



Klachtenjaarverslag 2024

Inleiding.

Korein verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Eindhoven en omgeving en Noord-Limburg. In 2024 maken 12.950 kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar gebruik van ons aanbod.

Bij Korein horen wij graag wat ouders bezighoudt en staan we open voor vragen, opmerkingen, tips en ideeën. Iedere klantreactie 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 de 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 beknopte beschrijving van de klachtenprocedure aan.

Klachtenprocedure.

Klachten, verbeterpunten en complimenten

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

Klachtenprocedure.

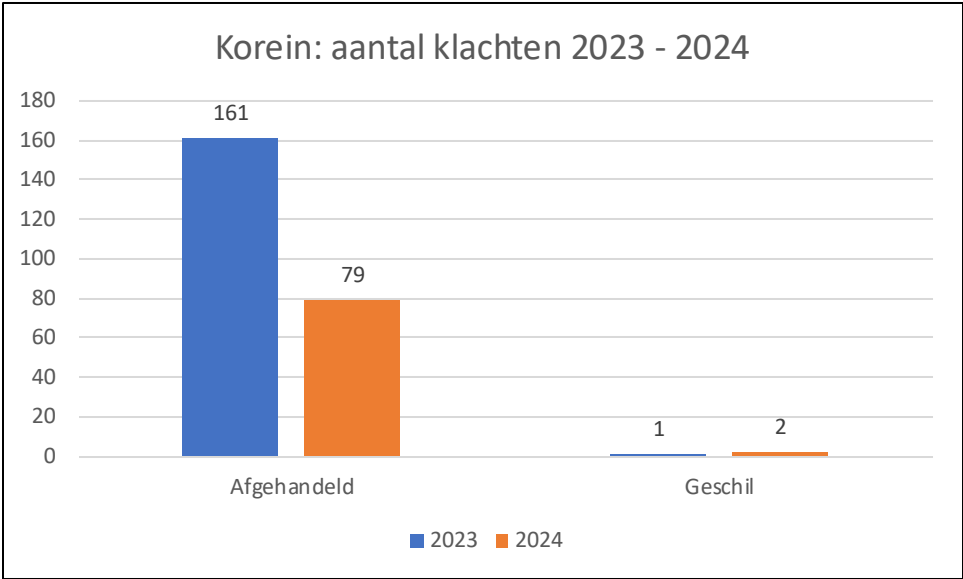
1. Onvrede pakken we het liefst aan bij de bron, daar waar het ontstaat. Leidt een gesprek niet tot een oplossing of wil je jouw klacht bij de organisatie melden, dan kun je het klantreactieformulier op de website invullen. Dit formulier komt rechtstreeks binnen bij de afdeling Pedagogiek en Kwaliteit van onze moederorganisatie Wij zijn JONG.
2. 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.
3. De behandelaar neemt contact op en koppelt de gemaakte afspraken schriftelijk terug. In deze afspraken wordt een concrete termijn gesteld, waarbinnen we eventuele maatregelen realiseren. Hierna wordt jouw klantreactie officieel gesloten.
4. 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?

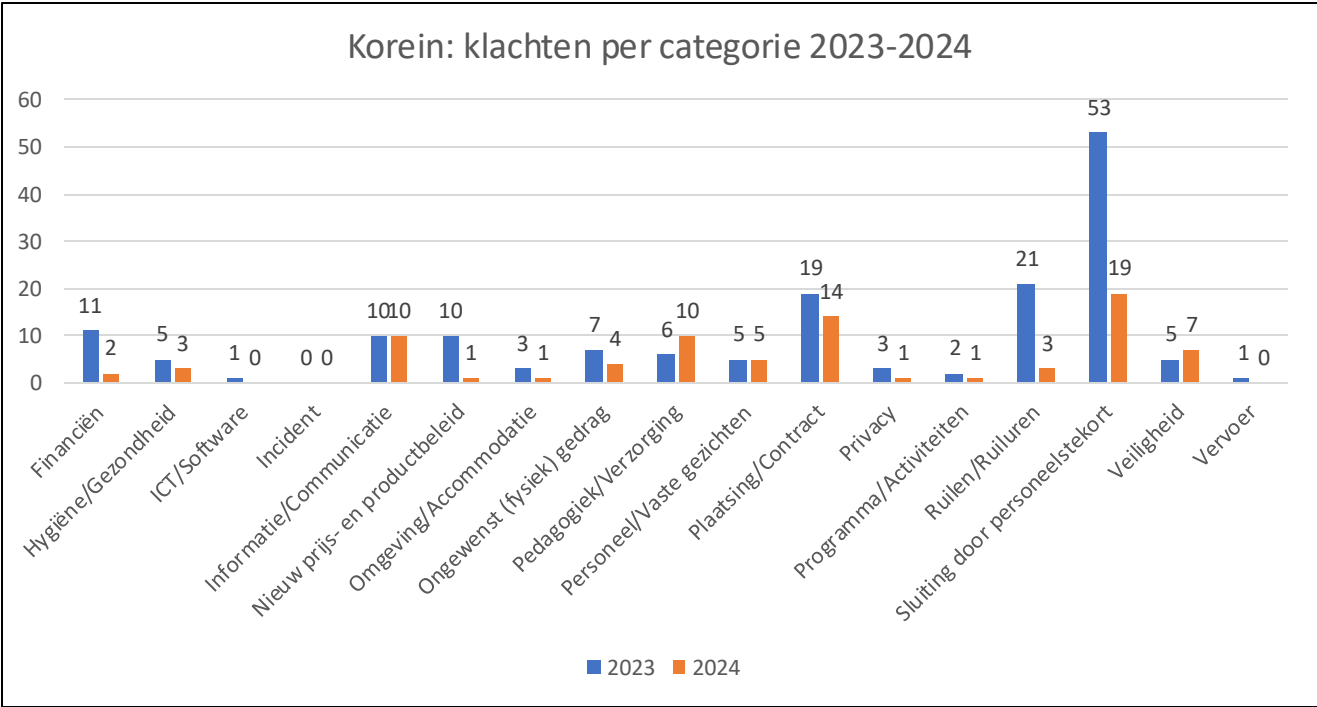
Wanneer de afhandeling van jouw klantreactie niet leidt tot een bevredigende oplossing, kun je je wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. Je kunt je ook rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie wanneer je door omstandigheden geen reactie bij de direct betrokkene(n)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

Klachtenanalyse.

Het aantal klachten is in 2024 aanzienlijk afgenomen ten opzichte van 2023, namelijk van 162 naar 81.



De top 3 van de ontvangen klachten in 2023 vallen in de volgende categorieën: ‘Sluiting door personeelstekort’, ‘Ruilen/Ruiluren’ en ‘Plaatsing/Contract’. Deze is in 2024 gewijzigd naar: ‘Sluiting door personeelstekort’, ‘Plaatsing/Contract’ en ‘Informatie/Communicatie’.



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.

