewuster mee om.
Grasland	Ouder geeft aan dat het steeds vaker voorkomt dat er geen vaste gezichten op de vestiging zijn. Er zijn veel invallers. Het kind heeft hier moeite mee.	Er is aan ouder aangegeven dat ze bewust zijn van de onrust de laatste tijd. Er wordt hard gewerkt om de rust weer terug te laten keren. Zo is er voortaan een vaste derde kracht.
Grasland	Ouder dient een klacht in vanwege de regelmatige sluitingen. Ouder wil geen vrije dag nemen bij elke sluiting en vindt sluiten te makkelijk.	Er is uitgelegd dat er in uitzonderlijke gevallen gekozen wordt voor het sluiten van een groep. Ouder mag contact opnemen als er in de toekomst nog zaken spelen.
Grasland	Ouder dient een klacht in omdat het kind kwijt was. Het kind was aan het spelen buiten het terrein. Dit is ook al eens eerder gebeurd. Ouder wil uitleg en wil weten wat eraan gedaan gaat worden om dit te voorkomen.	Ouders bleken niet op de hoogte te zijn van toestemming spelen zonder toezicht op schoolplein en speelveld naast het schoolplein. Ouders zijn nu op de hoogte, het toestemmingsformulier is toegestuurd en ouders gaan in overleg hierover.
Grasland	Ouder vraagt zich af waarom er geen uitstapjes georganiseerd worden tijdens schoolvakanties.	Er is uitgelegd op welke manier er met kinderen gewerkt wordt. Creatieve ideeën van de ouder mogen altijd gedeeld worden.
Hettenheuvel	Ouder is ontevreden over het traktaatiebeleid.	Er is teruggekoppeld naar klant dat wij genoodzaakt zijn om ons aan het voorgeschreven beleid te houden.
Jonathan Swiftlaan	Ouder heeft twee kinderen op de BSO. De groep van een van de kinderen heeft een sluiting. De groep van het andere kind is wel nog open. Ouder heeft gevraagd of het ene kind op de groep van het andere kind kan, maar dat is niet mogelijk. Ouder snapt dit niet.	De vestigingsmanager heeft telefonisch contact gehad met ouder en ze zijn samen tot een passende oplossing gekomen.

Jozef Israëlslaan	Ouder geeft aan dat kind ongezien het terrein heeft verlaten en toen een ongelukje heeft gehad. Daarna is het kind teruggegaan naar de leiding, maar ouder vindt het bijzonder dat dit heeft kunnen gebeuren.	Er heeft telefonisch contact plaatsgevonden en hierin zijn excuses aangeboden en is uitgelegd wat er gebeurd is. Helaas is het kind mee naar buiten gelopen met kinderen die wel zelfstandig (met goedkeuring van ouders) naar buiten mogen. Kind is met hen meegelopen omdat het niet beter wist. Onze medewerkers hadden hier beter toezicht op moeten houden en daarnaast gaan we er beter op letten dat nieuwe kinderen de regels van de BSO-groep leren kennen.
Jozef Israëlslaan	Ouder geeft aan dat het kind thuiskwam met ontlasting in het ondergoed en dat dit er naar verwachting al een tijdje in zat. Ouder wil weten hoe dit kon gebeuren.	Er is meerdere keren telefonisch contact geweest waarin zorgen en vragen zijn besproken en teruggekoppeld. Er is een fysiek gesprek aangeboden om te kijken hoe het vertrouwen hersteld kan worden. Daarna heeft ouder aangegeven het voor nu te willen laten rusten.
Kindcentrum de Boog	Ouder dient een klacht in vanwege twee bijtincidenten die hebben plaatsgevonden bij het kind.	Via telefoongesprek is aangegeven dat er actieve begeleiding is m.b.t. het impulsieve gedrag van het kind dat heeft gebeten.
Kindcentrum de Kersentuin	Er zou met taxivervoer naar de speeltuin worden gegaan. Er was veel onduidelijkheid m.b.t. autostoeltjes en stoelverhogers en wat daarin verplicht is. Ouder vraagt zich af of het protocol vervoer bekend is bij de medewerkers.	Behandelaar heeft contact gehad met de afdeling Pedagogiek en Kwaliteit. Wanneer het om incidenteel vervoer gaat dan is het niet wettelijk verplicht dat de kinderen op stoelverhogers vervoerd moeten worden. Medewerkers zijn hiervan op de hoogte. Zij hebben niet onveilig gehandeld. Wel wordt er met medewerkers besproken om ouders voortaan de optie te bieden om stoelverhogers mee te brengen indien ze dat prettig vinden. Dit is gecommuniceerd naar de klant.
Kindcentrum de Kiezel Jansenstraat	Ouder dient een klacht in wegens miscommunicatie rondom het contract en geeft	Er heeft een gesprek plaatsgevonden waarin de situatie is besproken. Ouder

