



Jaarverslag klantreacties 2021

Inleiding.

Korein verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Eindhoven en omgeving en Noord-Limburg. In 202 maken 22.000 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 publiceren wij jaarlijks een verslag van de ingediende klantreacties. Dit jaarverslag wordt intern met het management besproken en met de oudercommissie - het medezeggenschapsorgaan van ouders. Daarnaast sturen wij dit 'Jaarverslag klantreacties' elk jaar vóór 1 juni naar de GGD Brabant-Zuidoost en GGD Limburg-Noord.

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

Zo behandelen wij klantreacties.

Signalen pakken we het liefst aan bij de bron, daar waar het ontstaat. Wij vragen ouders en medewerkers daarom om onvrede met elkaar te bespreken. Leidt het gesprek niet tot een oplossing of willen ouders, verzorgers of relaties hun onvrede bij de organisatie melden, dan kunnen zij een brief of e-mail sturen. Ook kunnen zij het formulier voor klachten en suggesties op onze website invullen. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid legt de binnengekomen klantreacties voor aan de betrokken managers. Bij een ernstige klantreactie met mogelijk grote gevolgen worden de directeur en regio- of afdelingsmanager direct op de hoogte gesteld. De directeur besluit vervolgens wie de klantreactie in behandeling neemt.

Een melder ontvangt binnen één week een schriftelijke bevestiging met informatie over wie de klantreactie afhandelt. In de meeste gevallen is dat de locatieverantwoordelijke, de regiomanager of een medewerker van een van de ondersteunende afdelingen. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid, die de klantreactie van de melder in behandeling neemt, registreert de afhandeling van de klantreactie of verbetering en legt de afspraken tijdens het proces vast. Het streven is om drie weken na binnenkomst van de klantreactie een passende oplossing te hebben voorgesteld. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid bewaakt deze termijn.

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

De afdeling Kwaliteit en Veiligheid zet samen met de directie of regio- of afdelingsmanager, waar het nodig of gewenst is, organisatiebrede verbeteringen in gang. Conform de adviesregels in het oudercommissiereglement wordt de oudercommissie bij wijzigingen betrokken.

Mocht een interne klantreactie-afhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en bemiddeling bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#) of voor aanmelding van het geschil bij [de Geschillencommissie](#). Ouders worden hierop in de afhandeling van de klantreacties gewezen. Ouders kunnen hier ook kiezen wanneer zij niet eerst de interne klantreactieregeling willen volgen.

Onze [website](#) geeft informatie over onze interne klantreactieregeling. Na het kennismakingsgesprek, voorafgaand aan de start van de kinderopvang, ontvangen ouders/verzorgers een korte toelichting op onze klantreactieregeling.

Klantreacties 2021.

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 verbeteruggesties kunnen doorvoeren. Niet ieder signaal van onvrede kunnen we wegnemen, al zorgt persoonlijk contact voor vertrouwen in elkaar en in de organisatie. Sinds 1 januari 2020 wordt aan de melder gevraagd hoe hij of zij de afhandeling van de klantreactie heeft ervaren. Hiermee krijgen we nog meer input om verbeteringen in gang te zetten.

In 2021 zijn er 72 klantreacties binnengekomen.

Geschillen in 2021.

In 2021 zijn er geen geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerd.



Bijlage:

Beschrijving klantreacties per afdeling van de organisatie en per locatie



Bijlage: beschrijving klantreacties per locatie

Algemeen

27 van de klantreacties betreffen de organisatie in het algemeen/ per onderwerp.

Korein

Financiën: Ouder heeft brief ontvangen in verband met de staking en geeft aan deze dag niet te gaan betalen.

Maatregel: Ouders worden gecompenseerd bij de staking.

Corona

Hygiëne en gezondheid: 2 ouderparen zijn benieuwd naar het standpunt van Korein omtrent vaccinatie- en testplicht.

Maatregel: Ouderparen worden op de hoogte gebracht van standpunt van Korein: de organisatie kent geen vaccinatie- en testplicht.