In de periode van mei-augustus heeft de afdeling Pedagogiek en Kwaliteit geadviseerd om duidelijke afspraken te maken wanneer ouders bij sluiting financieel gecompenseerd worden en wanneer niet. In de periode januari-april en september-december 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*: negentien klachten over sluitingen. Klachten over de missende/late communicatie voor een sluiting en compensatie hiervan.
- *Plaatsing/Contract*: vijf klachten over het vervallen van de BSO garantie.
- *Ruilen/Ruiluren*: drie klachten over het vervallen van het ruilbeleid.
- *Ongewenst (fysiek) gedrag*: drie klachten van één vestiging over mogelijk grensoverschrijdend gedrag van medewerker naar kind.

Genomen maatregelen naar aanleiding van de ontvangen klachten.

Met betrekking tot sluitingen onderneemt Korein diverse acties. De basis daarbij is de analyse m.b.t. oorzaken van sluitingen. Op basis daarvan kan er zo gericht mogelijk actie ondernomen worden om sluitingen te voorkomen.

De oorzaken van sluitingen zijn te herleiden naar personeelskrapte in het algemeen (openstaande vacatures) en een hoog ziekteverzuimpercentage waardoor er letterlijk te weinig medewerkers zijn om groepen verantwoord open te houden.

Naast de analyse zijn en worden er ook diverse acties uitgevoerd die beogen meer personeelsformatie beschikbaar te hebben, de beschikbare formatie te behouden en efficiënt in te zetten. In het roosterbeleid zijn kaders opgenomen om te komen tot een efficiënte en verantwoorde personeelsinzet en ook hoe te handelen indien voorzien wordt dat verantwoord openhouden van een groep niet mogelijk is.

Een stap die in 2024 gezet is, is om zo tijdig mogelijk een sluiting aan te kondigen, om te voorkomen dat ouders op het laatste moment geconfronteerd worden met een sluiting. Daarmee kunnen klantreacties over te late communicatie over sluitingen voorkomen worden.

De klantreacties m.b.t. het vervallen van de BSO-garantie en die over het vervallen van het ruilurenbeleid zijn samen te voegen onder de categorie *communicatie*, waarbij over het vervallen van de BSO-garantie niet pro-actief en centraal gecommuniceerd is, maar op het moment dat een vraag omtrent dit thema speelde voor een specifieke ouder.

Het is begrijpelijk dat hier reacties op binnenkomen omdat ouders graag wel de zekerheid van een plek willen hebben en het recht op het ruilen van uren willen behouden. Over het vervallen van de ruildagen is wel pro-actief en met een duidelijke uitleg gecommuniceerd over de redenen van de wijziging en de gevolgen voor klanten. Desondanks dienden enkele ouders een formele klacht in over deze wijziging in het beleid.

Dan is er een vestiging waar meerdere signalen van mogelijk grensoverschrijdend gedrag door een medewerker zijn binnengekomen. In het algemeen handelen wij bij signalen van grensoverschrijdend gedrag volgens ons eigen beleid en protocollen. Ook in dit specifieke geval is dit beleid gevolgd.

Geschillen in 2024.

In 2024 zijn er twee geschillen gemeld bij de Geschillencommissie.

Het eerste geschil betreft een klacht in de categorie 'Sluiting door personeelstekort'. Ouder heeft begrip voor de sluitingen door personeelstekort, maar is het niet eens dat sluitingen niet worden gecompenseerd op een schoolsluitingsdag. Volgens ouder is de informatie op de website nu ineens aangepast. Ouder heeft hierop een klacht ingediend bij de Geschillencommissie. In deze zaak is een schikking tussen beide partijen getroffen. Korein biedt ouder een compensatie aan voor de sluiting en verandert de tekst op de website weer terug naar de oorspronkelijke tekst.

Het tweede geschil betreft een klacht over de eenzijdige opzegging vanuit Korein.

Ouder dient een klacht in over de eenzijdige opzegging van de BSO vanuit Korein. Opzegging kwam als donderslag bij heldere hemel. Ouder geeft ook aan dat er volgens Korein alles aan was gedaan om het kind te helpen, maar dat dit volgens ouder niet klopt. Ook is ouder niet te spreken over hoe er met ouder is gecommuniceerd. Er is een klacht ingediend bij de Geschillencommissie en er heeft een zitting plaatsgevonden. In deze zitting is gegrond verklaard: communicatie naar klant over beëindiging contract en het niet adequaat begeleiden van kind naar gewenst gedrag.

Ongegrond verklaard is het verzoek van ouder om opvang van kind niet te doen beëindigen voordat andere geschikte opvang is gevonden.



Bijlage: beschrijving klantreacties per afdeling/ vestiging

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Achilleslaan	Ouder dient een klacht in over de sluitingen van de vestiging en wil graag uitleg.	Er is uitgelegd waarom de vestiging sluit. Er zijn plannen gemaakt om het personeelsbestand uit te breiden. In de afgelopen tijd zijn er meerdere nieuwe collega's aangenomen.
Achilleslaan	Ouder dient een klacht in m.b.t. geen compensatie ontvangen na sluiting. De beslissing is uiteindelijk voor ouder gemaakt. Het lukt ouder niet om telefonisch contact te krijgen.	Er is telefonisch contact geweest. Behandelaar geeft aan de telefonische bereikbaarheid intern op te pakken zodat de situatie verbeterd wordt. Er is uitgelegd waarom er voor sluiting wordt gekozen. Ook is er uitleg gegeven over het prijs- en productbeleid wat betreft compensatie bij sluitingen.
Achilleslaan	Ouder dient een klacht in over de sluitingen. Ouder wil weten wat de vooruitzichten zijn. Ook wil ouder weten wat de stappen zijn die worden genomen om een oudercommissie te vormen en waarom deze er nog steeds niet is. Ouder geeft aan rechtstreeks contact te hebben gezocht met de vestigingsmanager, maar ouder kreeg geen contact.	Vestigingsmanager heeft contact gehad met ouder en begrijpt goed dat ouders, die een contract hebben met Korein, niet geholpen zijn met de herhaalde sluitingen vanwege personeelstekort. Vestigingsmanager weet dat daar binnen Korein veel aandacht aan wordt besteed, echter tot nu toe niet met het gewenste resultaat.

