

Openbaar Jaarverslag Klachten 2017

Kinderopvang Humanitas verzorgt professionele kinderopvang in speciaal daarvoor ingerichte kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en centra voor buitenschoolse opvang. Iedere dag krijgen duizenden kinderen van nul tot dertien jaar bij ons een afwisselend aanbod in een veilige en vertrouwde omgeving. Kinderopvang Humanitas biedt een plek waar kinderen zich welkom voelen, waar een kind mag zijn wie hij is. Onze pedagogisch medewerkers zijn professionals die het kind stimuleren en begeleiden op zijn ontdekkingstocht door het leven.

De wensen en behoeften van de ouders van het kind spelen een belangrijke rol. Ondanks goede informatie vooraf en afspraken over wensen, behoeften en regels kunnen zaken anders gaan dan ouders verwachten of willen. Kinderopvang Humanitas wil deze situaties in onderling overleg met ouders zo optimaal mogelijk oplossen. De mening van ouders over de dienstverlening staat hierin centraal.

Kinderopvang Humanitas beschouwt iedere klacht als een behoefte aan betere afstemming en een mogelijkheid om te leren en te verbeteren.

1. Klachtenregelingen Kinderopvang Humanitas

De interne klachtenprocedure

Kinderopvang Humanitas heeft een procedure voor het omgaan met klachten. Door een heldere procedure vertrouwen we erop dat ouders zich uitgenodigd voelen om hun ongenoegen te uiten, er voldoende gelegenheid is om hun klacht(en) te bespreken en naar tevredenheid op te lossen. De mening van de klant is per klacht leidend voor de vaststelling van de te doorlopen stappen binnen de klachtenprocedure van Kinderopvang Humanitas. Een ouder beslist zelf of hij een klacht indient, hij bepaalt zelf de inhoud van de klacht en hij geeft aan of hij tevreden is over de afhandeling.

Een klacht kan mondeling maar ook schriftelijk kenbaar worden gemaakt. Voor schriftelijke klachten is een klachtenformulier verkrijgbaar op het kindercentrum. Het streven is dat een klacht zoveel mogelijk in direct contact tussen de ouder en de betrokken medewerker(s), snel en correct tot beider tevredenheid wordt afgehandeld. Lukt dit niet dan kan de ouder de klacht neerleggen bij de locatiemanager of de regiocontroller op het regiokantoor (bijvoorbeeld in het geval van problemen rond een factuur).

Indien er geen oplossing naar tevredenheid is gevonden, kan de ouder de klacht richten aan de regiodirecteur of de voorzitter Raad van Bestuur. Kinderopvang Humanitas vindt het belangrijk dat, in gesprekken die de ouder naar aanleiding van een klacht heeft, voortdurend geprobeerd wordt een oplossing voor het probleem te vinden. Het vertrouwen van betrokken partijen in elkaar dient te worden hersteld. Als uitgangspunt geldt dat het bespreken van een klacht op geen enkele wijze de positie van de ouder én de dienstverlening aan de ouder/verzorger nadelig mag beïnvloeden.

Vanzelfsprekend worden klachten zorgvuldig behandeld en wordt er bij Kinderopvang Humanitas gehandeld volgens het Privacyreglement. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht.

De klachtenregeling wordt standaard met de ouders besproken tijdens het kennismakingsgesprek op locatie. Daarnaast kan de ouder/verzorger op het kindercentrum kennis nemen van de inhoud van de klachtenprocedure van Kinderopvang Humanitas en is de klachtenprocedure tevens via de website raadpleegbaar.

(Wijzigingen op) de interne en externe klachtenregeling zijn tijdens vergaderingen met de (Centrale) Oudercommissie(s) onder de aandacht gebracht.

Dit jaarverslag wordt naar alle adviesorganen ouders van Kinderopvang Humanitas gestuurd en voor alle ouders beschikbaar gesteld via de internetsite www.kinderopvanghumanitas.nl.