Informatie/ communicatie: Ouder wil weten hoe compensatie geregeld is wanneer locatie moet sluiten of kinderen in quarantaine moeten na een besmetting op de locatie.

Maatregel: Organisatie volgt wettelijke regels hierin. Communicatie naar ouders volgt wanneer wettelijke regels (weer) bekend zijn.

Ruilen: 2 ouderparen geven aan ontevreden te zijn over het feit dat zij hun ruiluren, in verband met corona zoals quarantaine op locatie en gebrek aan personeel, niet kunnen gebruiken. Zij wensen een (individuele) aanpassing van het ruilbeleid

Maatregel: Afdeling Klantadvies legt mogelijkheden en onmogelijkheden van het ruilbeleid uit in deze corona tijd. Ook geven zij aan dat ruilen een service is (mede afhankelijk van de bezetting op het gevraagde moment), waar geen rechten aan ontleend kunnen worden.

Privacy en informatiebeveiliging

Privacy: Ouder is het er niet mee eens dat er gegevens bij een besmetting op locatie met de GGD gedeeld worden.

Maatregel: privacy-officer neemt contact op met ouders en kan na uitleg weerstand wegnemen.

Privacy: Ouder is bang dat, na een datalek waarbij zijn gegevens betrokken zijn, een derde partij in kan loggen op zijn account in Flexweb. Ouder wil een notificatie wanneer hij een afmelding in de app doet.

Maatregel: Bij de datalek zijn geen mailadressen en wachtwoorden gelekt. Wanneer ouder daarbij wachtwoorden regelmatig vernieuwd is de geschetste situatie niet mogelijk. Suggestie van ouder over notificatie naar aanleiding van bijvoorbeeld afmelding wordt doorgegeven aan projectleider.

Klantadvies

Plaatsing: Ouders vragen om uitzondering op opzegtermijn buitenschoolse opvang en voorschoolse opvang in verband met wisseling van school op korte termijn.

Maatregel: Klantadviseur legt ouders uit waarom zij geen uitzondering kunnen maken: voor alle klanten gelden dezelfde regels en vragen voor een uitzondering worden vaak gesteld. Uitzondering maken heeft een ongewenste precedentwerking.

Plaatsing: Ouders tekenen contract voor plaatsing per direct, nadat zij de tarieven gezien hebben willen zij het contract ontbinden en geen kosten betalen voor opvang die zij niet afgenomen hebben.

Maatregel: Ouders worden geïnformeerd over de reden waarom zij toch één maand dienen te betalen.

Plaatsing: Ouder stelt de vraag waarom een kindje wat later ingeschreven is, eerder geplaatst is dan haar kindje.

Maatregel: Ouder krijgt uitleg dat dit te maken heeft met plaatsingsbeleid van broertjes/ zusjes van reeds geplaatste kinderen.

Plaatsing: Ouder heeft aan dat ze een plaatsing aangevraagd voor een buitenlands gezin. In verband met Covid kon dit gezin niet naar Nederland komen. Omdat hier sprake van overmacht vragen zij uitzondering op betalingsplicht.

Maatregel: Situaties van overmacht zijn vastgelegd in voorwaarden van Korein. Deze situatie voldoet aan beschreven situaties. Ouders hoeven niet te voldoen aan betalingsplicht.

Plaatsing: Ouder is ontevreden over contact met Klantadvies omtrent een plaatsing. Zij vindt dat de afdeling niet proactief communiceert.

Maatregel: Betrokken medewerker herkent zich niet in de geschetste situatie. Zij heeft snel contact opgenomen met ouder om afspraken te maken en verdere ontevredenheid te voorkomen.

Plaatsing: Ouder wil gebruik maken van een product dat niet langer in het aanbod van Korein zit. Ouder is hiervan niet op de hoogte (gesteld).

Maatregel: Korein biedt dit product niet (meer) aan omdat het momenteel niet mogelijk is op deze locatie. Dit staat duidelijk op de website vermeld.

