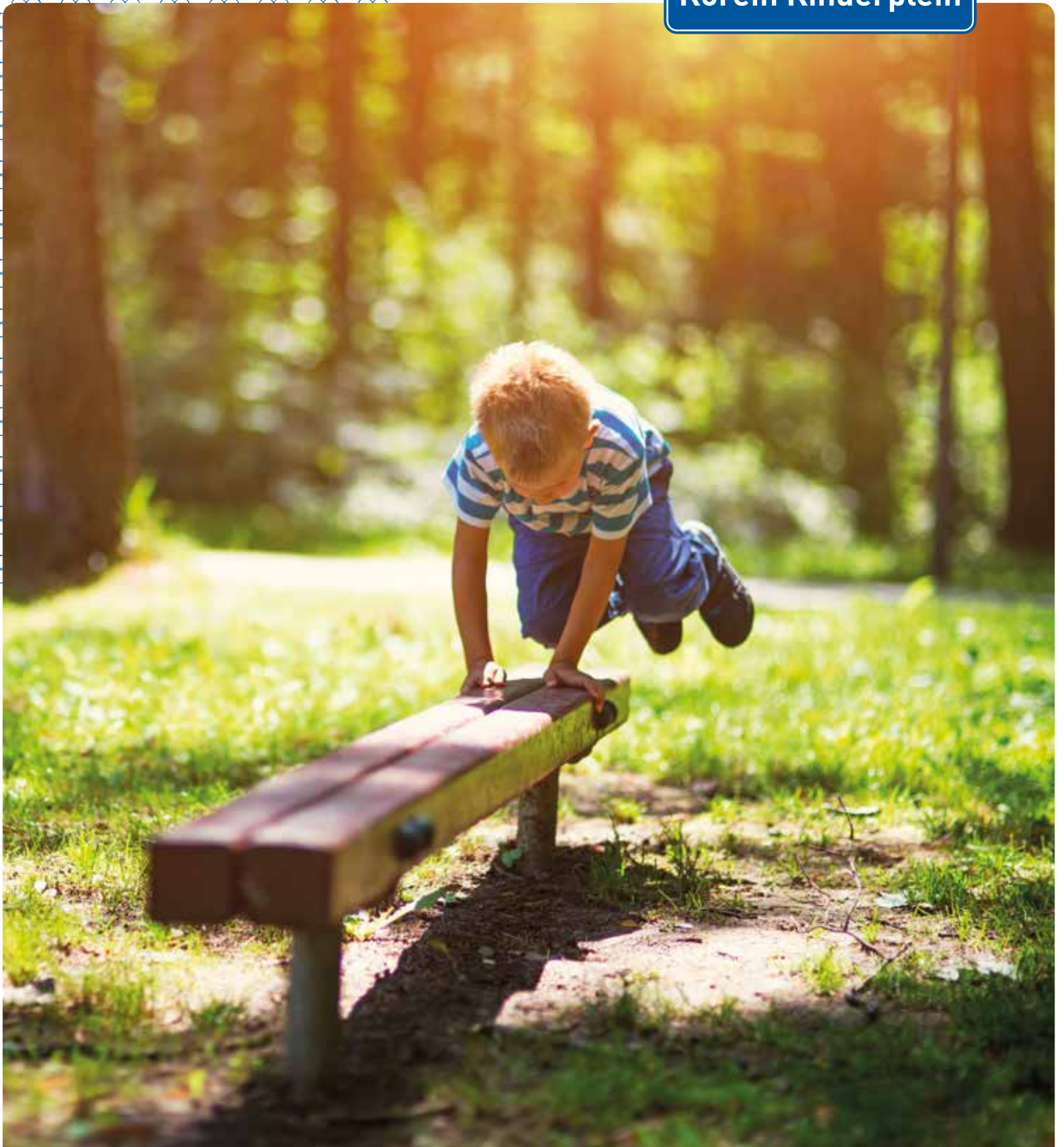




JAARVERSLAG KLANTREACTIES 2018

Klachten, verbeterpunten en complimenten

Korein Kinderplein verzorgt ontwikkelarrangementen in Zuidoost-Brabant en Limburg. Voor kinderen in alle leeftijden bieden wij een passend aanbod in onze kindcentra voor dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang. Anno 2019 maken ongeveer 12.000 kinderen gebruik van de ontwikkelarrangementen.

Bij Korein Kinderplein 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. Wij vragen ouders alle suggesties en klantreacties te melden om de gewenste situatie te kunnen creëren. Ook medewerkers vragen wij fouten of afwijkingen 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 besproken met de directeur en de Centrale Oudercommissie - het medezeggenschapsorgaan van ouders. Daarnaast sturen wij het Jaarverslag klantreacties elk jaar voor 1 juni naar de GGD Brabant-Zuidoost en Limburg.

