



Jaarverslag klantreacties 2019

Inleiding.

Korein verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Eindhoven en omgeving en Noord Limburg. In 2019 maken ongeveer 15.000 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 en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg publiceren wij jaarlijks een verslag van de ingediende klantreacties. Het jaarverslag wordt intern met het management besproken en met de Oudercommissie - het medezeggenschapsorgaan van ouders. Daarnaast sturen wij het Jaarverslag Klantreacties elk jaar voor 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 de dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang bij Korein. Ook treft u een beknopte beschrijving van de klantreactieregeling aan.

Hoe 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 of het formulier voor klachten en suggesties op onze website invullen. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid legt de binnengekomen klantreacties voor aan de betrokken managers. Bij een ernstige klantreactie met mogelijk grote gevolgen worden de directeur en cluster- 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 clustermanager of een medewerker van een van de ondersteunende afdelingen. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid die de klantreactie van de melder in behandeling neemt, registreert de afhandeling van de klantreactie of verbetering en legt de afspraken tijdens het proces vast. Het streven is om drie weken na binnenkomst van de klantreactie een passende oplossing te hebben voorgesteld. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid bewaakt deze termijn.

De behandelaar neemt contact op met de afdeling Kwaliteit en Veiligheid en koppelt de gemaakte afspraken en het proces terug. Hierna wordt de klantreactie officieel gesloten met een brief en/of e-mail naar de indiener. Na afhandeling van de klantreactie verifieert de afdeling Kwaliteit en Veiligheid of de ouder tevreden is over de voorgestelde oplossing en het proces.

De afdeling Kwaliteit en Veiligheid zet samen met de directie en cluster- of afdelingsmanager zo nodig of gewenst 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 aanmelding van het geschil bij [de Geschillencommissie](#). Ouders kunnen hiervoor 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 of verzorgers ook altijd een informatieboekje met een korte toelichting op onze klantreactieregeling.

Inzichten klantreacties 2019.

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 gekeken 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.

We zien een belangrijk signaal in de klantreacties. In het klantreactie-jaarverslag van 2018 schreven we dat de klantreacties rondom de ruilservice toenamen. Ook voor het jaarverslag van 2019 is dit van toepassing. Met de ruilservice kunnen ouders zelf ruilpunten die ze hebben opgebouwd, inzetten om uren te ruilen. De spelregels rondom ruilen zijn eind 2018 veranderd, waardoor in het eerste kwartaal van 2019 een stijging van klantreacties te zien is. In het vierde kwartaal van 2019 werd het ruilbeleid weer gewijzigd, hierdoor zien we ook een stijging in de klantreacties. In vergelijking met het oude ruilbeleid (afspraken 2018/2019) geven ouders en verzorgers aan dat zij de nieuwe afspraken (2020) niet als klantvriendelijker ervaren.

De spelregels zijn gewijzigd ter verbetering van de organisatie en ter verduidelijking van het ruilbeleid aan ouders. Er zijn echter ook zaken als houdbaarheid van de uren gewijzigd. Ook is de termijn van afmelden om ruiluren te genereren gewijzigd naar vijf dagen. Hierdoor voelden ouders zich genoodzaakt om hun onvrede aan te kaarten. Deze signalen worden tijdens evaluaties rondom het thema ruilen meegenomen ter verbetering van het proces. De centrale oudercommissie adviseert hierin. Transparantie richting ouders en toelichting van de keuzes vanuit de organisatie kunnen hierbij ondersteunen.

Geschillen in 2019.

In 2019 zijn er geen geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerd.

Bijlage:

1 Beschrijving klantreacties per locatie





Bijlage 1: beschrijving klantreacties per locatie

Algemeen

Ruilen: 13 klantreacties betroffen onvrede over de nieuwe spelregels omtrent ruiluren.

Maatregel: Ouders of verzorgers zijn door de directie gemaild over het standpunt van Korein en uitleg over bepaalde keuzes. De afmeldtermijn is gewijzigd van 24 uur naar 5 dagen vooraf, waarbij je ruiluren opspaat. Hierdoor kunnen locaties makkelijker plannen en zijn er meer mogelijkheden om ouders ruiluren te laten inzetten.