Plaatsing: In verband met vakantie van medewerkers kan een Vroeg- en Voorschoolse Educatie (VVE)-indicatie niet geregeld worden door het consultatiebureau.

Maatregel: In afwachting van indicatie wordt alvast een dagdeel gereserveerd voor het betreffende kindje.

Plaatsing: Kindje heeft gedurende de zomervakantie verlengde dagopvang gehad. Op de laatste dag van de vakantie zou dit niet meer kunnen omdat dit de eerste dag is van de volgende maand. Ouders zijn hierover niet geïnformeerd.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft ouders alternatief aangeboden, hiervan wilden zij geen gebruik maken.

Plaatsing: Ouder geeft aan opvangtijd op een vol geplande dag te willen verkorten, zij heeft dit meermaals en tijdig aangegeven. Organisatie wil dit (liever) niet omdat zij de overgebleven tijd niet kunnen 'invullen'.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft na overleg met Klantadvies toestemming gegeven voor verkorting opvangtijd tot einde 2021. Daarna opnieuw kijken naar de situatie op de locatie. Ouder gaat hiermee akkoord.

Plaatsing: Ouders vragen om verlenging opvang in verband met start op school na vakantie. Dit was niet mogelijk op de opvangdagen. Ouders voelen zich niet gehoord door klantadviseur en ervaren onvoldoende flexibiliteit. Ook zijn zij ontevreden over het ruilbeleid. Zij wensen een tegemoetkoming door afwijking van opzegtermijn.

Maatregel: Medewerker Klantadvies heeft contact met ouders en legt uit dat er niet van de opzegtermijn afgeweken wordt in verband met mogelijke precedentwerking.

Financiën: In verband met fout belastingdienst moet ouder terugbetalen aan belastingdienst, vraagt ouder zich of facturen van Korein nog kloppen.

Maatregel: Facturen Korein worden herberekend, ouder wordt hierover geïnformeerd.

Financiën: Ouder heeft kindje een aantal keer gebracht, en krijgt nu een dure rekening. Ouder heeft geen inkomsten en was in de veronderstelling dat zij minimaal zou hoeven te betalen voor opvang.

Maatregel: Klantadvies heeft contact met ouder, benodigde formulieren voor minimale betaling zijn alsnog getekend.

Ruilen: Vier ouderparen willen aanpassing van ruilbeleid omdat zij ruiluren in verband met corona niet kunnen inzetten zoals zij zouden willen.

Maatregel: Afdeling Klantadvies legt mogelijkheden en onmogelijkheden van het ruilbeleid uit in de corona tijd. Ook geven zij aan dat ruilen een service is (mede afhankelijk van de bezetting op het gevraagde moment), waar geen rechten aan ontleend kunnen worden.

Ruilen: Ouder is ontevreden over gestelde termijn aanvraag ruilen en het feit dat zij ruiluren niet kan inzetten op het moment dat zij wenst.

Maatregel: Afdeling Klantadvies legt mogelijkheden en onmogelijkheden van het ruilbeleid uit in de corona tijd. Ook geven zij aan dat ruilen een service is (mede afhankelijk van de bezetting op het gevraagde moment), waar geen rechten aan ontleend kunnen worden.

Ruilen: Ouder wil individuele aanpassing ruilbeleid.

Maatregel: Afdeling Klantadvies legt mogelijkheden en onmogelijkheden van het ruilbeleid uit. Ook geven zij aan dat ruilen een service is (mede afhankelijk van de bezetting op het gevraagde moment), waar geen individuele rechten aan ontleend kunnen worden. Ouder begrijpt dit maar wilde het toch proberen.

Informatie/ communicatie: Ouder heeft contact met afdeling Klantadvies over de plaatsing als onprettig ervaren.

Maatregel: Medewerker afdeling heeft contact met deze ouder opgenomen en het een en ander verder uitgepraat en uitgesproken.

Locaties

De overige klantreacties zijn locatiespecifiek.