De externe klachtenprocedure

Wordt een klacht binnen de kinderopvang niet naar tevredenheid of niet binnen de gestelde termijn van 6 weken afgehandeld, dan kan de ouder het [Klachtenloket Kinderopvang](#) inschakelen. Het Klachtenloket is beschikbaar voor informatie en advies en zal door middel van bemiddeling of mediation naar een oplossing zoeken. Lukt dat niet of is dit in de betreffende situatie geen optie dan wordt de klacht doorgezet naar de Geschillencommissie Kinderopvang die een bindende uitspraak doet.

In uitzondering op bovenstaande kunnen ouders meteen een geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang indienen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder bepaalde omstandigheden een klacht indienen bij Kinderopvang Humanitas. Hierbij kan gedacht worden aan klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat de klacht vervelende gevolgen kan hebben.

2. Klachten 2017 Kinderopvang Humanitas

Peildatum 31-12-2017	Aantal geplaatste kinderen KOH	Totaal aantal klachten (directie- en locatieniveau)	Procentueel ontvangen klachten
	15.965	72	0.45%

Externe klachten 2017

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen heeft géén klachten van ouders of oudercommissies ontvangen over Kinderopvang Humanitas.

Bijlage 1 betreft de klachtenvrijbrief van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen voor 2017.

Interne klachten 2017

Locatieniveau

Organisatiebreed zijn 71 klachten op de locaties geregistreerd en afgehandeld. Daar waar de klacht niet naar tevredenheid van de klant op de locatie of in overleg met de regiodirecteur is opgelost, is de klacht voorgelegd aan de voorzitter van de Raad van Bestuur.

Bijlage 3 toont een overzicht van de ontvangen klachten per regio en locatie en de aanbevelingen die zijn gedaan naar aanleiding van deze klachten.

Directieniveau

Op directieniveau is 1 klacht binnen gekomen. Deze klacht is niet naar tevredenheid opgelost binnen de locatie of in overleg met de regiodirecteur.

Iedere klacht die op directieniveau ontvangen wordt, wordt door de voorzitter Raad van Bestuur besproken met de regiodirecteur of de betrokken medewerker op het hoofd- of regiokantoor. In onderling overleg met de klager is gezocht naar oplossingen of zijn maatregelen getroffen.

Bijlage 2 toont een overzicht van de ontvangen klachten op directieniveau en de aanbevelingen die zijn gedaan naar aanleiding van deze klachten.

Bijlage 1



de geschillencommissie

Stichting Kinderopvang Humanitas
T.a.v. S. Ausems
Postbus 591
6400AN Heerlen

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
0900 - 18 77

Den Haag, 9 maart 2018

Betreft: Geen geschillen in 2017

Geachte heer, mevrouw Ausems,

In 2017 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

U ontvangt hierbij het originele certificaat op naam van de vestiging(en) van uw organisatie waarin u wordt geprezen dat u en wij zorgvuldig samen werken aan kwaliteit.

Ook in 2018 is 'samen werken' aan kwaliteit heel eenvoudig:

598. Stuur het origineel op naar de desbetreffende vestiging.
599. Hang hem zichtbaar op voor de ouders/verzorgers.
600. Natuurlijk faciliteren wij u graag. Op uw verzoek krijgt u van ons een digitaal certificaatlogo 2017 om in uw communicatie te gebruiken. Indien gewenst ontvangt u daarbij tevens het individuele certificaat van 2017 digitaal aangereikt. Stuur uw e-mail naar communicatie@degeschillencommissie.nl o.v.v. 'certificaat aanvraag' met daarbij de gegevens van uw vestiging(en) en u krijgt binnen enkele werkdagen de producten toegestuurd.

Onze ervaring leert dat het etaleren van het certificaat op de vestiging meerwaarde heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening én helpt bij het oplossen van eventuele onvrede.