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

HOE BEHANDELEN WIJ KLANTREACTIES?

- 1** Onvrede pakken we het liefst aan bij de bron, daar waar het ontstaat. Wij vragen ouders en medewerkers om onvrede met elkaar te bespreken. Leidt het gesprek niet tot een oplossing of willen ouders/ verzorgers/ relaties¹ hun onvrede bij de organisatie melden, dan kunnen zij een brief of e-mail sturen of het formulier voor klantreacties en suggesties op onze website invullen. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid legt de binnengekomen klantreacties voor aan de betrokken manager(s). Bij een ernstige klantreactie met mogelijk grote gevolgen worden de directeur en locatieverantwoordelijke direct op de hoogte gesteld. De directeur besluit vervolgens wie de klantreactie in behandeling neemt.
- 2** Een ouder ontvangt binnen één week een schriftelijke bevestiging met informatie over wie de klantreactie afhandelt. In de meeste gevallen is dat de leidinggevende van de locatie of een medewerker van een van de ondersteunende afdelingen. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid, die de klantreactie van de ouder in behandeling neemt, registreert de afhandeling van de klantreactie of verbetering en legt de afspraken tijdens het proces ook 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.
- 3** Na afhandeling van de klantreactie verifieert de behandelaar of de ouder tevreden is over de voorgestelde oplossing en het proces. 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.
- 4** De afdeling Kwaliteit en Veiligheid zet samen met directie en cluster-/locatieverantwoordelijke zo nodig of gewenst organisatiebrede verbeteringen in gang. Conform de adviesregels in het oudercommissiereglement wordt de oudercommissie bij wijzigingen betrokken.

Mocht een interne klantreactie 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 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 opvang, ontvangen ouders ook altijd een informatieboekje met een korte toelichting op onze klantreactieregeling.

KLANTREACTIES 2018

1 Persoonlijk contact en klanttevredenheid

Ouders maken dankzij de verbeterde economie weer meer gebruik van kinderopvang. Daarmee nemen ook de klantreacties rondom plaatsingen en de ruilservice toe. Met de ruilservice kunnen ouders zelf ruiluren, waarvoor ze een tegoed opbouwen, inzetten in om uren te ruilen. Als organisatie hebben we op dit aspect diverse verbeteringen doorgevoerd. De communicatie met ouders is verbeterd (website, nieuwsbrieven, ouderportaal, mondelinge communicatie). Ook zijn er stappen genomen op het gebied van technologie, om aan de behoefte van ouders tegemoet te komen. Op Korein Kinderplein Jozef Israëlsaan draaide in 2018 een pilot waarbij ouders zelf ruiluren konden inzetten. Deze functionaliteit zorgt vooral voor een duidelijker beeld van beschikbare ruilmogelijkheden en daardoor weten ouders beter en sneller waar ze aan toe zijn. Het streven is dat dit in 2019 voor alle ouders bij Korein Kinderplein beschikbaar is.

2 Persoonlijk contact blijft effectief

Uit de praktijk blijkt dat net als in 2017 een gesprek met een locatieverantwoordelijke een effectieve manier is om in te spelen op klantreacties. Persoonlijk contact opnemen met de ouder om een klantreactie te bespreken, heeft wederom in bijna alle gevallen een positieve uitwerking gehad. Proactief de dialoog en verbinding zoeken met de ouders blijft voor ons belangrijk. Op deze manier leren we nog meer over hun behoeften, wat onze organisatie ook in 2018 mooie kansen heeft gegeven om hier nog beter op in te spelen.

3 Continue verbetering

Klantreacties zijn een mooie weergave van wat ouders belangrijk vinden in onze dienstverlening. Ze bieden belangrijke aanknopingspunten om voor Korein Kinderplein continue verbetering te realiseren. In 2018 hebben we hier ook weer hard aan gewerkt, op zowel locatie- als organisatieniveau.

Externe klantreacties 2018

In 2018 is er één geschil geregistreerd onder Korein Kinderplein bij de Geschillencommissie. Dit geschil is niet ontvankelijk verklaard. De Geschillencommissie heeft het verzoek van de tegenpartij afgewezen. Oudercommissies hebben in 2018 geen externe klantreacties voorgelegd.

Aantal en aard van klantreacties 2018

Vanuit de interne klantreactieregistratie blijkt dat er in 2018 in totaal 68 klantreacties via de interne klantreactieregeling zijn binnengekomen bij Korein Kinderplein. De klantreacties omvatten verbeterpunten, uitingen van ongenoegen en suggesties of complimenten van ouders. Alle klantreacties zijn in behandeling genomen en afgerond.