Afrikalaan

Hygiëne en gezondheid: Ouder is ontevreden over de hygiëne op de toiletten op de opvanglocatie.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft contact gehad met ouder. Zij hebben gesproken over verbetermaatregelen voor de huidige situatie en wensen voor nieuwe locatie. Helaas kan hier geen termijn voor afgesproken worden.

Asterstraat

Veiligheid: Ouder geeft aan het een gemis te vinden dat medewerkers op deze locatie geen bedrijfskleding dragen.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke bedankt ouder voor het signaal en gaat mogelijkheden voor aanschaf onderzoeken.

Cluselaan

Financiën: Ouder vraagt om compensatie van dagdeel waarop zij haar kind op heeft moeten ophalen in verband met mogelijkheid van besmettelijk virus (anders dan corona) op de locatie.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft contact opgenomen met ouder en uitgelegd dat het 'ophalen' op advies van GGD was en dat compensatie in dit soort gevallen binnen de totale organisatie ondoenlijk is. Ouder begrijpt dit maar geeft aan dat in haar optiek het GGD advies niet van toepassing was op haar kind.

Don Boscostraat

Omgeving: Ouder reageert op het bericht van de locatie dat ouders de auto's kunnen parkeren bij het schoolterrein. Ouder vindt dit ongepast, in verband met mogelijke onveiligheid bij de locatie.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke legt achtergrond van het bericht uit en geeft aan ook naar andere oplossingen te zoeken. Het voorstel tot parkeren op het schoolterrein is afgestemd met school en OC van de locatie.

Grasland

Pedagogiek: Vakantiekraacht van de locatie maakt een, in de ogen van de ouder, opgepaste opmerking wanneer een kind moeite heeft met afscheid nemen.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke geeft klacht door aan betrokken afdeling en vraagt hen om contact op te nemen met deze ouder.

Ruilen: Ouder vindt dat de locatie ouders 'spamt' met verzoeken om kinderen af te melden gedurende vakantie, met daarbij onjuiste argumentatie.

Maatregel: Medewerker locatie heeft ouder gesproken en mogelijkheden van de locatie uitgelegd. Ouder geeft dat het wat hen betreft een locatiespecifiek probleem is wat op andere locaties niet speelt. Ouder heeft begrip voor de huidige situatie maar wil dat het ruilbeleid (van de locatie) wordt veranderd.

Hettenheuvel

Informatie/ communicatie: Ouder reageert op ontvangen brief van de locatie waarin personeelwisselingen worden aangekondigd. Zij vindt dit niet passen wanneer je als organisatie zegt welbevinden van kinderen belangrijk te vinden.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft een gesprek met ouders waarin zij aangeeft extra aandacht te hebben voor het welbevinden van de kinderen in deze situatie. Met ouder wordt afgesproken na 8 weken contact te hebben.

Hettenheuvel

Informatie/ communicatie: Ouder geeft aan ontevreden te zijn over de mate van communicatie vanuit de locatie. Ook zijn zij nu ontevreden over de tijdigheid van en inhoudelijke communicatie over personeelsswisselingen.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft een gesprek met ouders gehad waarin allereerst veel oud zeer boven tafel kwam. Hier is ruimte voor geboden. Daarna heeft ouder haar wensen uitgesproken. Locatieverantwoordelijke heeft ouder geïnformeerd over achtergrond van de personeelsswisselingen en het communicatie proces.

Jozef Israëlslaan

Informatie/ communicatie: Ouder heeft enige tijd geleden na een incident bericht vanuit de locatie ontvangen. Dit heeft verder geen vervolg gekregen waardoor ouder zich niet gehoord voelt.

Maatregel: Ouder is uitgenodigd voor een gesprek met locatieverantwoordelijke en afdeling kwaliteit. In dit gesprek heeft ouder haar verhaal kunnen doen en zijn vanuit de organisatie processen en verbetermaatregelen uitgelegd.

Financiën: Ouders hebben bezwaar tegen facturen die, in verband met niet doorgekomen verhuisbericht, tot een incassotraject hebben geleid. Daarbij zijn er zaken misgegaan omtrent aan- en afwezigheid van hun kind. Ouders willen een passende oplossing.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft een open en prettig gesprek gehad met ouders. Zij geven aan factuur te betalen en in de toekomst geen gebruik meer te willen maken van de opvang. Dit is niet uit ontevredenheid maar omdat opvang niet meer nodig is.