Ruilen: Ouder heeft nog ruiluren openstaan en wil weten wat er nog mogelijk is voordat het contract afloopt.

Maatregel: De locatiemanager heeft samen met de ouder gekeken waar nog ruiluren ingezet kunnen worden. 2/3 van de ruiluren is ingeboekt, de overige ruiluren komen te vervallen.

Ruilen: Ouder neemt bso af en heeft de opvangmiddag op een studiedag afgemeld. Heeft 3,45 ruiluren gekregen i.p.v. 10.

Maatregel: Opvang op een studiedag is een service, in een contract voor 52 weken is in principe alleen de opvang na school inbegrepen. Bij afmelding op een studiedag ontvang je alleen ruiluren voor de reguliere contracturen.

Ruilen: Suggestie van ouder ontvangen om het afmelden en ruilen te verbeteren.

Maatregel: Ouder is bedankt voor de verbeterpunten door de manager van de afdeling Planning en Advies. Verbeterpunten worden meegenomen tijdens de evaluaties.

Ruilen: Ruiluren zijn niet in te zetten in de vakantie, is er een vakantiebeleid? Altijd netjes afgemeld, maar nooit iets mogelijk.

Maatregel: Ouder betaalt voor 52 weken en mag daarom ook tijdens de vakantie gebruikmaken van de vaste contractdag(en). Het is een service, geen recht, om opgebouwde ruiluren in te zetten op andere dagen dan de contractdag(en).

Ruilen: Ouder is van mening dat hetgeen aan de voorkant wordt gecommuniceerd, beloofd en verkocht in praktijk nooit mogelijk is.

Daarnaast begrijpt ouder de keus niet om zo kort vooraf te roosteren

Maatregel: Het is geen recht maar een service om opgebouwde ruiluren in te zetten op andere dagen dan je contractdag(en). Nogmaals duidelijk uitgelegd aan ouder wat de spelregels zijn en dat we moeten voldoen aan wet- en regelgeving.

Plaatsing: Ouder is ontevreden over het feit dat plaatsing van haar kinderen niet ruim van tevoren bekend is.

Maatregel: Niet alle aanvragen kunnen per de eerste van de maand worden verwerkt, de afdeling Planning en Advies heeft daar een hele maand voor. Ouder is verzocht om rustig af te wachten.

Plaatsing: Bij aanvraag twee ochtenden peuterwerk gevraagd. Bij ontvangst van het plaatsingsaanbod blijkt dit een ochtend en middag te zijn.

Maatregel: Twee ochtenden peuterwerk is op de betreffende locatie niet mogelijk, alleen een combi ochtend/middag. Ouder is een aanbod gedaan voor een ochtend en middag peuterwerk en contract is getekend.

Plaatsing: Ouder heeft bso tijdelijk stopgezet i.v.m. verhuizing. Kan nu niet terug naar oude dagen en is hierdoor gedwongen om naar een andere organisatie over te stappen.

Maatregel: Uiteindelijk kon de plaatsing toch plaatsvinden. Ouder is medegedeeld dat dit een gevolg kan zijn bij het stopzetten van een contract en dat we hiervoor kaders hebben. Terugplaatsing op de oude dagen is puur geluk geweest.

Plaatsing: De afdeling Planning en Advies zou hebben toegezegd dat het kind met acht jaar naar de Campus kon en dat is niet zo. Zeg ouders en kinderen niks toe als je het niet kan waarmaken.

Maatregel: De afdeling Planning en Advies is bekend met de beperkte doorstroommogelijkheden bij de Campus. Wanneer kinderen de leeftijd van acht jaar bereiken, komen ze in het vizier bij de planners. Alleen wanneer er plaats is, kunnen kinderen doorstromen. Vanuit de afdeling Klantadvies is aangegeven dat het kindje over twee maanden wordt doorgeplaatst naar de Campus.

Financiën: Factuur zou niet kloppen. De factuur is hoger terwijl deze in principe lager zou moeten zijn doordat halverwege de maand dagopvang is overgegaan naar bso/vso.

Maatregel: Bedrag scheelt in werkelijkheid 2 euro, het systeem werkt naar behoren. FAQ op website is aangepast, zodat ouders het kunnen terugvinden.

Financiën: BSN/financiële gegevens onveilig per e-mail verzonden.