Samen maken we het verschil!

Met vriendelijke groet,

De 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

Bijlage 2

Regio	Klacht	Afhandeling van de klacht
Midden-Brabant	Klacht door de oudercommissie over ontwikkeling en voortbestaan van Kinderdagverblijf Bonbini.	De regiodirecteur heeft een overleg georganiseerd met de oudercommissie en het schoolbestuur omdat deze nauw betrokken is bij de kinderopvang in de IKC. Daarnaast is er een plan opgesteld om de locatie verder te verstevigen en instroom van nieuwe kinderen te realiseren.

Bijlage 3

Klachten op locatie - 2017 (overzichtstabel begint op volgende pagina)

Categorieën klachten:

1. Gedrag medewerker	4. Veiligheid en hygiëne	7. Communicatie/voorlichting	10. Overige
2. Dienstverlening	5. Openingstijden	8. Prijs	
3. Opvang van kind in de groep	6. Overeenkomst/factuur	9. Vervoer	

Schriftelijke klacht (omschrijving)	Locatie	Categorie *	Afhandeling van de klacht	Aanbeveling
Limburg-Zuid				
Kind is in een ladeblok geklommen en gevallen. Leidster was op dat moment een ander kind aan het verschonen.	KDV Alles Kidts	4	Na afstemming met RD, heeft LM een gesprek gehad met de ouder.	Ouder gaat een dag op de groep meedraaien om te kijken hoe een dag verloopt.
Midden-Brabant				
Kind komt 2x met luier thuis terwijl het geen luier draagt.	KDV Breebosch	1	LM heeft met ouder en medewerkers gesproken, goede overdracht naar flex medewerkers belangrijk.	
Ouders niet op hoogte gebracht dat dochter is gekrabd.	KDV De Leye	1	Sneller communiceren naar ouders als zoiets gebeurt.	
Mail ouder 20-9-2017. Ouder wilde naam van de locatie die gewijzigd was ook op factuur nog laten wijzigen. Hierdoor zijn er creditnota's gevolgd die niet nodig waren. Ook wilde medewerker van de verkeerde locatie perse een intake, moeder moest drie keer aan PM uitleggen dat dit niet nodig was, want opvang zoon op woensdag ging niet door.	BSO Villa Bombarie	1	LM heeft PM gesproken en ouder gebeld over de situatie op 27-9. Ouder geeft aan op Bombarie tevreden te zijn; kind heeft het daar prima naar de zin. Ouder wacht factuur oktober af en hoopt dat ook dit deel is opgelost.	
Ouder heeft klacht betreffende pesten van haar twee kinderen op de BSO's door een bepaald kind.	BSO De Rebbels en BSO De Toversteen	3	Er zijn verschillende gesprekken geweest met het team over het aanpakken van pesten. De samenwerking wordt gezocht met de basisscholen in Heesch voor een eenduidige aanpak door LM.	
Klacht betreffend een aantal incidenten die hebben plaatsgevonden op peuterspeelzaal: kind heeft zich bezeerd aan de vogelschommel op speelplaats, klep op verkleedkist is niet veilig, kind is buiten de poort gelopen bij spelen op grote speelplaats.	PSZ Peuterplaza	4	Er hebben verschillende gesprekken plaats gevonden met ouders en o.a. LM, Pedagoog en RD. Afspraak dat er alleen nog op kleine speelplaats wordt gespeeld. Wat andere incidenten betreft is er uitleg gegeven over leidster-kind ratio en beleid inzake veiligheid (versus uitdaging)	
Ouder is niet tevreden over uitleg waarom feestdagen niet geruild kunnen worden.	KDV Breebosch	7	LM heeft ouder gesproken en ook schriftelijke reactie (email) verzonden	
Ouder vindt vervelend dat de locatie (PM) op de hoogte is van betalingsachterstand (mail)	BSO de Draken	7	LM heeft ouder gesproken en situatie is uitgesproken.	