KC de Kersentuin

Hygiëne en gezondheid: Ouder geeft aan dat haar kind al meerdere keren niet volgens afspraak medicatie heeft ontvangen op de locatie.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft excuses aangeboden en heeft in een gesprek aangegeven welke verbetermaatregelen er genomen worden om herhaling te voorkomen.

KC de Linde

Hygiëne en gezondheid: Ouder geeft aan dat haar kind ten onrechte geen paracetamol krijgt op de locatie.

Maatregel: De ouder heeft gelijk, in dit geval mag het kindje wel paracetamol ontvangen. Ouder krijgt hierover een terugkoppeling.

KC de Zevensprong

Compliment: Ouder geeft een compliment over een medewerker van de locatie omdat zij zichzelf en haar kind gehoord en gezien voelt.

Maatregel: Ouder wordt bedankt voor de positieve feedback.

KC Theresia – van der Muydenstraat

Veiligheid: Ouder geeft signaal af zich zorgen te maken over grote verloop onder medewerkers en het feit dat dit zou komen door interne strubbelingen.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke erkent de onrust op de locatie en geeft aan actief te werken aan verbetering. Zij ziet het als een positieve ontwikkeling wanneer een team meer dynamisch wordt en er diversiteit ontstaat.

Wet IKK: Ouders wijden de vele wisselingen in het personeel aan slecht management. Daarbij is hun kind 'achter' de Ipad gezet, dit is geen kwalitatief goede opvang. Ouders zijn ook ontevreden over communicatie door PM-er (in plaats van door de locatieverantwoordelijke) over de onverwachte sluiting in verband met corona besmetting. Ouder wil graag dat kind in dit geval opgevangen wordt op een andere locatie. Ouder wil ook dat hoger management naar situatie op locatie kijkt.

Maatregel: Regiomanager heeft contact met ouder opgenomen en beleid rondom sluiting uitgelegd. Ook vindt er een ouderavond plaats met regiomanager, nieuwe locatieverantwoordelijke en Klantadvies. Kind opvangen op andere locatie bij besmetting mag niet vanwege kruisbesmetting, dit is RIVM beleid.

Veiligheid: Ouders dienen een klacht in omdat er op de locatie pindakaas wordt aangeboden terwijl hun kind een ernstige pinda-allergie heeft. Ouder is verteld dat er nooit pindakaas wordt gegeten als kind aanwezig is. Nadat het kindje een boterham met pindakaas opgepakt heeft, leidt dit tot een schrikwekkende situatie waarin het kindje in het ziekenhuis opgenomen moet worden.

Maatregel: De locatieverantwoordelijke en (de op het moment van incident) aanwezige medewerker hebben een gesprek gehad met ouders waarin uitgelegd is welke verbetermaatregelen er getroffen zijn om herhaling te voorkomen.

KC Theresia – Zeelsterstraat

Veiligheid: Ouder is ontevreden over het gebrek aan communicatie naar aanleiding van meerdere incidenten. Ook geeft zij aan dat er overdracht van informatie heeft plaatsgevonden zonder dat zij hiervan op de hoogte is gesteld.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke probeert in samenwerking met afdeling kwaliteit tot een gesprek te komen. Dit zorgt voor een langdurige mailwisseling tussen betrokkenen.

Keizerin Marialaan

Ongewenst fysiek gedrag: Ouder constateert verstoorde werksfeer tussen medewerkers op de locatie en heeft daarnaast het vertrouwen in een bepaalde medewerker verloren.

Maatregel: Regiomanager herkent het signaal en geeft toezegging dat de nieuwe locatieverantwoordelijke extra aandacht hiervoor zal hebben.