Maatregel: Ouder bedankt voor het signaal. Alle ouders die hun jaaropgave hebben ontvangen, hebben excuses ontvangen vanuit de directie. Door een bedieningsfout (menselijk handelen) was het als bijlage verzonden.

Financiën: Aanvraag plaatsing kon niet worden gerealiseerd i.v.m. openstaand bedrag.

Maatregel: Het is beleid dat wanneer iemand het openstaande bedrag niet betaalt, er geen nieuwe plaatsing kan plaatsvinden.

Financiën: Ouder wil graag weten hoe de factuur is opgebouwd. De afdeling Financiën zou klantvriendelijk zijn en ouder is nu nog niet geholpen.

Maatregel: Ouder heeft vanuit de afdeling Klantadvies toelichting op de opbouw van de factuur gekregen. Het signaal met betrekking tot klantvriendelijkheid is neergelegd bij de afdeling Financiën. Daar is het intern besproken.

Informatie/communicatie: Communicatie via ouderportaal en e-mail etc. laat te wensen over, niet goed leesbaar via telefoon.

Maatregel: Uitleg over Flexkids/ouderportaal gegeven. Uitrol van nieuwe ouderapp wordt dit jaar verwacht, deze heeft dezelfde functionaliteiten als de webversie.

Informatie/communicatie: Reactie op de rebranding van Korein, werkkleding heeft een grijze, grauwe kleur, zou niet herkenbaar genoeg zijn voor kinderen.

Maatregel: Divisie neemt het signaal mee voor de evaluatie, keuze is bewust gemaakt.

Informatie/communicatie: De foto's op het ouderportaal zijn niet meer zichtbaar.

Maatregel: Door een storing bij Flexkids waren de foto's tijdelijk niet zichtbaar.

Informatie/communicatie (2x): Ouders hebben een e-mail ontvangen over het onwel worden van een kind op de locatie. Het zijn niet de locaties waar deze ouders opvang afnemen.

Maatregel: Om onnodige ongerustheid te voorkomen, heeft de organisatie besloten om iedereen te informeren over het incident. Online verschenen de 112-meldingen al snel. Wij weten uit ervaring dat er dan snel geruchten de kop opsteken over 'een incident met een kind op een locatie van Korein'. Door ouders te laten weten op welke locatie er iets is gebeurd, hebben wij getracht onnodige ongerustheid te voorkomen.

Veiligheid: Onveilig rijgedrag door bedrijfswagen Korein gemeld.

Maatregel: De melder is bedankt voor het signaal. De locaties van Korein zijn door de regiomanagers aangesproken.

Verzorging/opvoeding: Is er voldoende capaciteit/plaats om kinderen aan het vakantieaanbod te laten meedoen, hoe is dit vanuit het hoofdkantoor geregeld?

Maatregel: Locaties kijken per locatie naar de diversiteit/aanbod en zorgen ervoor dat alle kinderen een keer aan bod komen.

Bejegening: Ouder voelt zich onheus bejegend door een medewerker van de afdeling Klantadvies in verband met een aanvraag voor roosterwijziging.

Maatregel: De teamleider van de afdeling Planning en Advies is in gesprek gegaan met de betreffende medewerker. De ouder werd boos toen haar werd medegedeeld dat ruiluren die nog niet zijn opgebouwd, niet ingezet kunnen worden. In dit geval is het rechtgezet.

Baarle Hertoglaan bso

Plaatsing (2x): Bezwaar ingediend omdat de vso-locatie is gewijzigd.

Maatregel: Uit financieel oogpunt en in verband met de inzetbaarheid van personeel was het niet meer mogelijk om deze locatie open te houden. Hierover had eerder gecommuniceerd moeten worden. Daar hadden ouders ook de meeste moeite mee.

Ruilen: Volgens ouder zouden op de locatie alleen via e-mail ruiluren kunnen worden aangevraagd. Dit zou het beleid vanuit Korein zijn. Ouder heeft geen e-mail en krijgt de facturen ook per post.

Maatregel: Ouder gesproken en keuze van de organisatie (directie) doorgegeven: Een ouder heeft de keuze om de facturen per post te ontvangen. Verder bieden wij een service aan waar je alleen gebruik van kunt maken als je het ouderportaal gebruikt.