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Bachlaan	Ouder kreeg vrijdag een bericht in de app dat de opvang gesloten maandag is. Ouder snapt de keuze, maar naar aanleiding van deze sluiting heeft ouder dezelfde vrijdag een aantal vragen gesteld per mail aan de vestigingsmanager waar ouder gedurende het weekend geen reactie op heeft ontvangen.	Er is contact opgenomen met ouder. Het tweede stamgroep principe is uitgelegd. Ouder had hier al eerder van op de hoogte gebracht moeten worden. Echter is de groep druk bezig met de stamgroep formulieren waarop alles vermeld staat. Ook is het aanbod gedaan om het kind over te zetten naar de andere groep omdat daar nog een plekje vrij was. Ouder is hiermee akkoord gegaan.
Bachlaan	Ouder geeft aan dat de vestiging erg vaak sluit. Ouder geeft ook aan dat het kind heel veel nieuwe gezichten heeft gezien in 1,5 maand.	Er is telefonisch besproken dat ze achter de schermen enorm hard bezig zijn om een structurele oplossing te vinden voor het personeelstekort. Verder is er uitgelegd aan welke regels er moet worden voldaan waardoor er soms de vervelende beslissing genomen moet worden dat ze gaan sluiten. Ze sluiten nooit zomaar. Tevens is er besproken dat de vestigingsmanager gaat kijken naar de verschillende gezichten die het kind heeft gezien.
Barrierweg	Ouder dient een klacht in vanwege de sluitingen en de slechte communicatie hierover naar ouders. Ondanks een handreiking vanuit de oudercommissie in juni om samen naar oplossingen te zoeken, zijn er geen significante verbeteringen doorgevoerd. Daarnaast ontbreekt het aan een visie voor een lange termijnoplossing.	Er is een reactie naar de ouder verzonden waarin inhoudelijk is gereageerd op de klacht. Helaas heeft ouder hier niet meer op gereageerd.

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Bennekelstraat	Ouder ging kinderen ophalen. Jongste kind was buiten aan het spelen. Ouder raakte in gesprek met een pedagogisch professional en het oudste kind ging naar het jongste kind buiten. Enkele minuten later liep de oudste samen met de jongste naar binnen, naar de ouder toe. De pedagogisch professional was nog buiten en had niet in de gaten dat het jongste kind weg was. Ouder brengt kind nu niet meer met een veilig gevoel naar de opvang. Er zijn ook al meerdere conflicten geweest ten nadele van het kind.	Er is een gesprek geweest met ouder. De vestigingsmanager heeft de desbetreffende medewerker gesproken. Er gaat intern bekeken worden hoe de conflicten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Klacht was hiermee voor ouder afgerond.
Bennekelstraat	Ouder geeft aan dat er in 2024 te veel verschillende gezichten en invalkrachten geweest zijn.	Er is telefonisch contact geweest. Om sluitingen te voorkomen hebben er verschillende gezichten op de groep gestaan. Er zijn twee nieuwe medewerkers aangenomen die het vaste gezicht zullen worden. De suggestie om vaste flexkrachten in te zetten op de groep wordt meegenomen.
Blaarthemseweg	Het kind start binnenkort op de BSO maar ouder heeft bericht gekregen dat het kind niet kan worden opgehaald van school om naar de BSO gebracht te worden, omdat de rest van de kinderen op de school zitten waar de BSO bij zit. Ouder vindt dit te laat en kan nu geen andere BSO meer regelen op korte termijn.	Er is telefonisch contact geweest en aangegeven dat wij geen BSO meer bieden bij deze school. Er zijn opties aangegeven zoals het kind naar een andere basisschool waar wel BSO bij aangeboden wordt, of op zoek te gaan naar een andere BSO. Ouder laat deze keuze later nog weten aan de vestigingsmanager.

Afdeling /Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Buitenstebinnen - Doormanlaan	Ouder dient een klacht in over de gang van zaken betreffende de transitie van de BSO naar buiten-BSO en de veiligheid van deze vestiging.	De vestigingsmanager heeft contact opgenomen met ouder, om te bespreken hoe bepaalde onderwerpen vorm krijgen op de nieuwe BSO vestiging. De oudercommissie (waar deze ouder een lid is) wordt betrokken in verdere communicatie naar ouders, het pedagogische werkplan en het veiligheids- en gezondheidsbeleid.
Buitenstebinnen - Doormanlaan	Ouder stuurt een klacht omdat kind zonder jas in doorweekte kleding aan het buitenspelen was, ondanks de koude buitentemperatuur. De jas en handschoenen van het kind waren doorweekt en hing in de jassenkast. Kind was ijskoud en had paarse lippen. De leiding had volgens ouder geen oog voor kind.	De vestigingsmanager heeft nogmaals excuses gemaakt voor de situatie en heeft hierop verschillende acties ondernomen. Zo heeft er onder andere een gesprek met ouder plaatsgevonden en is er een spoedoverleg geweest met het team om hen bewust te maken van het aanbieden van jassen bij kleinere kinderen. Er wordt ook gekeken naar de aanschaf van regenbroeken en regenlaarzen en er is afgesproken dat alle pedagogische professionals goed naar hun mentorkinderen kijken tijdens het buitenspelen.
Cassandraplein	Ouder is al lange tijd ontevreden over de opvang. Ouder heeft om deze reden de BSO opgezegd en wil een coulance regeling omtrent de opzegtermijn.	Er is contact geweest en afgesproken geen opzegtermijn te hanteren. Daarmee is de klacht naar tevredenheid afgehandeld.
De Goede Herder	Ouder geeft aan voor de zoveelste keer het kind thuis te krijgen met een vieze luier en geïrriteerde huid. Dit is al meerdere malen gemeld.	Er is afgesproken dat de vestigingsmanager de punten die tijdens het telefoongesprek besproken zijn aan het team gaat terugkoppelen. Ze gaan er meer alert op zijn dat het kind een schone luier krijgt. De medewerkers hebben aangegeven dat ze het kind om 12.00 uur altijd nog even controleren. Er wordt nu meer op toegezien dat dit ook daadwerkelijk gebeurt.

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
De Messenmaker	Ouder heeft twee kinderen. De groep van het ene kind moet sluiten. Ouder wil dit kind laten onderbrengen bij de groep van het andere kind. Er is aangegeven dat dit niet mogelijk is. Ouder wil hierover contact.	Er is uitgelegd waarom Korein geen kinderen overplaatst naar andere groepen en waarom dit wettelijk gezien niet mogelijk is.
De Messenmaker	Ouder heeft het kind ruim op tijd ingeschreven voor de BSO, maar krijgt nu te horen dat het niet mogelijk is om voor 1 januari 2025 een contract op te laten stellen.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden. Er is aangegeven dat er helaas nog geen contract gemaakt kan worden. Helaas kunnen niet alle zorgen worden weggenomen bij ouder.
De Ruimte	Ouder is ontevreden over de personele bezetting tijdens de zomerperiode.	De vestigingsmanager heeft telefonisch contact opgenomen met ouder. Hierin is besproken welke opeenstapeling van gebeurtenissen voor deze vervelende situatie heeft gezorgd. Het team gaat aan de slag om ervoor te zorgen dat deze situatie niet meer zal voorkomen.
Don Boscostraat	Ouder geeft aan niet op de hoogte te zijn gebracht van het feit dat de BSO die dag niet doorging. Hierdoor is het kind niet opgehaald en heeft het kind uiteindelijk met een klasgenootje mee mogen gaan. Ouder geeft aan normaliter een mail en herinnering te krijgen als de BSO niet doorgaat. In de ouderapp bleek ook te staan dat het kind die dag gewoon BSO zou hebben.	De vestigingsmanager geeft aan dat er op 17 mei een ouderbrief is verstuurd over de sluiting van 27 mei. Deze brief bleek, waarschijnlijk wegens een fout in het systeem, niet bij alle ouders terecht te zijn gekomen. Hiervoor biedt de vestigingsmanager excuses aan. Bij volgende ouderbrieven zal dit extra worden gecontroleerd, om herhaling te voorkomen.