Hygiëne en gezondheid: Ouder geeft aan meerdere keren haar kindje van de locatie opgehaald te hebben in verband met koorts. Thuis was de koorts verdwenen. De gemiste opvanguren worden niet gecompenseerd, tot ontevredenheid van de ouder.

Maatregel: Locatiemedewerkers hebben een gesprek met ouder en geven aan het protocol van de organisatie te hebben gevolgd.

Plaatsing: Ouder geeft aan dat locatie eerder gecommuniceerde zaken met betrekking tot vervoer naar scholen niet nakomt.

Maatregel: Regiomanager heeft contact opgenomen met ouder. Tijdens dit contact blijkt dat communicatie niet geweest is zoals had moeten. Regiomanager geeft aan juiste informatie en uitleg. Ouder geeft aan dat de situatie voor haar nu helder is en afgehandeld.

Keverberg

Hygiëne en gezondheid: Ouder geeft aan dat haar kindje voor de tweede maal niet verschoond is tijdens een hele dag opvang. Daarnaast geeft zij aan het onprettig te vinden wanneer haar kindje buiten in regenplassen speelt en hierdoor met natte kleren thuis komt.

Maatregel: Medewerker locatie gaat met ouder in gesprek. Kind was inderdaad niet verschoond omdat zij naar het toilet was geweest gedurende de opvang en nog 'droog' was. PM-er heeft dat gecontroleerd tijdens de dag. Met betrekking tot nat worden tijdens buitenspelen: medewerker bespreekt met ouder dat 'ontdekkend buitenspelen' uit pedagogisch belang erg belangrijk is. Ouder is tevreden.

Hygiëne en gezondheid: Ouders hebben een vraag over het (communicatie) beleid bij infectieziekten nadat zij (mogelijk) een infectie gekregen hebben via hun kindje/ de opvang.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke neemt contact op met ouders en legt het beleid uit. Omdat er op deze locatie geen sprake was van een besmettelijke infectie zijn ouders niet geïnformeerd. Ouders zijn tevreden na het contact.

Keverberg

Hygiëne en gezondheid: Ouders hebben een vraag over het gebruik van een buitenbedje op de locatie en een klacht omdat hun kindje met verkoudheidsklachten niet naar de opvang mocht.

Maatregel: Ouder krijgt uitleg over gebruik buitenbedje (alleen met toestemming ouders). Omdat zij dit niet willen is het niet van toepassing. Met betrekking tot de klacht: locatieverantwoordelijke legt uit dat de organisatie qua compensatie zich houdt aan landelijke afspraken en qua thuisblijfbeleid aan de beslisboom/ landelijke protocol kinderopvang en covid.

Omgeving: Ouder vindt het buitenterrein en speelplaats onveilig en onverzorgd.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke zet een aantal acties uit (binnen de organisatie en de gemeente) en informeert ouder hierover.

Pedagogiek: Ouder maakt zich zorgen over de vele personeelsswisselingen en welk effect dit heeft op het welbevinden van de kinderen op de locatie. Ook hebben zij een wens met betrekking tot plaatsing die niet gerealiseerd kan worden.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke neemt contact op met ouders en geeft uitleg over de oorzaak van personeelsswisselingen en de acties ter verbetering. Met de klantadviseur wordt nogmaals gekeken naar een passende oplossing voor ouders. Wanneer dit onverhoopt niet kan lukken zal locatieverantwoordelijke dit tijdig terugkoppelen naar ouders.

Kiplinglaan

Plaatsing: Kind is zonder overleg vooraf met ouder overgeplaatst naar een andere groep.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft contact opgenomen en ouder haar frustratie laten uiten. Locatieverantwoordelijke geeft ouder gelijk en regelt een terugplaatsing naar de oude groep. Ouder is tevreden na het gesprek en deze oplossing.

Maria van Bourgondiëlaan

Pedagogiek: Ouder ervaart onvoldoende betrokkenheid van medewerkers op de locatie, zij zitten (te) vaak op hun telefoon en zijn dan niet in contact met kinderen.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke neemt contact op met ouder. In dit gesprek wordt uitgelegd waarom medewerker op hun telefoon 'zit'. (Niet privé maar werkgerelateerd). Ook worden er afspraken gemaakt om elkaar (ouder - medewerkers/ kind - medewerkers) beter te leren kennen en meer betrokkenheid te ervaren.