De ouder heeft nog een paar ruiluren staan. Wil hij hier gebruik van maken, dan zal hij dit bij de vesting via de mail kenbaar moeten maken. Dit staat zo in de ruilregels die in onze leveringsvoorwaarden staan genoemd.

Seringenstraat dagopvang

Verzorging/opvoeding: Ouder wil graag dat haar kind wordt ingebakerd op de locatie.

Maatregel: Ouder is door de locatiemanager op de hoogte gebracht van de werkinstructie veilig slapen en dat we alleen inbakeren op medisch advies.

Grasland dagopvang

Veiligheid: Kindje heeft een blauw oog opgelopen tijdens Peuterwerk, volgens ouder heeft niemand EHBO toegepast en wist men niet hoe het kindje een blauw oog heeft opgelopen.

Maatregel: De locatiemanager heeft excuses gemaakt bij de ouder. Tevens is het team aangesproken: vallen is niet te voorkomen maar de nazorg moet wel goed geregeld zijn. Het team heeft handvatten meegekregen over hoe te handelen in dergelijke situaties.

Pedagogiek: Volgens ouder zouden de medewerkers zich bij binnenkomst ongeïnteresseerd gedragen richting kinderen.

Maatregel: De locatieverantwoordelijke is in gesprek gegaan met de ouder. De situatie is besproken met de ouder en het team. Het team gaat dit oppakken, aangezien kinderen en ouders begroet dienen te worden etc. Mocht de ouder ergens tegenaan lopen, dan kan hij dit in de toekomst kenbaar maken bij de locatiemanager.

Jozef Israelslaan dagopvang

Verzorging/opvoeding: Tijdens het haalmoment treft ouder haar kind aan met andere kleren en is de jas doorweekt door buitenspelen in plassen. Volgens ouder gaf de medewerker geen uitleg, maar schoot in de verdediging.

Maatregel: De locatiemanager is in gesprek gegaan met ouder en heeft de pedagogische visie uitgelegd. De locatie moet nog stappen maken. Open en eerlijk communiceren tussen alle partijen is de basis.

KC de Klimboom dagopvang/bsc

Veiligheid: Ouder vraagt zich af wat het beleid is omtrent infectieziekten aangezien het kindje vaak ziek is en vraagt om transparantie i.v.m. de thuissituatie.

Maatregel: De locatiemanager heeft contact opgenomen met de ouder. De locatie gaat kijken wat ze kunnen realiseren rondom communicatie, aangezien niet iedereen gemachtigd is om via het ouderportaal te communiceren. Alle ouders dus eerder laten weten als er iets heerst i.p.v. deurbriefjes. We volgen de richtlijnen van het RIVM rondom infectieziekten.

Verzorging/opvoeding: Kind zou zijn jas zijn verloren op de bsc. Zou zijn jas niet mogen zoeken en zou twee weken niet buiten mogen spelen.

Maatregel: Het kind bleek zijn jas op school te zijn verloren en kwam hier om 15.00 uur achter. Hij heeft dit niet gemeld aan de medewerker. School heeft dit verder opgepakt. Ook heeft het kind nog excuses gemaakt omdat hij een ander verhaal had verzonnen.

KC 't Hofke dagopvang

Veiligheid: Kindje zou zijn gevallen, flexkracht kon niet vertellen wat er was gebeurd en heeft niet direct gecommuniceerd richting ouder. Ouder maakt zich zorgen over de bekwaamheid van de flexkracht en het vertrouwen in de locatie in de zomerperiode.

Maatregel: De flexkracht is aangesproken en heeft vanuit het flexbureau een waarschuwing gekregen. Zij zal niet meer op de babygroep van KC 't Hofke worden ingezet en tevens zal zij starten met de cursus Focus op baby's. De locatieverantwoordelijke is met de medewerkers op de groep in gesprek gegaan over hoe de veiligheid van kinderen te waarborgen, ook wanneer er alleen op de groep wordt gewerkt.

Keverberg bsc

Veiligheid: Volgens moeder zou haar kind zelfstandig van school naar de bsc mogen lopen van de locatie, ondanks dat ze door een tunnel moet waar blijkbaar het een en ander heeft afgespeeld.