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Don Boscostraat	Tijdens het ophalen van het kind was er geen overdracht naar de ouder. De twee medewerkers waren alleen maar samen aan het kletsen. Ouder vond dit niet prettig om mee te maken. Er waren ook geen vaste pedagogisch professionals aanwezig. Volgende keer zou ouder graag in ieder geval welkom geheten willen worden.	Er is telefonisch contact geweest. ouder heeft hierin aangegeven dat de klantreactie vooral ter kennisgeving was. Er is afgesproken dat, mocht het nogmaals voorkomen, ouder dit weer aangeeft.
Don Boscostraat	Ouder is ontevreden over de pedagogische begeleiding en aandacht van de medewerkers.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden waarin ouder het verhaal kon doen en aan heeft gegeven wat ouder als niet prettig heeft ervaren. Er zijn vervolgens meerdere afspraken gemaakt, zoals bijvoorbeeld dat er in november iedere maandag een foto in het ouderportaal wordt gezet en ouder is altijd welkom om op kantoor binnen te lopen. Na november wordt er opnieuw geëvalueerd en er staat een vervolgesprek gepland.
Het Mooiste Blauw	Ouder heeft het kind deze kerstvakantie twee keer, ruim van tevoren, i.v.m. medische redenen afgemeld voor de BSO. Dit wordt niet meer gecompenseerd door Korein. Ouder mist, na alle maanden dat zij als ouders geacht werden flexibel te zijn i.v.m. personeelstekort, nu een beetje flexibiliteit vanuit Korein.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden met ouder, waarin is besproken dat er geen uitzondering gemaakt wordt op de gevraagde compensatie en de facturen betaald dienen te worden. Daarnaast is er gesproken over de menselijke maat, deze wordt door ouder in deze situatie gemist. Door het afschaffen van het ruilbeleid kunnen gemiste dagen niet meer gecompenseerd worden.
Jan van der Diesduncstraat	Ouder geeft aan dat het sluiten van een groep op de vestiging oneerlijk verdeeld wordt.	Er is uitgelegd hoe een sluiting tot stand komt en dat er rekening gehouden moet worden met wetgeving. De groep heeft kunnen heropenen in dit geval.
Jozef Israelslaan	Ouder dient een klacht in over de opzegtermijn. De laatste twee weken waar ouder voor betaalt is de groep dicht. Ouder wil daarom eerder opzeggen.	Na intern overleg is er overeengekomen om de opvang eerder stop te zetten.

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Jupiterstraat	Ouder dient een klacht in over het feit dat er geen ranja meer geschonken wordt en vindt dit betutteling.	Vestigingsmanager heeft ouder gesproken. Ouder blijft het oneens met het nieuwe voedingsbeleid en wil dat het kind ranja krijgt. Er is aangegeven dat we geen uitzondering kunnen maken maar wel opletten of de kinderen echt iets drinken.
Keizerin Marialaan	Op de eerste dag van het kind was er niemand om de deur open te doen. Ook maakte geen medewerker contact met het kind. Hierdoor heeft ouder direct het contract opgezegd. Ouder wil de factuur niet betalen.	Er is telefonisch contact geweest. Er is geluisterd en aangegeven dat dit niet had mogen gebeuren. Er zijn mogelijkheden aangeboden om het vertrouwen terug te winnen. Ouder heeft toch besloten het contract te beëindigen.
Keizerin Marialaan	Ouder werd gebeld omdat het kind in de vinger had gesneden tijdens fruit snijden. Ouder begrijpt niet dat het kind zelf mag snijden als het kind 2 jaar oud is. Daarnaast heeft ouder het kind op moeten halen en mist ouder hierdoor een opvangdag. Ouder wil een tegemoetkoming.	Er is aan de ouder uitgelegd dat er volgens het pedagogisch kompas gewerkt wordt, en kinderen bewust leren omgaan met materialen is hier onderdeel van. De risico's worden vooraf geïnventariseerd en opgenomen in het Veiligheids- en gezondheidsplan en er is door de medewerkers juist gehandeld. Wel wordt het incident voorgelegd aan de pedagogisch coach ter evaluatie.
Kerkstraat	Ouder is teleurgesteld in het aanbod voor het kind en dat er geen tegemoetkoming is aan de behoeften van het kind. Het kind heeft nauwelijks leeftijdgenoten op de groep. Ook geeft ouder aan dat medewerkers passief zijn.	Er is een gesprek geweest. Het volgende is besproken: meer gericht activiteiten aanbod per leeftijdsgroep, het buitenspelen, activiteiten tijdens haal - en brengmomenten en tijdens de vakantieperiodes en de houding van het personeel. Ouder geeft aan dat het kind inmiddels weer beter op de BSO speelt.
Keerberg	Ouder is zeer ontevreden over de sluitingen en het gebrek aan compensatie voor broers en zusjes hiervoor.	Er is uitgelegd dat er geen compensatie mogelijk is, omdat de andere groepen gewoon open zijn. Ook is aangegeven dat er alles aan gedaan wordt om een groep open te houden.

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Keverberg	Ouder heeft begrip voor de sluitingen door personeelstekort, maar is het niet eens dat sluitingen op een schoolsluitingsdag niet worden gecompenseerd. Volgens ouder is de informatie op de website nu ineens aangepast en ouder vindt dit niet kunnen.	Er is een klacht ingediend bij de Geschillencommissie. Er is een schikking getroffen in deze zaak. Geschil wordt verder toegelicht op pagina 3 van dit verslag.
Kindcentrum De Boog	Bij de aanmelding is mondeling besproken dat ouder voor het tweede kind ook gebruik wilde gaan maken van de BSO als het vier jaar zou zijn. Er is toen ook gesproken over de doorstroomgarantie, maar niet over een officiële aanmelding voor de BSO. Omstreeks de derde verjaardag van het kind heeft ouder via de app een berichtje ontvangen waarin stond dat ouder het kind tijdig aan moest melden. Ouder heeft dit bericht over het hoofd gezien en geeft aan geen reminder te hebben ontvangen. Ouder heeft dus geen gebruik kunnen maken van de doorstroomgarantie en inmiddels is er nog steeds geen plek op de BSO. Ouder vindt het niet klantvriendelijk dat er geen reminder is gestuurd. Ouder voelt geen enkele medewerking, compassie of flexibiliteit vanuit de organisatie Korein. Ouder vindt het daarom moeilijk om zelf nog flexibel te zijn wanneer dit van ouder gevraagd wordt.	Behandelaar heeft telefonisch contact proberen te zoeken en uiteindelijk gemaild. Volgens behandelaar is er mogelijk een verkeerde conclusie getrokken en dat e.e.a. te maken heeft met interpretatie en toevalligheden. Er is uitgelegd hoe het toewijzen van plekken gebeurt en hoe de ruimte is ontstaan. Behandelaar laat een andere collega nogmaals bellen om dit ook telefonisch te verduidelijken.