Pedagogiek: Ouder geeft aan dat zij bezwaar heeft tegen de 'games room' waarin digitale games gespeeld kunnen worden. Zij ziet liever dat er bordspellen gespeeld worden, muziek gemaakt en buiten gespeeld.

Maatregel: Medewerkers locatie maken duidelijke afspraken met kinderen over het gebruik van de 'games room' waarin de schermtijd beperkt wordt en de nadruk ligt op andere activiteiten. Ouder kan zich vinden in gemaakte afspraken.

Marseillelaan

Financiën: Ouders willen niet mee werken aan voorgenomen wijziging van beleid van de locatie, zij vinden het voornemen onverantwoord. Daarbij zijn zij ontevreden over toepassing van ruilbeleid. Ouders willen per direct opzeggen en hiermee een uitzondering op de opzegtermijn.

Maatregel: Regiomanager is in gesprek met ouders gegaan. Het geleden ongemak van ouders wordt gezien en erkend, opzegtermijn wordt niet gehanteerd.

Meerbos

Ruilen: Ouder is ontevreden over toepassing van ruilbeleid op de locatie.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke zoekt contact met ouder maar dit komt niet tot stand. Het dossier wordt uiteindelijk gesloten, van ouder geen reactie meer gekregen.

Meerwater

Informatie en communicatie: Ouder is van mening dat personeelwisselingen en mogelijke sluiting van groepen op de locatie het gevolg zijn van slecht management en willen een andere locatiemanager.

Maatregel: Locatiemanager legt uit dat (ook) Korein/ deze locatie last heeft van personeelskrapte in de markt en dat medewerkers persoonlijke afwegingen maken. Ook informeert zij ouders over acties om deze locatie open te houden en daarbij goede kwaliteit te (blijven) leveren. Ouder blijft bij het standpunt dat een locatiemanager deze problemen moet oplossen.

Veiligheid: Kind valt van de bank bij eettafel, ouders willen graag maximale veiligheid.

Maatregel: Voor de korte termijn wordt voor de oplossing gekozen dat het kind alleen op laag meubilair zal zitten. Ouders willen aanpassing van organisatiebeleid (o.a. jonge kinderen vastzetten tijdens eetmomenten). Dit is niet conform het pedagogisch beleid van Korein/ Wij zijn JONG. Ouders zijn gehoord, ouder gaat plaatsnemen in OC van de locatie en Centrale OC om zo invloed uit te kunnen oefenen op beleid.

Ruilen: Ouder wilde extra dagdeel afnemen, dit kon niet in verband met ontbreken ruiluren. Ouder had graag gezien dat er meer mee gedacht werd.

Maatregel: Medewerker neemt contact op, bedankt ouder voor feedback en geeft tips om situatie te voorkomen.

Montgolfierstraat

Ongewenst (fysiek) gedrag: Ouder is het niet eens met vastgestelde hulpvraag door de mentor.

Maatregel: In samenwerking met KluppluZ en ouder wordt een passend vervolg afgesproken.

Muggenberg

Informatie/ communicatie: Nieuwe mentor en locatie geven aan dat kind niet op z'n plek zou zijn op de locatie. Dit ondanks positieve ervaringen met vorige mentor en het feit dat het kind zou stappen maken. Er is geen contact met ouders geweest over observatie door intern begeleider. Ouders willen dat alles nu 'volgens het boekje' zal gaan.

Maatregel: Ouder zeggen het contract op. Locatieverantwoordelijke evalueert het proces op de locatie en constateert hieruit verbetermaatregelen. Zij pakt dit op om een soortgelijke situatie in de toekomst te voorkomen.

Muzenlaan

Ruilen: Ouder is ontevreden over uitvoering van ruilbeleid.