Schriftelijke klacht (omschrijving)	Locatie	Categorie *	Afhandeling van de klacht	Aanbeveling
Verkeerde voorlichting door gastouderconsulent over in rekening brengen van legeskosten Gemeente Oisterwijk bij overstap naar andere gastouder.	2017/04/RKMB/Sande TO/02/GO	7	RD heeft ouder gebeld en klacht is afgehandeld.	
Moeder wil 7 gemiste vakantiedagen inhalen en is het niet eens met procedure en ons beleid.	KDV Mokido	10	LM heeft afspraken gemaakt om tot en met december dagen in te kunnen halen mits er plaats is. PM kijkt tweewekelijks of er plaats is en geeft dit aan ouder door.	
Midden-Nederland				
Ouder is niet tevreden over het niet nakomen afspraak met PM's.	KDV De Kosmos	1	Gesprek PM's en ouders heeft plaatsgevonden. LM heeft ouders gesproken.	Overdracht van babygroep naar peutergroep moet beter. Gemaakte afspraken moeten overgedragen worden.
Leidsters die te veel zitten te kletsen onderling.	BSO de Zeppelin	1	LM gesprek gehad met ouders. Klacht in teamoverleg besproken. LM zorg uitgesproken naar de manier waarop PM's zich presenteren naar ouders.	Actieve houding tijdens het werk.
Klacht betreffende een invalkracht. Ouder noemt invalkracht ontoegankelijk, ongeïnteresseerd. Kind beschrijft aan ouder dat invalkracht schreeuwt en hardhandig omgaat met kinderen.	BSO de Goudkust	1	Invalkracht wordt niet meer ingezet op BSO de Goudkust.	Verbetertraject invalkracht
Ouder ontevreden over het feit dat medewerkers geen medicijnen wilde toedienen zonder medicijnverklaring.	BSO De Horizon	1	Telefonisch contact leidinggevende. Ouder blij met het telefoontje.	Ouder geadviseerd medicijnen altijd mee te geven in originele verpakking en verklaring te tekenen.
Ouder is van mening dat de PM liegt en heeft geen vertrouwen meer in de PM (2 dagen gewerkt)	BSO Avontuur	1	Veel gesproken. Ouder wil niet in gesprek met medewerker. Afspraak dat andere medewerker mentor is en dat deze PM niet alleen bij zijn kind is.	Geen. (ouder heeft geen klik met deze PM) Op basis van signaal- 4 ogenbeleid hanteren voor veiligheid van allen.
Slecht telefonisch bereikbaar	BSO De Goudkust	2	Instructie van PM's. Telefoonverbinding doorgeschakeld.	
Ouder heeft klachten over de VSO opvang bij De Roversbende.	BSO De Roversbende	2	Ouder heeft voor de tweede keer dit jaar meegemaakt dat een PM niet op tijd aanwezig was voor de VSO. School is achterwacht, maar heeft dit niet opgepakt, waardoor vader 15 minuten heeft moeten wachten. Uiteindelijk opgelost met ouder en nieuwe afspraken met school gemaakt.	PM moet LM bellen bij te laat aanwezig zijn. Directeur school wordt dan gebeld. Leerkracht in de school komt in actie en vangt kids op.