BIJLAGE 1:

GESCHILLENOVERZICHT 2018

KOREIN KINDERPLEIN



de geschillencommissie

Korein Kinderplein B.V.
Postbus 473
5600 AL Eindhoven

INGEKOMEN	280215
BRIEFNUMMER	I 15109
BESTEMD	Vuist van Den
KOPIE AAN	Kwaak + mslooman
ARCHIEF	

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezwaarschade
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
F 070 - 365 85 14

Den Haag, 27 februari 2019

Betreft: Geschillenoverzicht 2018

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In uw klachtenverslag moet u opnemen hoeveel geschillen er in 2018 tegen (vestigingen van) uw organisatie zijn ingediend en wat het onderwerp van deze geschillen was. Deze informatie vindt u hieronder.

Tegen u als houder en/of uw vestigingen is in 2018 één geschil ingediend.

Onderwerp van het geschil: communicatie, klachtafhandeling, geldzaken; geen inhoudelijke behandeling van de klacht omdat de indiener niet-ontvankelijk verklaard is in zijn/haar klacht.

Wat is een geschil?
Onder een geschil verstaan wij:

- een door een consument (ouder) of oudercommissie aan De Geschillencommissie voorgelegde klacht;
- een klacht waarbij verweer is gevraagd aan de kinderopvangorganisatie en waarbij de indiener van de klacht voldeed aan de formele eisen die De Geschillencommissie stelt om een klacht in behandeling te nemen.

Vragen?
Heeft u vragen dan kunt u contact opnemen met ons via telefoonnummer **070 – 310 53 10**.

Ps. Indien u andere vestigingen heeft die geschilvrij waren in 2018 dan ontvangt u uiterlijk in mei het certificaat hiervoor.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

de geschillencommissie faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf. [Zie www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)



BIJLAGE 2: BESCHRIJVING KLANTREACTIES PER THEMA

Veiligheid

Baarle Hertoglaan

Kind van vijf jaar is op het dak geklommen. Ouder vraagt zich af hoe dit heeft kunnen gebeuren als er toezicht was door medewerkers en trekt de veiligheidsnormen in twijfel.

Maatregel: Pedagogisch medewerker en locatieverantwoordelijke zijn in gesprek gegaan met de ouder en er is gaas geplaatst om een dergelijke situatie te voorkomen.

Generaal Boreelpad

Onvrede bij ouder, omdat het kind met de vinger tussen de deur is gekomen. De nagel was eraf en de vinger is gehecht.

Maatregel: De locatieverantwoordelijke is in gesprek gegaan met de ouder. De klink van de deur is omhoog gezet ter preventie van dergelijke incidenten.

Kindcentrum Theresia – van der Muydenstraat

Kind heeft een tand afgebroken en is al drie keer gevallen op de locatie. Ouder vindt het daar nu niet meer veilig.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft een gesprek gehad met de ouders. Tevens zijn er diverse afspraken gemaakt, zoals een extra oogje in het zeil houden bij buitenspelen. Het kind is extra geobserveerd en lijkt niet goed haar handen naar voren te steken als reflex wanneer ze valt. Dit wordt nu door de leidsters verder geobserveerd, zodat het kind kan worden begeleid en/of doorverwezen.

Kiplinglaan

Kind heeft oog beschadigd door een prikpen op de bso, maar de ouders zijn hierover door de flexkracht niet geïnformeerd.

Maatregel: Met het team is nogmaals besproken hoe belangrijk het is om de ouders te informeren bij incidenten. De ruimte is gescand op veiligheid. Daarnaast is in het dossier van het kind opgenomen hoe ondernemend het kind is, zodat alle medewerkers hiervan op de hoogte zijn.

Maria van Bourgondiëlaan

Meerdere kinderen van vier jaar zijn tijdens een uitje op een vlot geklommen. Pedagogisch medewerkers zaten in een voorstelling en waren niet op de hoogte dat de kinderen weg waren. Uiteindelijk zijn de kinderen door omstanders weer bij de groep gekomen.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft een gesprek gehad met de ouders van de kinderen. Procedures en formulier zijn aangescherpt. De locatieverantwoordelijke heeft de betrokken ouders een brief verzonden met excuses. De andere ouders van de locatie zijn ook op de hoogte gesteld van het voorval. Protocolen, regels en afspraken zijn nogmaals met het team besproken. Tot slot zijn medewerkers aanvullend getraind om risico's in te schatten en adequaat te handelen.