Maatregel: Afdeling Klantadvies legt mogelijkheden en onmogelijkheden van het ruilbeleid uit. Ook geven zij aan dat ruilen een service is (mede afhankelijk van de bezetting op het gevraagde moment), waar geen rechten aan ontleend kunnen worden.

Norenberg

Veiligheid: Kind valt aan passagierskant uit stilstaande bus

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft contact met ouder. PM-er heeft adequaat gehandeld tijdens het incident. De verbetermaatregel naar aanleiding van deze gebeurtenis is in de hele organisatie gecommuniceerd.

Ruysdaelstraat

Informatie/ communicatie (corona): Ouder wil gebruik maken van noodopvang maar kan locatieverantwoordelijke niet bereiken om dit kenbaar te maken.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke neemt contact op met ouder, noodopvang is geregeld. Telefoonnummers blijken verkeerd op locatiepagina website te staan.

Samarialaan

Plaatsing: Ouder geeft aan dat kind niet meer welkom is op bepaalde locatie en wil graag dat kind op andere locatie geplaatst wordt.

Maatregel: Na overleg met ouder wordt een passende oplossing gevonden en is de klacht afgesloten.

Son en Breugel

Omgeving: Melder geeft aan dat er al geruime tijd kaartjes van locatie speurtocht hangen in de wijk. Melder wil dat deze opgeruimd worden.

Maatregel: Melding wordt via regiomanager doorgegeven aan locatie waarna kaartjes opgeruimd worden.

St. Petrus Canisiuslaan

Ongewenst (fysiek) gedrag: Ouders mogen/ kunnen hun kinderen kunnen niet naar binnen brengen bij uitzonderlijke weersomstandigheden waardoor kinderen buiten moeten wachten of met ouders naar huis zijn gegaan. Hierover is (volgens ouder) slecht gecommuniceerd door aanwezige medewerkers.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke bespreekt situatie met medewerkers, er worden verbetermaatregelen getroffen. Deze maatregelen worden met de meldende ouders en OC van de locatie besproken.

Tafelbergplein

Veiligheid: Ouder geeft aan dat hij een rechtszaak in verband met letselschade gaat opstarten als het kindje nogmaals met krassen in het gezicht thuiskomt.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke is in gesprek gegaan met ouders. Hieruit zijn acties voortgekomen die door locatieverantwoordelijke uitgevoerd zijn. Dit is teruggekoppeld naar de ouder.

Tongerle

Wet IKK: Ouder is ontevreden over het feit dat er om 7.30 vaak maar 1 medewerker aanwezig is, en dat dit niet altijd een medewerker van de groep van zijn kind is. Volgens ouder wordt zijn kind aan zichzelf overgelaten. Daarnaast wil ouder dat er extra wordt opgelet op kleding tijdens het buitenspelen, om verkoudheid te voorkomen.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke informeert ouders over aanwezigheid en betrokkenheid medewerkers.

Topaasring

Pedagogiek: Tweeledige klacht: 1. Ouder geeft aan dat het contact met het hoofdkantoor te wensen overliet. 2. Ouder voelde zich niet prettig over ontvangst kind eerste dag op locatie en onvoldoende terugkoppeling bij het ophalen. Ouder heeft contract opgezegd en wenst aanpassing opzegtermijn.

Maatregel: 1: Betrokken medewerker krijgt verbetertips. 2: DE reden waarom ouders niet op locatie mogen komen zijn de corona maatregelen. Het is duidelijk dat dit voor kinderen en ouders niet prettig is/ kan zijn, zeker bij een eerste keer. in verband met precedentwerking wordt opzegtermijn niet aangepast.

Weidsehei

Pedagogiek: Ouder ervaart onvoldoende uitvoering van pedagogisch beleid, wanneer hij medewerker daarop aanspreekt ervaart hij onvoldoende betrokkenheid door het gegeven antwoord.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke bespreekt voorval met team en in gezamenlijkheid worden verbetermaatregelen afgesproken. Locatieverantwoordelijke geeft hiervan terugkoppeling aan ouder, ouder voelt zich gehoord in/ door dit gesprek.