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Kindcentrum de Kersentuin	Dit is geen klant van Korein maar een buurtbewoner. Deze persoon was in de speeltuin vlakbij de vestiging en hoorde een medewerker reageren op een kindje wat huilde. Deze persoon vond de reactie van de medewerker niet kunnen en voelde zich verplicht hier melding van te maken.	Er is contact opgenomen en aangegeven dat de vestigingsmanager met de desbetreffende medewerker in gesprek gaat. Dit was voor de buurtbewoner voldoende.
Kindcentrum de Kiezel	Ouder geeft aan dat ouder de kinderen zo van buiten mee kon nemen zonder dat de medewerker naar de ouder toe kwam en checkte of ouder wel echt de ouder was. Daarnaast heeft het kind al ruime tijd geen vast gezicht meer op de groep gehad. Ook geeft ouder aan dat de veiligheid van de kinderen niet gewaarborgd wordt, doordat de voordeur bijvoorbeeld altijd open staat.	Er heeft een telefonisch gesprek plaatsgevonden. De situatie is doorgesproken. Er is nu bij de Kidz Club een vaste collega waardoor de wisselingen een stuk minder zullen zijn. Om onveilige situaties te voorkomen zal er de juiste begeleiding gegeven gaan worden.
Kindcentrum De Kiezel	Ouder heeft kind tijdig aangemeld voor BSO. Zes maanden voor start zou ouder iets horen, maar er kwam niks. Ouder heeft meerdere malen zelf contact gezocht en zou steeds iets terug horen, maar ouder moest steeds zelf terugbellen. Uiteindelijk kreeg ouder bericht dat er enkel op de vrijdag plek was. Ouder heeft nu een groot probleem en had dit graag eerder willen weten.	Behandelaar heeft het proces uitgelegd en heeft aangegeven dat ouder hoog op wachtlijst staat voor de dinsdag. De personeelstekorten in de branche zijn uitgelegd, maar er is ook aangegeven dat ouder inderdaad eerder geïnformeerd had mogen worden over het feit dat het zicht op een plek op dinsdag lastig zou worden. Behandelaar zal met regelmaat de ouder op de hoogte houden v.w.b. de aanvraag voor de BSO voor het kind.
Kindcentrum De Kiezel	Ouder geeft aan dat er tijdens de vakantieperiode veel verschillende invallers zijn, terwijl het fijn zou zijn om vaste gezichten te zien. Ouder merkt daardoor veel onrust.	Het kind heeft het moeilijk met de verschillende invalkrachten, dus er is afgesproken dat de situatie van het kind besproken wordt met de invalkrachten. Ouders worden op de hoogte gehouden bij volgende vakanties welke invalkrachten er op de groep zullen staan. Er wordt rekening mee gehouden dat het voor het kind extra belangrijk is dat er een vast gezicht op de groep gepland wordt.

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Kindcentrum De Kiezel Jansenstraat	Het kind stond vandaag niet op de lijst voor de BSO door een verwisseling van namen. Het kind is daarom niet opgehaald bij de klas. Met als gevolg dat het kind helemaal alleen op het schoolplein stond. Ouder vindt dit verontrustend.	Er is telefonisch contact geweest. De pedagogisch professionals zullen extra alert zijn. Er is ook aan het kind meegegeven dat het altijd naar binnen moet gaan, mocht er niemand zijn.
Kindcentrum de Kiezel Jansenstraat	Ouder dient een klacht in omdat het kind is vergeten mee naar binnen te nemen. Ouder trof het kind buiten voor de deur aan, waar het heeft staan wachten. Het heeft zich alleen gevoeld. Dit is al de tweede keer in korte tijd.	Er is telefonisch contact geweest en de volgende afspraken zijn met de pedagogisch professionals gemaakt/herhaald: als we naar binnen gaan tellen we de kinderen bij de deur. We checken bij de deur ook even de aanwezigheid in de tablet. Een pedagogisch professional loopt een extra ronde over het plein. Binnen tellen we nogmaals opnieuw.
Kindcentrum de Klimboom	Ouder maakt melding van ongewenst gedrag van medewerker naar kind. Ouder heeft het gevoel dat kind genegeerd wordt en anders wordt behandeld. Ouder heeft het gevoel dat dit in relatie ligt met de afkomst van het kind.	De vestigingsmanager is in gesprek gegaan met ouder en heeft een gesprek met de betrokken medewerker en directie collega's gevoerd waarin de klacht is besproken. Ouder is door de mentor uitgenodigd voor een evaluatiegesprek, maar ouder heeft hier niet meer op gereageerd. Kind wordt opgevangen op een andere vestiging.
Kindcentrum de Klimboom	Twee ouders dienen een klacht in m.b.t. de behandeling van kinderen door een bepaalde pedagogisch professional. Ouders delen een aantal ervaringen over mogelijk grensoverschrijdend gedrag van de pedagogisch professional.	Er is telefonisch contact geweest met beide ouders waarin de klacht en de daaruit voortvloeiende actiepunten besproken zijn. Er is onderzoek gedaan waaruit onvoldoende sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit. Vestigingsmanager is tijdens het onderzoek bewust geworden dat de houding en wijze van communiceren die ervoor heeft gezorgd dat ouder zich op momenten niet gehoord of gezien heeft gevoeld. Dit zal dan ook worden meegenomen. Hier is ruimte voor verbetering en de pedagogisch professional zal een training gaan volgen.

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Kindcentrum De Spaaihoeve	Kind is toegelaten op onze opvang, maar ouder heeft hier geen toestemming voor gegeven. Ouder heeft hier reeds over gebeld maar wil nogmaals benadrukken dat de situatie urgent is. Ouder is niet de contracthouder in deze situatie.	Er is contact geweest met de ouder. Aangezien deze ouder niet de contracthouder is van de overeenkomst m.b.t. de opvang voor het kind, kunnen wij niet aan de vraag voldoen om het contract en de opvang voor het kind stop te zetten.
Kindcentrum de Wentelwiek	Er was iemand jarig en die trakteerde. Ouder geeft aan dat het kind niets gekregen heeft.	Er is telefonisch contact geweest. De situatie is uitgelegd en ook waarom de communicatie was blijven liggen.
Kindcentrum Platijn - Maatstok	Ouder geeft aan pas in december op de hoogte gebracht te zijn van de afschaffing van de BSO garantie. Hierdoor heeft er nu een ander kind voorrang op het eigen kind. Ouder vindt dit onacceptabel. Als ouder eerder op de hoogte was had ouder het kind eerder aangemeld.	De signalen van de ouder zijn voorgelegd aan juridisch adviseur. Er is uitgelegd aan de klant waar ons productaanbod op gebaseerd is. Er is uitgelegd waarom de BSO garantie is komen te vervallen. Deze klantreactie wordt wel ter evaluatie van de product- en dienstverlening meegenomen. Ook is er inmiddels plek voor het kind op de BSO.
Kindcentrum Platijn - Maatstok	Het kind heeft een been gebroken en mag daarom niet naar de opvang. Ouder is het hier niet mee eens. Ouder heeft contact opgenomen met klantadvies en gevraagd om compensatie. Dit is afgewezen.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden. De pedagogisch professionals/vestigingsmanager laten ouder weten dat ze het niet verantwoord achten om het kind toe te laten tot de opvang. De overwegingen waren in het belang van het kind. Deze uren worden niet gecompenseerd. Het bovenstaande is gecheckt met de voorwaarden van Korein en branche kinderopvangorganisatie.