Schriftelijke klacht (omschrijving)	Locatie	Categorie *	Afhandeling van de klacht	Aanbeveling
Ruilbeleid KDV Snorkelland is niet klantvriendelijk.	KDV Snorkelland	2	Ruilbeleid werd verkeerd geïnterpreteerd op locatie. LM heeft informatie brief betreffende het ruilbeleid naar ouders verstuurd en PM's geïnstrueerd.	Ruilbeleid centraal op locatie regelen (door LM) i.p.v. op de groep.
Peuter is samen met andere peuter ontsnapt door de hekken van de Kosmos/SKA tuin en aan de wandel gegaan. Peuters zijn na 4 minuten terug gevonden in de Dirk van de Broek op het plein. Oorzaak: jeugd (extern) die in de dode hoek zijn gaan spelen/chips eten en bij vertrek niet de hekken op slot hebben gedaan. Ouders doen melding bij de GGD.	KDV de Kosmos	4	Gesprek ouder en PM. Er is duidelijkheid gegeven aan hoe dit heeft kunnen gebeuren en wat er gedaan wordt om herhaling te voorkomen. Vertrouwen is weg bij ouders. Blijven intensief contact houden met ouder. Over maand evaluatiegesprek. Ouders is niet geheel gerust op de maatregelen die we nemen.	1 Hek in de dode hoek van de tuin wordt afgesloten. De entree hekken van SKA en Kosmos gaan op slot tijdens de buitenspeel-momenten.
Klacht betreffende veiligheid Stint.	BSO De Horizon	4	In gesprek met ouders	Organiseren ouderavond
2e Klacht betreffen de veiligheid Stint.	BSO De horizon	4	In gesprek met ouders	Organiseren ouderavond
Ouder niet blij dat moeder is gebeld i.p.v. vader (betreft gescheiden ouders).	BSO de Zeppelin	7	LM heeft situatie besproken met ouder.	Laten vastleggen in verslaglegging bijzonderheden.
Klacht betreffende communicatie ongeluk Stint. Ouder pas na een uur geïnformeerd over bult op hoofd zoon.	BSO De Horizon	7	klant tevreden met excuus	Protocol ongeval doorgenomen met medewerkers.
Onprofessionele taxichauffeur	BSO De Horizon	9	Klacht neergelegd bij Connexxion. Taxichauffeur van deze rit afgehaald. Stint is aangeschaft.	
Ouder heeft vragen over de pedagogische aanpak door gymnastiek lerares bij de peutergymlessen.	KDV de Kosmos	10	Ouder heeft vraagtekens bij de grapjes die de gym juf maakt. LM heeft ouder en gym juf gesproken. Gym juf heeft ouder gesproken en uitleg gegeven over de les en haar wijze van lesgeven.	Betere overdracht PM naar ouders over de gymles (is namelijk ook aanwezig). Ouders meer stimuleren om een keer bij een les aanwezig te zijn.
Ouders uiten ongenoegen over het feit dat de voordeur (codeslot) weer kapot is.	KDV De Kraal	10	Door externe een nieuw codeslot laten plaatsen incl. garantie.	Ondanks dat school dit moet regelen, eigen initiatief genomen.
Oost-Gelderland				
Ouder wil niet in gesprek met PM (klacht al beschreven in rapp. 2016)	KDV Zonnestrallen	1	Klant eerst te woord gestaan zonder de PM en later met PM, dit lijkt de verhouding ten goede te komen. In feb. nog een keer evaluatie contact met ouder.	Duidelijkheid verschaffen dat communicatie transparant moet zijn wil het effectief zijn.