Rademakerstraat

Tijdens de bso op het speelplein liet een kind van school (geen bso) een kind van de bso in een hoekje stiekem een aansteker en spuitbus zien.

Maatregel: Er is een gesprek geweest met het team over de afspraken (goed opletten, aangezien het een open schoolplein is).

St. Petrus Canisiuslaan

Bij de overdracht van de ene naar de andere locatie is informatie overgedragen zonder vooraf toestemming van de ouders te vragen.

Maatregel: Het beleid is dat informatieoverdracht altijd met toestemming van ouders is. Excuses aan ouders is gemaakt. We hebben hieraan extra aandacht geschonken richting alle locaties.

Topaasring

Dreumes-/peutergroep kregen hele druiven te eten en er zat een hele druif in de luier van een kind. Vertrouwen van ouders is geschaad, omdat er niet gehandeld is conform afspraken.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft gesprek met ouders gehad. Het team is aangesproken en op de afspraken gewezen. De ouder is geholpen met het vinden van een nieuwe Korein Kinderplein-locatie.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Korein Kinderplein communiceert dat alle pedagogisch medewerkers een rijvaardigheidstraining krijgen. Ouder heeft van haar dochter vernomen dat dit niet zo is. Daarom is ze benieuwd hoe wij de veiligheid borgen.

Maatregel: Ouder heeft een brief gekregen waarin we haar bedanken voor het signaal en dit is meegenomen in onze evaluatie.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Onveilig rijgedrag met bus van Korein Kinderplein. Medewerker zou met de telefoon in de hand rijden.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft de medewerkers aangesproken. Veiligheidsmaatregelen zijn toegepast en de melder vindt het fijn dat we de klantreactie serieus nemen.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Een externe persoon die een Stint (locatie de Kiezel) onveilig en hard heeft zien rijden, raadt een veiligheidstraining aan voor medewerkers.

Maatregel: De persoon die dit heeft gemeld, is bedankt dat ze het signaal heeft gemeld en we hebben dit meegenomen in de evaluatie.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Wij communiceren naar ouders dat iedereen een rijvaardigheidstraining voor de Stint krijgt. Ouder is benieuwd of dat voor alle locaties van toepassing is, welke medewerkers de training hebben gehad en wanneer. Ook vraagt de ouder zich af hoe een rijvaardigheidstraining kan helpen als de remmen het begeven.

Maatregel: Ouder heeft een brief gekregen waarin we haar bedanken voor het signaal en we hebben het signaal meegenomen in onze evaluatie.

Ruilen

Cassandraplein

Ouder klaagt over niet in te zetten ruiluren en de late reacties van de ruilspecialist.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke is in gesprek gegaan met ouder. Uiteindelijk is de aanvraag voor het inzetten van de ruiluren goedgekeurd.

De Ruimte

Ouder wil graag twee dagen afmelden, maar dit lukte niet in het ouderportaal.

Maatregel: Uiteindelijk lukte het afmelden wel.

Grasland

Ouder wil een tegemoetkoming voor openstaande ruiluren in de vorm van een verlaging van de contracturen.

Maatregel: Aan de ouder is toegelicht dat verlagen van de contracturen niet mogelijk is. Ouder heeft samen met de locatieverantwoordelijke gekeken naar het inzetten van de ruiluren.

Kindcentrum de Vlinder

Ouder heeft drie losse dagen opvang afgenomen en daarna een contract afgesloten. Aan de ouder is meegedeeld dat ze deze drie dagen in de vakantieperiode kon afmelden (om ruiluren te creëren), zodat er geen aparte factuur voor deze uren zou komen. De ouder heeft echter niet afgemeld conform de afspraak, waardoor er dus wel uren in rekening zijn gebracht. Ouder is het hier niet mee eens.

Maatregel: De mogelijkheid was aangeboden om de dagen te compenseren in de afgesproken vakantieperiode. Ouder heeft hier geen gebruik van gemaakt in de afgesproken periode. Ouder dient de dagen dus alsnog te betalen.

Molenstraat

Ouder is het niet eens met ons ruilbeleid.

Maatregel: De regels zijn nogmaals toegelicht in een brief.

Pastoor Jansenplein

Ouder klaagt over niet in te zetten ruiluren en dat deze pas twee weken van tevoren worden toegezegd.

Maatregel: Deze locatie zit vol, daarom wordt deze periode van twee weken aangehouden. Ouder is hierover geïnformeerd door de locatieverantwoordelijke en weet nu wie ze moet benaderen omtrent aanvragen.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Kind wordt vier jaar en ruiluren zijn niet meer in te zetten. Ouder was hiervan niet op de hoogte. Ouder wil de ruiluren alsnog kunnen gebruiken.