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Kindcentrum Vijfblad	Sinds de keuze is gemaakt dat er een medewerker van een andere groep de dag opent met twee groepen, merkt ouder veel onrust. Ook is het ontzettend druk bij afzetten. Ouder hoopt dat deze keuze heroverwogen wordt.	De situatie is uitgelegd. Er is uitgelegd waarom er gekozen is voor deze werkwijze. Wel wordt de situatie blijvend gemonitord en worden en aanpassingen doorgevoerd waar nodig/mogelijk.
Kiplinglaan	Ouder geeft aan dat de toiletten al ruim een jaar kapot zijn. In de keukens hangen kasten los waardoor de kinderen bij de boiler kunnen. Ouder vindt het gevaarlijk.	Inmiddels zijn de toiletten en de keukens gerenoveerd.
Kiplinglaan	BSO groep van kind was gesloten en dit was ruim van te voren gecommuniceerd. Ouders hadden bericht echter gemist en daardoor stond kind alleen op schoolplein te wachten. Kind ging naar een van de pedagogisch professionals van de BSO, maar werd weer teruggestuurd naar het schoolplein. Hier heeft een andere ouder de ouders uiteindelijk gebeld om het kind op te halen.	Er contact geweest met ouder. Hierin is aangegeven dat er duidelijke afspraken zijn gemaakt over de verantwoordelijkheid van collega's tijdens dit soort situaties.
Marseillelaan	Meerdere ouders dienen afzonderlijk van elkaar een klacht in over de regelmaat waarmee groepen gesloten worden en de personeelstekorten.	Er is een brief aan ouders gestuurd met uitleg over sluitingen van de opvang en personele ontwikkelingen. Zo komen er twee nieuwe medewerkers bij en de vestiging zal blijven werven.

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Marseillelaan	Ouder dient een klacht in m.b.t. plaatsing BSO. Een ander kindje leek voorrang te hebben gekregen. Ouder kreeg hierover geen duidelijke uitleg van de klantadviseur. Ouder vindt het wachtlijst proces niet transparant.	Ouder is gebeld en gelukkig is het kind inmiddels geplaatst. Het stoorde de ouder dat de criteria niet duidelijk waren op de website. Er is aangegeven dat we druk bezig zijn het plaatsingsbeleid up-to-date te krijgen en dat we het advies van de ouder meenemen om de wachtlijstcriteria duidelijk te omschrijven.
Molenstraat	Ouder zag dat studiedagen niet meer in de BSO contracten komen. Ouder wil graag weten wat dit inhoudt. Ouder wil graag horen wat er gaat veranderen.	Vestigingsmanager heeft navraag gedaan bij klantadvies en daarna uitleg gegeven aan de klant over de studiedagen.
Mondomijn	Ouder begrijpt een deel uit het huisreglement niet rondom BSO en voorschoolse opvang.	Er is contact geweest met ouder en er is uitleg gegeven over het huisreglement. Ook is de klacht doorgezet naar MarCom om te kijken of aanscherping van het huisreglement gewenst is.
Ouverture	Ouder wil weten wat er is gebeurd met de ruiluren. Ouder heeft meerdere dagen geen opvang i.v.m. feestdagen. Ouder wil weten of er een andere oplossing is.	Er is uitgelegd dat het ruilurenbeleid sinds 1 januari 2023 is gewijzigd en waarom dit zo is. Er is ook uitgelegd waarom er geen vergoeding is voor sluiting op feestdagen. Dit zit namelijk al doorberekend in de vaste uurprijs.
Ouverture	Ouder is ontevreden over de sluitingen. Ouder vindt het ook vervelend om het via de app te moeten lezen en geen reactie te kunnen geven.	Er is aangegeven dat er alles aan gedaan wordt om sluiting te voorkomen. Er worden dagelijks nieuwe pedagogisch professionals aangenomen om onze teams op vestiging te versterken. Ook wordt er voortdurend gebruik gemaakt van de verschillende beschikbare uitzendbureaus en werken we samen met ZZP-ers. Dankzij de nieuwe wetswijziging die ingegaan is per 1 juli ontstaat er ook wat meer ruimte in de kind-medewerkerratio. Waardoor verwachte sluitingen gelukkig alsnog in sommige gevallen teruggedraaid kunnen worden.

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Planning en Advies Korein	Ouder heeft kind ingeschreven. Helaas heeft ouder een miskraam gehad. Ouder wilde daarom de inschrijving ongedaan maken. Hier heeft ouder tot op heden geen reactie op gehad. Ouder vindt dit niet netjes.	Er zijn oprechte excuses aangeboden. Dit is niet onze normale werkwijze. De aanvraag was wel verwerkt.
Planning en Advies Korein	Ouder heeft kind aangemeld en er zou contact opgenomen worden. Dit is niet gebeurd. Ouder heeft nu zelf contact opgenomen en kreeg te horen dat de aanmelding fout is gegaan en dat er geen plek is. Ouder vindt deze gang van zaken kwalijk.	Planning en advies geeft aan dat bij de eerste aanmelding geen beschikbaarheid was op de gewenste vestiging, maar dat er wel op een andere vestiging plek was. Hier is ouder toen akkoord mee gegaan. Ouder was echter niet tevreden over deze vestiging. Er is een voorstel gedaan om naar de gewenste vestiging over te stappen per juni. Hier gaat ouder mee akkoord.
Planning en Advies Korein	Ouder is het niet eens dat ze nogmaals de BSN nummers moet aanleveren bij de aanmelding voor de BSO. Terwijl kind al gebruik maakt van de dagopvang. Ouder vraagt zich af of er wel correct wordt omgegaan met privacygevoelige gegevens.	Planning en Advies heeft contact opgenomen met de ouder en daarin aangegeven dat het helaas op dit moment niet mogelijk is om het inschrijfproces op een andere manier te regelen. Er wordt gewerkt aan een nieuwe manier van inschrijven en hierbij zal het niet meer nodig zijn om nogmaals de BSN door te geven. Aanvragen kunnen in de tussentijd altijd telefonisch worden doorgegeven, hiervoor is ook geen BSN nodig.
Planning en Advies Korein	Ouder dient een klacht in m.b.t. het ontbreken van de flexibiliteit rondom ruildagen.	Het nieuwe ruilurenbeleid is telefonisch besproken. Ouder hoopt dat het beleid ooit teruggedraaid gaat worden, maar na dit telefoongesprek is de klacht wel afgerond voor ouder.
Reigerlaan	Het kind is samen met een vriendinnetje even zoekgeraakt. De deur stond open en ze zijn ongezien naar buiten gelopen. Ouder wil dat er gecommuniceerd wordt dat deur altijd gesloten moet worden.	Er is besproken welke maatregelen er genomen gaan worden op de BSO. Extra ogen en oren tijdens het buitenspelen. Bordjes op het hek met reminders om de deur goed te sluiten. Tijdens overdracht de deur goed in de gaten houden.