	aan dat de BSO slecht verliep in de zomer.	diende de klacht in om er nog eens melding van te maken.
Kindcentrum de Klimboom	Ouder had een extra opvang dag aangevraagd en kreeg pas de nacht van tevoren een reactie dat de aanvraag was afgewezen. Daardoor stond ouder voor niets bij de opvang en wil graag uitleg waarom er pas zo laat bericht kwam.	Er zijn excuses aangeboden. Waarschijnlijk kwam de late communicatie door een systeemfout.
Kindcentrum de Klimboom	Het kind heeft een wondje en geeft aan dat dit tijdens verschonen is gebeurd. Ouder graag weten wat er is gebeurd.	De situatie is besproken met ouder. Het wondje was de medewerker niet opgevallen. De nagels van de medewerker waren kort en verzorgd. Er is afgesproken dat er gecommuniceerd zal worden als de medewerkers iets opvalt. Ook is afgesproken dat ouder direct contact opneemt met de medewerkers zelf.
Kindcentrum de Wentelwiek	Er is een voorval geweest tussen kind en medewerker en ouder wil graag verduidelijking en de kant horen van de medewerker.	Behandelaar heeft van de medewerker begrepen dat het iets genuanceerder ligt en dit is uitgelegd aan de ouder. Ouder heeft aangegeven geen behoefte te hebben aan een gesprek, signaleren was het belangrijkste doel van het insturen van deze klacht. De vestigingsmanager heeft ouder uitgenodigd om altijd contact op te nemen als iets is voorgevallen om het bespreekbaar te maken omdat open communicatie belangrijk is. Verdere actie is voor ouder niet nodig.
Kindcentrum Platijn	Ouder was vergeten kind af te melden voor de BSO en werd eind van de dag pas gebeld door een medewerker. Ouder geeft aan dat de medewerker al eerder geen overzicht had over de kinderen op de groep. Er zouden maatregelen getroffen worden maar het is wederom gebeurd.	Het is uitgebreid besproken met de ouder en er is een officiële melding gemaakt in het dossier van de medewerker. Er is coaching ingezet om herhaling te voorkomen. Er is een evaluatie met zowel ouders als medewerker ingepland.

Kerkstraat	Ouder geeft aan dat er meer gecommuniceerd zou worden over de nieuwe huisvesting, maar dit is nog steeds niet gebeurd. Ook geeft ouder aan geen aanspreekpunt te hebben die kan voorzien in de juiste informatie.	Er is een brief naar ouders gestuurd met de meest actuele informatie. Hierin wordt gesteld dat er nog geen definitieve keuze is gemaakt voor een locatie. Zodra er een definitieve keuze is gemaakt, wordt dit direct aan alle ouders gecommuniceerd.
Maria van Bourgondiëlaan 2B	Ouder spreekt zorgen uit over het leefklimaat bij de BSO. Het is er erg benauwd en weinig frisse lucht. Ook stinkt het vanwege onhygiënische toiletten.	Er is contact geweest over de verbeteracties die uitgezet gaan worden om het leefklimaat op de BSO te verbeteren. Het belang van goed ventileren is aangekaart bij de medewerkers en de ramen blijven open op kiepstand. Toiletten worden tussendoor vaker gecontroleerd.
Meerwater	Ouder dient een klacht in over een incident. Het kind had een kleine hoeveelheid silicagel geconsumeerd. Ouder beschouwt dit als nalatigheid en heeft de vestigingsmanager gevraagd om een incidentrapport, maar heeft dit nog niet ontvangen. Ook wil ouder weten welke aansprakelijkheid het kinderdagverblijf heeft in dit soort gevallen en welke stappen er genomen worden om dit niet opnieuw te laten gebeuren.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden en er zijn diverse acties ondernomen volgens het protocol kleine materialen en voorwerpen. Er is ook communicatie hierover verstuurd via het ouderportaal.
Reigerlaan	Ouder geeft aan dat het kind voor de tweede keer meegenomen is naar de BSO, terwijl dit niet de bedoeling was.	Via telefonisch contact is een poging gedaan om de situatie uit te leggen. Helaas blijft ouder het oneens met de gang van zaken en heeft ouder de BSO opgezegd.
Schouwbroekseweg	Ouder dient een klacht in omdat het kind niet goed ontvangen werd op de opvang. De deur werd voor de neus dichtgedaan met de mededeling dat ze al in de kring zaten. Toen het kind vervolgens toch binnen mocht, mocht het niet op de door het kind gekozen plek gaan zitten. Het kind raakte overstuur en de pedagogisch	Behandelaar heeft telefonisch contact gehad met de ouder en ging contact opnemen met de desbetreffende medewerker. Inmiddels heeft behandelaar hiervan de terugkoppeling gegeven aan ouder. Ouder had ook al zelf contact gezocht met de medewerker.