Schriftelijke klacht (omschrijving)	Locatie	Categorie *	Afhandeling van de klacht	Aanbeveling
Door onvoldoende toezicht op het buitenplein heeft een kind onrijpe bramen gegeten, is daar ziek van geworden. Bovendien kon het kind zonder dat iemand het zag worden meegenomen door vader.	KDV Kinderkorf	1	Per mail reactie naar ouder.	Binnen team bespreken. Risico moet in werkafspraken helder zijn. Interessant om te weten dat moeder ook PM op deze locatie is. Binnen het team bespreken.
Telefonische uiting van ongenoegen i.v.m. ondoordachte communicatie van PM.	BSO Toverland	1	Gesproken met ouder en met PM.	Met PM zijn evaluatiemomenten afgesproken (is 3e keer)
OC is erg ontevreden over de tuin bij de nieuwe locatie Op Koers.	KDV Zonnestrallen	1		Is er echt niet met school te onderhandelen over meer ruimte.
Ouder uit ongenoegen over de mogelijkheid van ruilen op BSO VIOD.	BSO VIOD	1	Mail van planning met uitleg en gegeven dat VIOD een gewilde locatie is en nu vol zit, waardoor ruilmogelijkheden nihil zijn. Alternatief aangeboden op BSO Bonte Koe.	Uitbreiding van de locatie
PM vergeten dat ze om 7.00uur moest openen. Klant stond voor dichte deur.	KDV Rietpluim	2	Klant gebeld, excuses aangeboden. Ging niet akkoord met aanbieden dag terug of bonnen. Na overleg met controller klant de dag terug betaald + bosbloemen gekocht.	Besproken met team in locatieoverleg dat we allen alert moeten zijn betreffende het rooster.
Moeder vond de brief van de stakingsdag van 12 december onduidelijk.	BSO Kleurenboog	3	Moeder mailde de brief van de stakingsdag van 05 oktober en meent dezelfde rechten te hebben voor de stakingsdag van 12 december, blijft voor haar wel een punt?	Voor mij is het opgelost. Ik heb de moeder de brief nogmaals gemaild en uitgelegd.
Brief van ouders dat onze manier van opvang schade berokkend heeft aan het kind. Moeder relateert dat naar één PM. Klacht volgde nadat wij opvang van deze jongen hebben opgezegd.	BSO Wervelwind	3	LM en Regiopedagoog gesprek gehad met ouders om alles uit te leggen. Moeder niet tevreden. Gesprek gehad met Lilian. N.a.v. zou gesprek volgen met moeder, LM en PM. Dat gesprek moet nog omdat PM langdurig ziek is.	PM nu, 29-12-2017, net weer een aantal uren op de werkvloer. We proberen een datum te prikken maar de agenda's lopen nog niet parallel.
PM wist niet waar kind was toen vader kind kwam ophalen. PM staat niet bij speeltoestel als kind daarop speelt.	BSO Superkids	4	Gesprek gehad met medewerkers. Nieuwe regels gemaakt. Deze op papier gezet en ook besproken met kinderen. Afspraken naar ouders gemaild.	Regels strakker gemaakt en besproken in het team en met kinderen.
Moeder vond het onverantwoordelijk dat de codeslot er niet op zit tijdens schooltijden.	POV Hummeltje Tummeltje	4	Uitgelegd hoe het werkt en aangegeven dat we het in de gaten houden.	Wel codeslot op KDV/POV
Vader vind de temperatuurregeling in het pand onder niveau. Kinderen zijn hierdoor ziek van geworden, hierdoor is hij zijn baan kwijt geraakt.	KDV Toverberg	4	Uitgelegd dat er wel gewerkt wordt aan verbetering van de temperatuur. Vader wil per direct de plaats stopzetten.	Goede beheersing van temperatuur. (is al doorgegeven aan de verhuurder)
Telefonische klacht.	BSO Beestenboel	7	Ouder was boos dat wij BSO Beestenboel sluiten voordat huurovereenkomst is afgelopen.	