Maatregel: De afdeling Klantadvies heeft ouder extra toelichting gegeven. Ruiluren komen, volgens ons beleid waar de ouders ook voor tekenen, te vervallen. Ouder had in de overgang (vakantieperiode) opvang nodig en dacht dat dit van de ruiluren werd afgeschreven, maar dit was dus extra opvang.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Ouder heeft incidentele uren aangevraagd, maar zou ze niet kunnen ruilen. Ze wilde een dag ruilen met de door ons niet geplande dag, een fout van ons. Blijkbaar tegenstrijdige berichtgeving op website, locatie, via Klantadvies en in de voorwaarden.

Maatregel: Ouder heeft deze uren als tegoeed gekregen, aangezien het een planningsfout vanuit de organisatie betrof.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Ruiluren zouden niet in te zetten zijn, planning, capaciteit en flexibiliteit op de locaties zouden niet op orde zijn.

Maatregel: Er is uitgelegd waarom ruiluren niet altijd in te zetten zijn. Op drukke locaties is dat minder mogelijk. Als ouders wel afmelden, worden er kansen gecreëerd voor elkaar.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Ouder is het er niet mee eens dat de ruiluren komen te vervallen wanneer kind stopt met bso, de uren zouden immers betaald zijn.

Maatregel: Ruiluren zijn een service en geen recht, bij aanvang van het contract is dit gecommuniceerd in de huisregels. Ouder is niet blij dat we niets kunnen betekenen.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Ruiluren komen te vervallen wanneer kind naar bso gaat, ouder wil dagen in mindering brengen en is het niet eens met ons beleid.

Maatregel: Ons beleid is toegelicht. Ruiluren zijn een service en geen recht, bij aanvang van het contract is dit gecommuniceerd in de huisregels.

Plaatsing

De Ruimte

De tijden van de bso sluiten in de beleving van de ouder onvoldoende aan bij de flexibele schooltijden van de partnerschool.

Maatregel: De locatieverantwoordelijke heeft het probleem met de ouder opgelost, zorgpunten zijn meegenomen in de evaluatie en er is afstemming geweest met de partnerschool. Ouder is tevreden.

Kindcentrum de Klimboom

Ouder heeft een dag afgemeld in het ouderportaal en wil dit graag herstellen.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft deze dag weer hersteld, ouders kunnen na een afmelding de dag namelijk niet meer zelf aanmelden.

Kwartelstraat

Tweeling zou samen overgaan naar de peutergroep. Nu blijkt door een administratieve fout dat één kind een maand later start. Ouder is ontevreden en ziet graag een oplossing.

Maatregel: Na afstemming met de ouders konden beide kinderen alsnog, volgens planning, tegelijk doorstromen. Ouder is weer tevreden.

Maria van Bourgondiëlaan

Een bso-kind zou niet naar Teenz mogen vanwege de leeftijdsgrens. Andere kinderen zouden vanuit de continuïteit wel op de groep mogen blijven, ondanks dat ze jonger zijn.

Maatregel: Er is toegelicht dat er een wachtlijst is. Bij eventuele afmeldingen op de gewenste locatie en op de gewenste dag, kan het kind wel komen. Er is ook aangeboden om eventueel een andere dag af te nemen, zodat het kind meteen kan starten.

Meerwater

Ouder wil drie dagen afnemen in plaats van vier dagen, aangezien hun kind last heeft van problemen met de inname van melk en extra controle nodig is.

Maatregel: Dit bleek geen klacht, maar een melding dat het contract moest worden omgezet. De melding is uitgezet naar de juiste afdeling en verwerkt.

Messenmaker 8

In een aparte ruimte komt een dagdeel per week een groep senioren met begeleiding. Ouder wil dit niet vanwege potentiële gevaren (ouderen die medicatie verliezen of bij de kinderen kunnen komen) en dreigt met een jurist en het weghalen van het kind.

Maatregel: De risico-inventarisatie is aangevuld, er zijn afspraken gemaakt, Locatiemanager is ingelicht, Verklaringen Omtrent Gedrag zijn gecheckt. Het plan om ouderen te huisvesten, staat nu on hold. Op bestuurlijk niveau wordt na de vakantieperiode een beslissing genomen. Ouderen nemen intrek bij de bso in plaats van de dagopvang, dit is gecommuniceerd naar de ouders.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Contract Peuterwerk is komen te vervallen en de peuterwerktijden zijn aangepast, ouder is het hier niet mee eens en eist oplossing vanuit ons.