	professional reageerde volgens de ouder streng en ongeduldig.	
Schouwbroekseweg	Ouder geeft aan dat het kind op drie groepen geweest is en de ochtend elders heeft doorgebracht zonder toestemming van de ouder. Ouder stond voor een verrassing toen ouder kind op wilde halen en kind daar niet was.	Er is telefonisch contact opgenomen en de situatie is uitgelegd. Wegens ziekten op de vestiging is het kind op een andere groep geplaatst. Er is excuses aangeboden voor de missende communicatie hierover.
St. Lidwinastraat 1	Ouder maakt zich zorgen over het gebruik van tablets op de groep en wil hier meer informatie over.	Er is een mail gestuurd n.a.v. deze klacht. De vestigingsmanager heeft eerder al diverse acties ondernomen. De ouder heeft helaas niet meer gereageerd en de klacht is daarom hiermee afgesloten.
St. Lidwinastraat 1	Ouder maakt zich zorgen om het gebruik van tablets op de groep.	Er is een terugkoppeling gegeven maar de ouder heeft niet meer gereageerd. De klacht is daarom hiermee afgesloten.
St. Lidwinastraat 2	Ouder uit bezorgdheid m.b.t. het inzetten van tablets. Ouder kan niet achterhalen wat de beweegreden is van Korein en geeft aan dat tablets nadelige gevolgen hebben voor kinderen. Ouder ziet graag dat de inzet van tablets wordt teruggedraaid.	Er is meerdere malen contact gezocht maar helaas tevergeefs. Klacht is daarom afgesloten. Er is bij de ouder aangegeven dat bij verdere vragen of opmerkingen de ouder opnieuw contact op mag nemen.
Tarwelaan	Ouder had graag eerder willen weten dat de vestiging 9 juni (Pinksteren) gesloten was.	Er is een fout gemaakt in het verzendmoment van het bericht over de sluiting. Hierover is uitleg gegeven aan de ouder. Er is aangegeven dat er hier volgende keer beter op gelet zal worden.
Topaasring	Ouder dient een klacht in vanwege een sluiting en heeft om deze reden vrij moeten nemen. Ouder geeft aan dat de vestiging hierin fouten heeft gemaakt en dat er kosten vergoed dienen te worden.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden en ouder heeft compensatie gehad voor deze dag omdat het een planningsfout vanuit Korein betrof.