Maatregel: Nadat de locatie de klacht heeft ontvangen, is dit besproken met de vader. Hierop is het per direct aangepast. Het kind zal vanaf heden niet meer zelfstandig lopen of fietsen van school naar de bsc. Moeder is op de hoogte gesteld.

Kiplinglaan dagopvang/bsc

Veiligheid: Buurtbewoner geeft aan dat er stenen in haar achtertuin die grenst aan de locatie worden gegooid.

Maatregel: De locatiemanager heeft contact opgenomen met de melder en overige buurtbewoners. Tevens zijn er extra spelregels rondom buitenspelen opgesteld en is er gesproken met de school in het pand.

Parkeeroverlast: Buurtbewoner heeft last van bedrijfswagens die in de straat worden geparkeerd.

Maatregel: Aan de buurtbewoner is medegedeeld dat de locatie erop zal letten, alleen is het een openbare weg en na schooltijd zijn niet alle straten beschikbaar. We zullen rekening houden met elkaar maar de veiligheid van kinderen staat voorop.

Marseillelaan dagopvang

Plaatsing: Ouder neemt op maandagochtend dagopvang af en op andere dagen peuterwerk. Ouder betaalt voor de maandagochtend een hoger uurtarief. Ouder vindt dit klantonvriendelijk.

Maatregel: Op de Marseillelaan is het niet mogelijk om halve dagen peuterwerk af te nemen, aangezien de locatie alleen een ochtend/middag combi aanbiedt. Doordat het een erg drukke locatie betreft, kunnen ze zo een verdeling in dagdelen realiseren. Ouder zou van het lage uurtarief gebruik kunnen maken als naast de ochtend ook de middag wordt afgenomen.

Verzorging/opvoeding: Ouder is het niet eens met het beleid rondom zelfzorgmedicatie.

Maatregel: Ouder is medegedeeld dat alle beleidsstukken op korte termijn werden herzien (stond al op de planning). Inmiddels is het beleid van de organisatie rondom zelfzorgmedicatie aangepast.

Meerbos dagopvang

Informatie: Ouder vindt het niet kunnen dat er foto's in het ouderportaal worden gedeeld van kinderen die in een pamber of onderbroek aan het spelen zijn met water.

Maatregel: De foto's zijn verwijderd van het ouderportaal. Met het team is besproken dat we dergelijke foto's niet meer plaatsen.

Informatie: Ouder vindt de manier van communiceren over ruiluren die de locatie hanteert niet klantvriendelijk en erg onduidelijk.

Maatregel: De locatiemanager heeft de ouder uitgelegd dat ruilaanvragen niet via sms gaan maar via e-mail. Ouder gaf aan dit lastig te vinden omdat ze het al zo druk heeft. Aangegeven dat dit de enige manier is om ruilingen in behandeling te nemen. Ook uitgelegd dat er geen namen onder de e-mail staan omdat veel ouders dan naar de desbetreffende medewerker gaan als deze op de groep staat te werken. Dit is niet wenselijk omdat dit kind-tijd is.

Meerwater dagopvang

Wet IKK: Ouder maakt zich zorgen om de vaste gezichten en het gebrek aan communicatie in het Engels door medewerkers, ze vraagt zich af of de regel al is toegepast (drie baby's op één medewerker). Ouder ziet graag meer stabiliteit.

Maatregel: De locatieverantwoordelijke heeft contact opgenomen met de ouder en toegelicht hoe de wetgeving in de praktijk wordt vormgegeven.

Molenstraat dagopvang

Privacy: Zonder toestemming doorsturen van gevoelige persoonlijke informatie naar co-moeder die een rechtszaak is gestart.

Maatregel: Clustermanager heeft in een persoonlijk gesprek excuses gemaakt. Datalek is gemeld. Uiteindelijk bleek alleen inzage door beide partijen in het ouderportaal een datalek te zijn. Verbeteringen zijn doorgevoerd.

Muzenlaan dagopvang

Ruilen: Ouder geeft maanden van tevoren aan dat het contract verlengd kan worden. Dit lukt niet voor wat betreft de maand augustus. Vervolgens kan Korein Muzenlaan toch nog iets betekenen, maar willen jullie dit alleen op factuur doen terwijl er nog veel ruiluren openstaan.