Maatregel: We zijn de ouder al eerder in het proces tegemoetgekomen. Tijden peuterwerk zijn aangepast, omdat er minder animo is. De ruilregels nogmaals uitgelegd en de dagen benoemd dat ze eventueel gebruik kunnen maken van hun ruiluren.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Nieuwe klant niet teruggebeld conform afspraak.

Maatregel: Klantadvies heeft alsnog contact opgenomen met de klant.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Ouder begrijpt niet waarom haar zoon die ze al een jaar van tevoren heeft aangemeld, niet naar de bso kan komen, terwijl de website aangeeft van wel.

Maatregel: Kind kan naar de bso wanneer meerdere kinderen van de partnerschool ook bso afnemen. Uiteindelijk kon het kind naar de gewenste bso en is de ouder tevreden.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Ouder vindt dat hij verkeerd is ingelicht over de opzegging van zijn kinderen, hierdoor is hij het niet eens met het factuurbedrag. De afdeling Klantadvies zou de opzegging niet meteen verwerkt hebben.

Maatregel: We zijn de ouder niet tegemoetgekomen. We communiceren de opzegtermijn namelijk helder en deze staat ook in de algemene voorwaarden.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Ouder heeft in de zomer informatief gebeld voor de vso, nu bleek dit te zijn ingegaan. Ouder heeft nogmaals contact opgenomen dat dit niet de bedoeling was en heeft nog steeds niets vernomen.

Maatregel: De afdeling Klantadvies heeft de ouder gebeld, de vso is stopgezet en er is gecrediteerd zodat de ouder niets hoeft te betalen.

Financiën

Rademekerstraat

Schadevergoeding wordt geëist voor een gebroken pols en nog te lijden materiële en immateriële schade. Gebroken pols was het gevolg van een val van het klimrek.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft de ingezonden stukken opgepakt met de verzekeraar.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Ouder ontvangt zonder vooraankondiging een brief over een betalingsachterstand.

Maatregel: Ouder blijkt vaker betalingsachterstanden te hebben. Ook deze betalingsachterstand is een gegeven. De feiten zijn in een aanvullende brief op een rij gezet.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Ouder wil een compensatie, aangezien er veel fout is gegaan in de facturatie: meerdere facturen ontvangen.

Maatregel: Besluit om de ouders tegemoet te komen en twee maanden te crediteren.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

De laatste afschrijving zou het dubbele maandbedrag zijn.

Maatregel: Verontschuldiging is aangeboden door debiteuren. Er bleek een fout in de facturatiesoftware, dit is gecorrigeerd en er is één factuur gecrediteerd.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Geen factuur/betaling in juli te voldoen, ouder is benieuwd hoe dit komt.

Maatregel: Het bedrag van de factuur bleek niet te kloppen, dus er is een creditfactuur van gemaakt. Het systeem bleek de nieuwe factuur pas in

augustus te kunnen incasseren, dus dan krijgt de ouder alsnog de twee facturen. Ouder is hiervan op de hoogte gebracht.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Langlopende klacht die via debiteuren loopt, ouder gaat de klacht voorleggen bij De Geschillencommissie en wil de factuur niet betalen.

Maatregel: Langlopend conflict, we hebben de ouder ons standpunt uitgelegd, maar de ouder is het daarmee oneens. De ouder is doorverwezen naar De Geschillencommissie.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Ouder heeft een suggestie om in het ouderportaal de factuurbetaling te vereenvoudigen, een button om rechtstreeks te betalen in de mail.

Maatregel: Suggestie is naar de leidinggevende van Financiën gestuurd. Ouder is hiervan op de hoogte gebracht en ze is bedankt voor haar suggestie en het meedenken.

Pedagogisch beleid

Grasland

Ouders willen het toestemmingsformulier voor hun kind om alleen buiten te mogen spelen op de bso, niet ondertekenen.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke is in gesprek gegaan met de ouder. Daarnaast heeft de verzekeraar een en ander uitgezocht. De pedagogische visie van Korein Kinderplein is via een brief toegelicht.

Kindcentrum de Kiezel – Zwijsenstraat

Kind zou van de docent op de tso haar opdracht af moeten maken.

Maatregel: Geadviseerd om klacht bij school te uiten, omdat de docent de opdracht geeft.

Kindcentrum Fellenoord

Ouder is ontevreden over de desinteresse die zich al meerdere jaren voordoet op de locatie. Tevens zouden ruiluren niet in te zetten zijn en is er niet of nauwelijks over gecommuniceerd.

Maatregel: De locatieverantwoordelijke heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder. Het team heeft extra instructies gehad over het omgaan met ouders en communicatie met ouders.

Locatieverantwoordelijke heeft samen met de ouder gekeken naar de ruiluren en de onvrede is weggenomen.