Trudostraat	Ouder geeft aan dat er regelmatig wordt gebeld om het kind op te komen halen omdat het er niet goed bij zat. Thuis merkte de ouder niets bijzonders aan het kind. Ouder heeft het idee dat het kind als lastig wordt gezien en dat er daarom gebeld wordt. Hoewel er meerdere keren geprobeerd is tot een oplossing te komen, vindt ouder dat er weinig vooruitgang geboekt is. Ouder wil een passende financiële compensatie voor de uren waarop het kind vroegtijdig opgehaald moest worden.	Er heeft een gesprek met de ouders plaatsgevonden. De verwachtingen zijn duidelijk naar elkaar uitgesproken en het gaat inmiddels al een stuk beter.
Trudostraat	Ouder vindt dat de zowel de BSO als de dagopvang te vaak sluiten en wil hier graag over in gesprek.	Er is teruggekoppeld dat we ernaar blijven streven om geen sluitingen te hebben, maar dat dit helaas niet altijd te voorkomen is.
Trudostraat	Ouder dient een klacht in omdat het kind bij een activiteit meelwormen aangeboden heeft gekregen om te proeven. Ouder geeft aan dat dit binnen de religieuze overtuiging niet toegestaan is. Ouder vindt het onacceptabel dat het zonder toestemming is aangeboden.	Er zijn oprechte excuses aangeboden en met de medewerkers van de BSO is afgesproken dat er bij twijfel niet deel wordt genomen aan de activiteiten. Ouder heeft een melding gemaakt bij de Geschillencommissie in januari 2026.
Trudostraat	Ouder dient een klacht in omdat er meerdere incidenten zijn waarbij de ouder twijfelt aan de professionele/pedagogische houding van de betrokken pedagogisch professional.	Er is schriftelijk gereageerd op de klacht. Behandelaar wil graag een afspraak maken om verder in gesprek te gaan, maar ouders wensen alleen een schriftelijke reactie.
Urkhovenseweg	Ouder is aangeraden door de vestigingsmanager om het kind te laten observeren door een intern begeleider. Toen ouder aangaf dit niet te willen kreeg ouder geen prettige reactie.	Er is afgesproken dat soortgelijke zaken voortaan via de mentor gaan lopen, omdat zij dichterbij de ouders staan.
Urkhovenseweg	De airco werkt niet en het wordt deze week erg warm. Ouder vraagt of de airco vervangen kan worden.	Er is contact geweest met de ouder. Er was een storing bij school en dat is verholpen.

Vijfkamplaan	Ouder dient een klacht in omdat het kind niet mee kan met de taxi, omdat de school eerder uit is.	Er is telefonisch contact geweest en het contract is besproken. Er is aangegeven dat hier niet van afgeweken kan worden.
Vijfkamplaan	Ouder dient een klacht in omdat er in de afgelopen jaren meerdere wijzigingen doorgevoerd zijn in contracten en tarieven, terwijl ouder ziet dat de kwaliteit en het aanbod op de BSO juist zijn afgenomen.	Er is telefonisch contact geweest met ouder. Tijdens dit gesprek werd het duidelijk waar de verbeterpunten zitten voor de Vijfkamplaan. Het heeft de naam sport BSO maar het concept zoals het nu staat, is niet waar ouders op ingeschreven hebben. Dit is herkenbaar en er is een nieuwe manager met een sportachtergrond aangenomen die dit kan gaan opbouwen. Wat betreft de tarieven en de contractvoorwaarden kan de Vijfkamplaan niets betekenen. Dit zijn zaken die op centraal niveau vastgesteld worden.
Waterlinie	Ouder heeft gezien dat twee medewerkers met elkaar in gesprek waren, dat er niet op de kinderen werd gelet en dat een kind de poort uitliep. Ouder heeft medewerkers erop aangesproken maar deze reageerden niet netjes.	Er is telefonisch contact geweest en de situatie is besproken. Incident was reeds bekend en wordt serieus genomen. Er heeft ook een gesprek plaatsgevonden met de medewerker en er is besproken hoe dit in het vervolg voorkomen kan worden. Er is gekeken naar passende maatregelen voor de veiligheid.
Westwijzer	Ouder dient een klacht in omdat de bel niet werkt. Er wordt verbetering beloofd, maar dit wordt niet waargemaakt.	Er is contact gezocht met ouder. De beheerder van het pand zou een nieuwe deurbel bestellen, maar hier is iets misgegaan waardoor het 6 weken langer duurt. Helaas kan het proces niet versneld worden.
Westwijzer	Ouder stuurt een klacht omdat kind zich niet veilig voelt op de groep. Kind geeft aan gepest te worden door een ander kind. Ouder heeft vertrouwen in pedagogisch professionals, maar wil met deze klacht de situatie graag onder de aandacht van de vestigingsmanager brengen.	Er is telefonisch contact geweest waarin de zorg van de ouder besproken is. Ook is de klacht met de medewerkers van de groep gedeeld.

Westwijzer	Ouder geeft aan dat het kind al twee keer is thuisgekomen met letsel dankzij een ander kind wat de groep domineert. Ouder verwacht een concrete oplossing.	Er heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden met ouders. Behandelaar gaat met de medewerkers bespreken wat er nog meer aan acties uitgezet kan worden om incidenten te voorkomen.
-------------------	--	--