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Reigerlaan	Ouder geeft aan dat de kinderen klagen over dat het saai is en er weinig speelvrijheid is. Er is weinig interactie met medewerkers. Medewerkers zitten veel op hun telefoon. Er is weinig groente en fruit. Tijdens de zomer zijn er weinig plaatsen voor uitjes. Geen warme sfeer en geen persoonlijke aandacht.	Er wordt een plan van aanpak gemaakt voor deze vestiging. Hierin zijn smart-doelen geformuleerd voor de verbeteringen die worden ingezet. De 4 hoofdpunten zijn; communicatie, aanbod, vaste rituelen (intake, verjaardag etc.) en dagritme. Dit plan gaat eerst naar de OC. Daarna zal er telkens een stuk naar de ouders gecommuniceerd worden over de onderwerpen die worden aangepakt. Er wordt een brief gestuurd naar de ouders waarin de excuses worden aangeboden over de afgelopen periode. Deze komt vanuit de districtsmanager.
Reigerlaan	Ouder heeft al meerdere keren contact gehad met vestigingsmanager over klachten. Toch zijn er weinig verbeteringen. Ouder benoemt dat de groep niet buiten is geweest omdat het te koud zou zijn, en dat er chips en wraps gegeten werden, wat niet verantwoord is.	Tijdens een telefoongesprek zijn er gezamenlijk de punten besproken waar nog steeds verbeteringen nodig is en ouder is meegenomen in de wijze waarop hier de komende maanden aandacht voor is. Ze streven er met elkaar naar om positieve verandering door te voeren en te behouden. Alle ouders van de vestiging zullen worden meegenomen in de voortgang.
Seringenstraat	Ouder kreeg te horen dat het kind geen smeerkaas meer mag eten omdat dit niet past binnen het voedingsbeleid. Ouder begrijpt niet wat er erg is aan smeerkaas. Ouder is benieuwd naar de reden van het aanpassen van het beleid.	Er is uitgelegd dat het voedingsbeleid is vernieuwd. Vanuit de nieuwe inzichten van het Voedingscentrum is besloten om geen smeerkaas meer te gebruiken. Er worden voldoende alternatieven aangeboden die wel passen binnen de Schijf van Vijf.

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Seringenstraat	Ouder wil in gesprek gaan over het feit dat er geen doorstroomplek is voor het derde kind, ondanks dat het kind al ruim van tevoren is aangemeld.	Er is uitgelegd waarom de BSO garantie is komen te vervallen. Het plaatsingsbeleid is toegelicht. Het kind staat met prioriteit op de wachtlijst. Ook is aangegeven dat het mogelijk is om input te geven op het beleid via de oudercommissie.
Seringenstraat	Ouder dient een klacht in i.v.m. de beslissing om de broertjes/zusjes prioriteit te laten vervallen bij de BSO. Ouder geeft aan ook nooit hierover geïnformeerd te zijn.	Het plaatsingsbeleid is zowel telefonisch als per mail uitgelegd aan de ouder. Er is aangegeven dat, indien er een ouder is met dezelfde prioriteit, dezelfde startdatum en opvangdag, de planner altijd eerst nagaat of er broertjes/zusjes al een plaats bij Korein hebben. De planner mag dan afwijken van het plaatsingsbeleid en deze ouder voorrang geven.
St. Adrianusstraat	Ouder heeft het kind al ruime tijd geleden ingeschreven en er is nog steeds geen plek op de BSO op de dinsdagen. Ouder vraagt hoe het kan dat het kind wel plek heeft op maandag en donderdag, maar voor de dinsdag 1,5 jaar moet wachten.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden. Behandelaar heeft aangegeven dat ze bij vestiging een ontzettend drukke BSO vestiging hebben met een enorm lange wachtlijst. Dit betekent dat ouders helaas, soms voor lange tijd, moeten wachten op een beschikbare plek.
St. Genovevstraat	Donderdag 7 maart werd in de avond een eenzijdig bericht verstuurd dat de opvang op vrijdag 8 maart om 13:00 uur zal sluiten. Ouder vindt dit onacceptabel.	Er is uitgelegd dat er alles aan gedaan wordt om een sluiting te voorkomen. Er is ook uitgelegd waarom de groep heeft moeten sluiten. Ouder krijgt ook compensatie voor een sluitingsdag.
St. Lidwinastraat	Ouder geeft aan dat het regelmatig voorkomt dat de VSO niet op tijd open is.	Er is contact geweest. De VSO is verplaatst naar een andere vestiging, waardoor we beter in kunnen springen als de vso medewerker ziek is. De medewerker die een paar keer niet is gekomen en dit te laat heeft doorgegeven is niet meer werkzaam bij ons.
St. Lidwinastraat	Ouder dient een klacht in over de nieuwe groepsindeling, wat betreft het gebrek aan communicatie, de manier waarop ouder geïnformeerd wordt en hoe ouder voor het blok gezet wordt met deze nieuwe indeling.	Er is contact geweest. Behandelaar geeft aan dat ouder inderdaad een punt heeft. Vanwege de nieuwe groepsindeling bij BSO zijn er wat kinderen uit elkaar gehaald. Er is samen met de Klantadviseur gekeken naar de groepssamenstelling en er zijn weer wat kinderen gewisseld. De ouder is weer tevreden.

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
St. Lidwinastraat	Ouder dient een klacht in over de eenzijdige opzegging van de BSO. Opzegging kwam als donderslag bij heldere hemel. Ouder geeft ook aan dat er volgens Korein alles aan was gedaan om het kind te helpen, maar dat dit volgens ouder niet klopt. Ook is ouder niet te spreken over hoe er met ouder is gecommuniceerd.	Er is een klacht ingediend bij de Geschillencommissie en er heeft een zitting plaatsgevonden. Ouder is op 2 van de 3 punten in het gelijk gesteld. Geschil wordt verder toegelicht op pagina 3 van dit verslag.
St. Petrus Canisiuslaan	Ouder dient een klacht in omdat pedagogisch professionals niet reageren op mogelijk grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen. Ook dient ouder een klacht in omdat er foutieve deurbriefjes zijn opgehangen vanwege de medische situatie van hun kind.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden met ouders. Hierin zijn excuses aangeboden voor de situatie. Er is besproken hoe ouders weer vertrouwen kunnen krijgen in de opvang.
St. Petrus Canisiuslaan	Ouder geeft aan dat er geen updates in de ouderportaal app komen over het kind. Ouder wil graag meer updates.	Behandelaar heeft aangegeven dat de update normaalgesproken aan het einde van de dag plaatsvindt, maar dat ze samen met ouder kunnen kijken wat wenselijk is en wat mogelijk is voor de pedagogisch professionals. Ouder kijkt het deze week nog even aan en neemt anders contact op om hier een gesprek over in te plannen.
St. Trudostraat	Ouder wil onvrede kenbaar maken over het feit dat de babygroep tussen 08-03-24 en 16-04-2024 al vier keer gesloten is en weer gaat sluiten. De teller staat hiermee op 6-7 sluitingen dit schooljaar.	Er is uitgelegd waar de sluitingen vandaan komen en dat er alles aan gedaan wordt om dit te voorkomen. Ze zijn volop bezig om het personeelstekort op te lossen en daarover volgt deze week meer informatie.