Maatregel: Ruiluren kunnen alleen ingezet worden vóór de laatste contractdag. Omdat er na juli geen contract meer was, konden de ruiluren niet worden ingezet en kon extra opvang alleen ingekocht worden.

In maart is de verlenging tot en met juli in orde gemaakt, augustus was vol en kon daarom niet op contract worden vastgelegd. Doordat andere kinderen zich hebben afgemeld, zijn de dagen in augustus vrijgekomen. Op basis van deze afmeldingen kunnen contracten niet verlengd worden, aangezien de kindplaatsen zijn geboekt voor andere kinderen.

Indien het contract wel verlengd had kunnen worden, had de ouder voor de maand augustus ook een factuur gekregen en had het ook niet op basis van ruiluren gekund. Er moet namelijk wel een dag op contract vastliggen om eventueel op andere dagen ruiluren te kunnen inzetten.

Normandiëlaan dagopvang

Hygiëne/gezondheid: Er zouden geen doeltreffende maatregelen tegen de hitte worden genomen.

Maatregel: De baby- en dreumesgroep gaat naar de andere zijde van het pand. Een langetermijnoplossing kan niet worden gerealiseerd aangezien het gebouw op korte termijn wordt gesloopt. Diverse maatregelen worden genomen vanuit Extreem weer en beleid Klimaatbeheersing.

Ouverture dagopvang

Veiligheid: Kindje is op de locatie flink in het gezicht gekrabd. Ouder is teleurgesteld en verbaasd dat ze niet is gebeld na het incident. Medewerker zou geen excuses hebben aangeboden.

Maatregel: Locatiemanager is in gesprek gegaan met ouders. Ouders hebben het contract per direct beëindigd. Betreffende medewerker heeft een officiële waarschuwing gekregen. Casus besproken met het team en maatregelen opgesteld om dit te voorkomen.

Ruilen: Ouder kan ruiluren niet inzetten er zou nooit iets mogelijk zijn op locatie.

Maatregel: Ruilen is een service en geen recht, waarbij we moeten voldoen aan de beroepskracht- kindratio. Uitleg over de pilot die nu draait gegeven, waarbij ouders zelf ruiluren kunnen inzetten.

Pastoor Jansenplein dagopvang

Plaatsing: Ouder heeft nog geen reactie gehad op verzoek rondom plaatsing. Gevraagd of deze toevallig naar de afdeling Planning en advies is gestuurd.

Maatregel: De afdeling Planning en advies heeft contact opgenomen met de ouder over de plaatsingsmogelijkheden.

Schouwbroekseweg dagopvang

Financiën: Ouder geeft aan dat de factuur niet zou kloppen, toeslagen zijn minder dan verwacht.

Maatregel: De factuur klopt, ouder wist niet wat het verschil was tussen bruto- en nettoloon. Toegelicht hoe de berekening plaatsvindt.

St. Lidwinastraat dagopvang

Verzorging/opvoeding: Ouder kreeg bij intake te horen dat haar kindje niet mocht worden ingebakerd. Zou medisch zijn vanwege gebroken sleutelbeen, vroeg zich af wat ons beleid is en of er uitzonderingen zijn.

Maatregel: Beleid doorgenomen met de locatie en naar ouder verzonden. Alleen wanneer medisch onderbouwd door een arts en na ondertekening van een akkoordverklaring mag het kind worden ingebakerd, anders niet i.v.m. risico's wiegendood.

St. Trudostraat dagopvang/bso

Veiligheid: Afgelopen periode veel wisseling van personeel, gevoel van veiligheid is weg. De druppel was een incident waarbij de baby een bult op het hoofd kreeg. Bij binnenkomst was de baby aan het huilen en de medewerker niet aanwezig maar ergens anders aan het opruimen.

Maatregel: Nieuwe medewerker heeft nog niet voldoende ervaring, zo geeft de locatieverantwoordelijke aan. I.v.m. vakantieperiode minder keus in personeelsbezetting. Voelt voor de locatieverantwoordelijke niet goed, geeft dit signaal binnen de organisatie terug. Gesprek met ouder gehad, ouder heeft zorgen geuit, locatieverantwoordelijke heeft aangegeven waar ze staan op dit moment en waar ze naartoe gaan.