Schriftelijke klacht (omschrijving)	Locatie	Categorie *	Afhandeling van de klacht	Aanbeveling
Peel en Maas				
Klacht moeder over 3e dagdeel VVE, overplaatsing kind en dan geen 3e dagdeel beschikbaar. Aanvraagformulier niet aanwezig.	POV Molenakker en Rommelpot en Regiokantoor	1	LM Molenakker heeft vooraf telefonisch gesprek gehad met moeder over de aanvraag voor 3e dagdeel VVE. Dit bleek nog niet door JGZ geregeld te zijn, 3e dagdeel op Rakkertjes (omdat Molenakker maar 2 dagdelen open is) was beloofd door planning, terwijl bij overplaatsing deze niet meer beschikbaar bleek. Kindje is door moeder teruggeplaatst naar Molenakker.	Vooraf duidelijker met moeder afspraken maken over de situatie en de aanvraag van een derde dagdeel. Formulieren goed op orde alvorens tot acties over te gaan. JGZ overleg op locatie structureren. Na schriftelijke klacht heeft RD een mail gestuurd naar moeder en zal LM van Molenakker haar een gesprek aanbieden.
Ouder geeft aan ontevreden te zijn over de dienstverlening, m.b.t. check dat kinderen gezien zijn door medewerkers kindervakantie-werk, nadat PM BSO kinderen van BSO naar kindervakantie-werk heeft gebracht.	BSO Waterval	1	Betreffende PM is aangesproken en in team zal besproken worden hoe dit in de toekomst is te voorkomen.	Nieuwe flexkrachten vooraf uitleg geven hoe te handelen bij wegbrengen kinderen en te checken dat kinderen gezien zijn door medewerkers kindervakantiewerk.
Kinderen met flex-contract vergeten op school op te halen.	BSO Dommelclub	2	LM heeft gesprek met ouder gehad, maatregelen besproken om te voorkomen dat dit nog eens zal gebeuren. Gemiste dag mag men inhalen of zal verrekend worden op factuur, ouder denkt na over wat hij daarin wil.	Met medewerkers bespreken hoe we dit in de toekomst gaan voorkomen.
Ouder die aangeeft dat zijn kind door ander kind is geschopt, geslagen en geknepen.	BSO Club4kids	3	LM zal contact opnemen met ouder om zaak te bespreken.	Bij ouder aangegeven dat voorval met kinderen besproken wordt en gekeken wordt hoe conflicten opgelost kunnen worden.
Ontevredenheid van vraagouder gastouderopvang over communicatie en handelswijze omtrent beëindiging Gastouderopvang.	Peel en Maas GOO	7	Reactie gestuurd op schriftelijke klacht door RvB / RD. RD heeft gesprek gehad met ouder en toelichting gegeven.	Grote veranderingen minder adhoc uitvoeren en meer tijd nemen voor degelijke communicatie. Minder tijdsdruk.
Onvrede over plaatsing 2e kindje bij BSO, geen plek en wachtlijst terwijl kind op KDV zit en nu niet geplaatst kan worden.	BSO HighFive	7	Telefonisch overleg met LM en RC. Tevens mailverkeer en akkoord voor plaatsing door aandacht te geven aan wachtlijst en kindplaatsen	Uitbreiding BSO HighFive en communicatie naar ouders over mogelijkheden in toekomst
Klacht, over communicatie vanuit Regiokantoor over antwoorden op haar vragen. Ze vindt dat ze iedere keer lang moet wachten en zelf weer actie moet ondernemen.	BSO HighFive	7	Mailing via LM en via LM naar RC. LM heeft gesproken en gemaïld met mevrouw.	Betere communicatie en alertheid op antwoorden.