Kindcentrum Theresia – van der Muydenstraat

Onvrede bij ouder dat er op de locatie weinig continuïteit is en weinig vaste medewerkers zijn.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft gesprek gehad met de ouder en suggesties tot verbeteren zijn meegenomen.

Keverberg

Verzoek door ouder dat dochter niet door de nieuwe partner van de ex-vrouw wordt opgehaald, aangezien dit niet conform de gemaakte afspraken met beide ouders zou zijn.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft het protocol gescheiden ouders doorgenomen en toegelicht dat we alleen met een ouderschapsplan of rechterlijke uitspraak kunnen meewerken aan dit verzoek.

Kiplinglaan

Ouder is ontevreden dat er veel invallers naast de vaste pedagogisch medewerkers zijn, soms tot wel vier verschillende invallers per week. Voor het kind is verandering moeilijk.

Maatregel: Er is een gesprek geweest met de ouders, die zich gehoord en begrepen voelen. In overleg met het flexbureau is afgesteld dat aanvragen voor invallers gebundeld worden, waardoor dezelfde invaller ingezet kan worden.

Algemeen (niet locatie specifiek)

Ouder wil in gesprek over het beleid rondom paracetamol toedienen door pedagogisch medewerkers.

Maatregel: Via een brief is ons beleid ten aanzien van paracetamolgebruik toegelicht.

Verzorging/opvoeding

Don Boscostraat

Ouders voelen zich niet prettig bij een nieuwe mannelijke medewerker op de peutergroep.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft ouder meerdere keren gebeld om hierover te praten. Uiteindelijk heeft ouder de kindplaats opgezegd,

om later weer te vragen of er plek was op een andere groep. Locatieverantwoordelijke heeft navraag gedaan bij de andere ouders en alle overige ouders zijn vol lof over de betreffende medewerker.

Kiplinglaan

Ouder vraagt zich af of de pedagogisch medewerkers bekwaam zijn, er was een discussie ontstaan nadat de ouder te laat was door onmacht. Kinderen werden betrokken bij de discussie.

Maatregel: De locatieverantwoordelijke heeft de ouder gesproken, die het fijn vond dat het zo snel is opgepakt. Het team is aangesproken dat dit soort gesprekken op een andere toon en niet in het bijzijn van kinderen horen plaats te vinden. Ouder is weer tevreden.

Meerwater

Kind kan niet goed meekomen, ontwikkeling stagneert. Besluit dat Korein Kinderplein niet de juiste plek is. Ouder krijgt het gevoel dat we het kind een label opplakken.

Maatregel: Interne begeleider is geraadpleegd en er is om een externe second opinion gevraagd. Advies is in lijn met het besluit dat Korein Kinderplein niet de beste plek is voor het kindje, het besluit blijft ongewijzigd. Ouders blijven ontevreden en zijn verwezen naar De Geschillencommissie.

Mondomijn

Ouders zijn het niet eens met de kijktijd die de kinderen voor apparaten krijgen, die zou namelijk onbeperkt zijn. Ouder vraagt zich af wat ons beleid is met schermtijd.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke is in gesprek gegaan met de ouder en heeft toegelicht dat er geen schermtijdbeleid is. Locaties worden bekwaam geacht hier zelf besluiten over te nemen. Op deze locatie is het uitgangspunt dat het team kijkt wat goed is voor het kind en daarnaast is het belangrijk dat het kind bovendien zelf aan geeft wat het nodig heeft. Ouder blijft in het tweede gesprek ontevreden en kapt het vroegtijdig af, waardoor het niet mogelijk is geweest om tot een oplossing te komen.

Ruysdaelstraat

Op de voorschoolse opvang geen pedagogisch medewerker aanwezig, ouder heeft al meerdere keren gewacht.

Maatregel: De locatieverantwoordelijke is met het team in gesprek gegaan. Afspraken gemaakt dat iemand contact opneemt wanneer hij of zij te laat dreigt te komen, zodat we op locatie iets kunnen regelen voor de kinderen.

Personeel

Barrierweg

Twee dezelfde klantreacties door twee verschillende ouders: ouder maakt bezwaar om het feit dat een bepaalde medewerker niet meer op de groep werkt.

Maatregel: De locatieverantwoordelijke heeft de ouders toegelicht waarom een bepaalde medewerker niet meer op de groep werkt.

Ouverture

Een stagiaire van 14 jaar zou onheus bejegend zijn door een pedagogisch medewerker op de locatie. Ouder van de stagiaire stuurt een klacht tegen de locatie.