Veiligheid (2x): Seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen een groep kinderen onderling op de bso.

Maatregel: Begeleidingstraject door een intern begeleider opgezet. Evaluatie met ouders heeft plaatsgevonden ze vinden het fijn hoe het is opgelost. Basis is nu op orde en focus ligt op coaching.

Verzorging/opvoeding: Ouder geeft aan dat er veel wisselingen van medewerkers zijn geweest.

Maatregel: De locatiemanager erkent het probleem, de locatie is aan het bouwen aan een kwalitatief team.

Verzorging/opvoeding: Medewerkers zouden geen aandacht hebben voor de kinderen maar met andere taken bezig zijn zoals de was vouwen.

Maatregel: Om te zorgen dat er kwaliteit wordt geleverd, is de locatie recent overgenomen door een nieuwe locatieverantwoordelijke. Signalen worden meegenomen om een kwalitatief team neer te zetten.

Tarwelaan dagopvang/bso

Veiligheid: Hoe wordt de veiligheid op de locatie gegarandeerd tijdens de verbouwingswerkzaamheden?

Maatregel: De locatiemanager heeft de ouder gesproken. Door miscommunicatie was de bouw gestart in de groep en heerste er onrust op de locatie. De groep is naar de school verhuisd, waar activiteiten worden aangeboden in een veilige omgeving. Er is communicatie met de aannemer geweest om de bouwwerkzaamheden goed af te stemmen.

TU/e dagopvang

Veiligheid: Ouders geven aan dat er een onveilige situatie op de buitenspeelplaats is ontstaan door de woningen erboven. Sigaretten en vuil liggen op de binnenplaats. Er zouden nog geen noemenswaardige maatregelen zijn genomen om dit te voorkomen en er is geen transparante informatie richting ouders.

TU/e dagopvang

Maatregel: Dezelfde dag nog heeft de regiomanager een brief naar de ouder gestuurd. Er zullen gesprekken plaatsvinden met alle betrokken partijen. Afspraken gemaakt met oudercommissie, locatie, gemeente en TU/e. Scenario's worden uitgewerkt en de partijen blijven met elkaar in gesprek. Overkapping is inmiddels geplaatst.

Urkhovenseweg dagopvang/bsc

Parkeeroverlast: Buurtbewoner heeft last van bedrijfsauto en auto's van medewerkers die bij de buurtbewoner zouden worden geparkeerd.

Maatregel: De locatie zal hier beter op letten. Afspraken gemaakt met het team over waar te parkeren.

Waterlinie bsc

Plaatsing: Ouder is verbaasd over de eenzijdige opzegging door locatie i.v.m. diverse incidenten. De druppel zou zijn dat het kind een ander kind met een zakmes heeft bedreigd.

Maatregel: Er is een begeleidingstraject op de groepen opgezet met een intern begeleider. Groepsdynamiek tussen meerdere kinderen zat niet goed. Gesprek met ouder geweest door directie, zorgen geuit omtrent de situatie en veilig thuis.

Veiligheid: Al geruime tijd (langer dan een jaar) heerst er een bepaalde negatieve dynamiek rondom bepaalde groep kinderen (meisjes) waarvan de namen bekend zijn. Nu zijn er bijna wekelijks incidenten (fysiek en verbaal), waarbij de veiligheid in het geding komt.

Maatregel: Er is een begeleidingstraject opgezet met een intern begeleider op de groepen. Traject is aan alle betrokken ouders/kinderen toegelicht.

Weldseheide bsc

Plaatsing: Ouder kan zich nog niet aanmelden voor tussenschoolse opvang.

Maatregel: De aanmelding is verwerkt. Locatie Weldseheide stond niet als optie in het keuzevak, dit is inmiddels aangepast.

Wiekendreef

Veiligheid: Ouder is het niet eens met ons beleid rondom zelfzorgmedicatie, waarbij een ouder die werkzaam is als arts geen zelfzorgmedicatie mag toedienen op locatie.

Maatregel: Directie heeft het beleid aan ouder toegelicht. Beleid is opgezet met richtlijnen vanuit een jeugdarts/RIVM/GGD etc. Ouder verwezen naar de Geschillencommissie.