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
St. Trudostraat	Deze klacht werd ingediend door een ouder. Ouderraad dient daarna ook een klacht in met exact dezelfde inhoud. Afgelopen jaar is de zolder verbouwd, echter voldoet de klimaatregeling nog steeds niet. De GGD heeft tijdens een inspectie geconstateerd dat de klimaatregeling op zolder onvoldoende is. Er zou vorig jaar al een afspraak zijn gemaakt tussen Korein en SKPO wie dit zou moeten oppakken (en betalen). Echter, er wordt op dit moment nog steeds naar elkaar gewezen. Met de zomer in aantocht is er geen tijd meer om dit langer uit te stellen. Het dient z.s.m. opgepakt te worden, voordat de vestiging in de zomer moet sluiten om deze reden.	Er is een goed gesprek geweest met de ouderraad en school. Er komt vanuit school en Korein een plan van aanpak rondom de zomer zodat we gebruik kunnen gaan maken van klaslokalen. Helaas is de school dermate oud, dat een airconditioning niet mogelijk is. Dit is uitgelegd aan de ouderraad en daar hadden zij begrip voor. Verder wordt op 12 juni tijdens de ouderraad de luchtkwaliteit nog besproken.
Topaasring	Ouder geeft aan dat er een mazelen uitbraak is in Eindhoven en dat de ongevaccineerde kinderen nog steeds naar de opvang mogen komen en de andere kinderen en medewerkers hierdoor gevaar lopen. Ouder wil hiervoor een oplossing.	Er is uitgebreid over gesproken met de vestigingsmanager om de zorgen weg te nemen.
Urkhovenseweg	Ouder geeft aan dat het kind gebeten is door een ander kind en dat dit door pedagogisch professional lachend aan de poort verteld werd. Ouder heeft geen vertrouwen meer en vindt het onveilig. Ouder wil precies horen wat er gebeurd is.	Er is door de vestigingsmanager contact opgenomen met ouder. Er is verteld hoe het incident is verlopen. De situatie is aan de poort met ouder besproken door pedagogisch professional en er is gevraagd of de ouder het gesprek binnen verder wilde voortzetten. Het kind wordt inmiddels opgevangen op een andere Korein vestiging.
Urkhovenseweg	Het kind is sinds de herfstvakantie van de vestiging af, maar ouder heeft tot op heden geen eindgesprek gehad. Ouder heeft hier meerdere keren om gevraagd maar krijgt geen terugkoppeling.	Ouder wilde graag een KIIK overzicht ontvangen en heeft per mail de informatie ontvangen die ouder graag wilde.

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Urkhovenseweg	Ouder dient een klacht in vanwege de hygiëne op de vestiging. Het kind kreeg infecties door de sudocreme. Ouder weet ook niet of medewerkers hun handen wassen voor het verschonen van de luier. Ouders lopen over het tapijt met vieze schoenen. Slaapzakken worden opnieuw gebruikt ook als ze vies zijn. Toen het kind thuiskwam met een brandwond, heeft ouder een bericht gestuurd wat twee dagen genegeerd werd. Niemand wist ervan.	De klacht van de ouder is besproken en er is mee aan de slag gegaan. Ouder geeft aan dat ze verbetering heeft gezien en dat het probleem is opgelost.
Vijfkamplaan	Ouder heeft aangegeven dat het kind later dan 9:00 uur aanwezig zou zijn. Dit werd gevraagd om aan te geven i.v.m. de buitenactiviteiten. Toen ouder met kind aankwam was er niemand op de vestiging. Dit werd volgens ouder niet tijdig gecommuniceerd.	Er zijn excuses gemaakt en er zal onderling besproken worden hoe dit soort situaties in de toekomst voorkomen kunnen worden. De vestigingsmanager gaat de gemaakte afspraken later nog communiceren naar de ouder.
Weldsehei	Ouder maakt melding van een incident waarbij het kind zelf de vestiging heeft verlaten en naar huis is gelopen zonder goedkeuren van ouder en zonder begeleiding. Voorafgaande aan het incident zijn er meerdere escalaties geweest met een groepsgeenoot van het kind. Ouder verneemt graag op korte termijn welke maatregelen en afspraken er gemaakt zijn om een veilige speelomgeving te faciliteren.	Er zijn excuses aangeboden en maatregelen getroffen. Deze zijn per mail toegelicht, maar de behandelaar heeft aangegeven hier ook graag nog over in gesprek te gaan zodat het vertrouwen terugkomt. Ouder mag aangeven of daar interesse in is. Maatregelen zijn: enkel met een pedagogisch professional naar buiten, alle regels worden nogmaals met pedagogisch professional en kinderen doorgesproken, ouders en kinderen moeten melden wanneer zij naar huis gaan, de kinderen gaan extra begeleiding krijgen in het leren ontdekken binnen een bepaalde vrijheid.

Afdeling / Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Wiekendreef	Ouder vindt dat de opvang te vaak sluit en ouder ziet te weinig inspanningen om dit op te lossen. Ouder mist flexibiliteit vanuit andere vestigingen en is ontevreden dat ouder last minute voor het blok wordt gezet.	Er zijn per mail nuances aangebracht en uitleg gegeven over de situatie. Er is uitgelegd dat er alles aan gedaan wordt om sluitingen te voorkomen en aangegeven waar we afhankelijk van zijn.
Zandstraat	Ouder heeft een kind op de peuteropvang zitten. Deze staat ook al heel lang op de wachtlijst voor BSO voor wanneer het kind 4 wordt in oktober. Nu krijgt ouder te horen dat er voor het kind geen plek is, omdat het kind te laat in het jaar jarig is. Er worden dus andere kinderen voorgelaten terwijl het kind van deze ouder langer op de wachtlijst staat.	Er is telefonisch toelichting gegeven over het proces van plannen en bevestigd dat het kind met een hogere prioriteit op de wachtlijst staat. Daarnaast is aangegeven dat de afdeling Planning & Advies zich moet conformeren aan wet- en regelgeving en aan het plaatsingsbeleid.