Maatregel: De locatieverantwoordelijke is met de ouder in gesprek gegaan en excuses zijn aangeboden. Ouder blijft echter bij het standpunt en is nog niet tevreden.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Een voormalig medewerker zou op een feestje persoonlijke informatie over een kind verspreid hebben.

Maatregel: De ouder is geïnformeerd dat wij dit niet kunnen handhaven wanneer een medewerker op dat moment uit dienst is. Met de afdeling HR is gekeken hoe wij het risico op dit soort situaties kunnen reduceren. Ouder vindt onze toelichting niet voldoende, maar laat het hierbij.

Informatie/communicatie

Schouwbroekseweg

Ouder heeft via de verbetermeter de enquête ontvangen van de dagopvang in plaats van peuterwerk.

Maatregel: Er is geen aparte enquête voor

peuterwerk. Ouder is op de hoogte gesteld, dat ze de enquête, zoals ze die nu heeft gekregen, kan invullen.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Ouder is verbaasd dat alleen de vader e-mails ontvangt, en niet de moeder of beiden.

Maatregel: Uitleg gegeven dat de contractant degene is die de e-mails krijgt.

Hygiëne/gezondheid

Ouverture

Er zou een obstacle run (hindernisparcours) plaatsvinden, maar de temperaturen liep op naar 38 graden. De obstacle run is uiteindelijk niet doorgegaan, maar de wateractiviteit wel.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke is in gesprek gegaan met de ouder en de keuzes en genomen maatregelen zijn toegelicht. Het protocol extreem weer is tevens aangepast.

Pastoor Jansenplein

Toiletten zijn onhygiënisch, en ouder heeft er al meerdere keren iets van gezegd.

Maatregel: Na de vakantie is er een gesprek geweest met school voor de juiste oplossing. Ouder was heel blij dat we dit serieus hebben opgepakt.

Systeem

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Ouder kan tso niet afmelden in het ouderportaal, het werkt niet. Ze heeft een e-mail gestuurd om alsnog af te melden, deze is zondag verstuurd en dinsdag pas binnengekomen.

Maatregel: Uren tso worden niet in rekening gebracht, ouderportaal was uit de lucht.

Algemeen (niet locatiespecifiek)

Het systeem Flexkids zou de gebruiker ineens uitloggen en vraagt dan om de pincode opnieuw in te stellen.

Maatregel: De vraag 'Hoe herstel ik mijn wachtwoord?' is op de website bij de veelgestelde vragen opgenomen. Er is een nieuwe app in ontwikkeling, waarbij een pincode niet meer nodig is.

(Inrichting) buitenruimte

Rijstenweg

Er is een fiets gestolen bij Teenz. Doordat het sportcomplex overvol is, zijn er te weinig stallingsmogelijkheden. Verzoek om een fietsenrek exclusief voor de Teenz te regelen.

Maatregel: De locatie is hierover in gesprek gegaan met de gemeente. De locatie houdt de ouder op de hoogte van de stand van zaken. Indien er geen mogelijkheden door de gemeente worden geboden, dan zal de locatie zelf naar een oplossing zoeken.

Weldsehei

Omwonende klaagt over geluidsoverlast.

Maatregel: Locatieverantwoordelijke heeft uitgelegd dat er een sportdag was en het geluid is na de melding zachter gezet. De locatie heeft zoveel mogelijk met alle wensen rekening gehouden.

Bejegening/ongewenst gedrag

Generaal Boreelpad

Ouder zou door pedagogisch medewerker zijn aangesproken over de opvoeding. Het kind zou vanwege een zwakke gezondheid niet buiten mogen bij koud weer.

Maatregel: Ouder heeft gesprek met de locatieverantwoordelijke gehad. Zowel de pedagogisch medewerker als het team zijn aangesproken op hun actie. Ouder vond het prettig om gehoord te worden.

Marseillelaan

Kind op de bso zou door een ander kind fysiek en mentaal gepest worden.

Maatregel: Er zijn aanvullende preventieve maatregelen genomen; de pedagogisch medewerker is altijd in de buurt van het kind dat gepest wordt en er zijn afspraken gemaakt met het kind dat pest. Het vertrouwen van de ouder is weer terug, omdat het team heel bewust met de casus bezig is in het belang van beide kinderen. Voorbeelden hoe het team ermee bezig is: gesprekken met de ouder van het kind dat gepest wordt, observatie van beide kinderen door pedagogisch coach, gesprekken met meerdere

instanties om zorgen te delen en contact met de school.

Parkeeroverlast

Reigerlaan

Een bus van Korein Kinderplein stond structureel geparkeerd op de openbare weg.

Maatregel: Er is inmiddels een parkeerplek gerealiseerd voor de bus.