Schriftelijke klacht (omschrijving)	Locatie	Categorie *	Afhandeling van de klacht	Aanbeveling
Zuid-Holland				
Medewerkster heeft het opgenomen op het plein voor een kind (niet een van onze kinderen) dat werd bedreigd door een volwassene. Nu wil die mevrouw aangifte doen tegen medewerkster i.v.m. doodsb bedreiging.	BSO De Hoozolder	1	Politie, getuigen, P&O zijn betrokken. Afwachten of mevrouw daadwerkelijk aangifte gaat doen. Gesprek is niet mogelijk. (NB: ooggetuigen geven aan dat medewerker uitstekend gehandeld heeft en medewerker niets te verwijten valt.)	
Ouder vond de ontvangst, door PM, op de BSO niet prettig. Kind komt van een andere locatie en is "vreemd" op de vakantielocatie.	BSO Roezemoez	1	Per email gereageerd en met beide ouders een gesprek gehad. PM heeft mondeling excuus aangeboden.	
Ouders hebben bezwaar tegen de verhuizing van de 7+ naar De Satelliet.	BSO De Ruimte	2	Het doel achter de verhuizing uitgelegd.	
Ouders hebben bezwaar tegen de verhuizing van de 7+ naar De Satelliet.	BSO De Ruimte	2	Het doel achter de verhuizing uitgelegd.	
Baby ouders niet eens met de visie van KOH (o.a. met open beker drinken)	KDV Watergeusje	2	Met ouders diverse keren in gesprek geweest en uitleg gegeven. Het is niet naar tevredenheid van ouders opgelost (tuitbeker) en gaan daardoor van het kinderdagverblijf af. Vanuit KDV wel naar behoren afgehandeld.	
Ouders hebben bezwaar tegen verhuizing van 8+- groep van BSO Essezoom.	BSO EsseZoom	2	Uitgelegd waarom we het doen, schriftelijke reactie, telefonisch contact en uitgenodigd voor gesprek.	
Geen mogelijkheid voor een flexcontract voor 2 kinderen. Had het gevoel onder valse voorwendselen (door AK) te zijn binnen gehaald.	KDV Watergeusje	2	LM en Regiocontroller hebben een gesprek gehad met ouder en het een en ander wordt nog uitgezocht. Ouder heeft via Regiocontroller een terugkoppeling gehad.	
Ouder vind de bezetting op de maandag erg druk (9 baby's met 2 PM's) Waardoor ouder had ervaren dat er dingen zijn waar de PM's niet aan toe komen omdat zij het te druk hebben.	KDV Watergeusje	2	Met ouder en PM gesprek gehad en uitgelegd dat 2 PM's op 9 baby's haalbaar is. Dat de dingen waar de PM's niet aan toe komen zijn besproken en er zijn oplossingen voor bedacht. In mei een evaluatiegesprek of het een en ander positief is veranderd.	
Ouder vind dat zij onterecht knipkaart dient te ondertekenen voor 3x afname VSO van 7.00 - 7.30uur. Ouder is medewerkster van KOH en vind het vreemd dat wij haar de knipkaart laten tekenen. Zij verwachte coulance van ons naar haar toe.	KDV Watergeusje	2	Gesprek tussen LM en ouder en daarin is aangegeven dat wij haar als klant tegemoet treden en haar niet een uitzondering kunnen aanbieden.	KOH naar medewerkers enige coulance toekennen.

Schriftelijke klacht (omschrijving)	Locatie	Categorie *	Afhandeling van de klacht	Aanbeveling
Ouder was het niet eens met het vakantie programma.	BSO Boemerang	2	In gesprek PM, ouder en LM uitgelegd dat het programma voor de onder- en bovenbouw verschillen en er niet zomaar gewisseld kan worden. Ook het gegeven dat een kind al 3 zwemdiploma's heeft.	Bij plaatsing gelijk het vakantieplanning bespreken, zodat de ouder het thuis goed met het kind kan bespreken wat het verschil is tussen het bovenbouw en onderbouw vakantie programma van de BSO.
Het niet bereikbaar zijn van de locatie(telefoon) en in anderhalf jaar BSO kind tot 3 x toe vergeten door taxi.	BSO Tien	2	Aan ouder door LM uitgelegd waardoor het zolang duurt voordat zij iemand aan de lijn krijgt. Taxicentrale heeft contact opgenomen met ouder (i.o.v. LM) en excuses gemaakt en beloofd het beter te monitoren.	
Ontevreden over medewerkster Regiokantoor m.b.t. afhandeling contract en de communicatie hierover.	KDV Watergeusje	2	LM heeft met klant een gesprek gehad en hun klacht met de leidinggevende van het Regiokantoor besproken. Leidinggevende gaat met betreffende medewerkster praten.	Medewerkster contact opnemen met klant voor een goede afhandeling van het contract.
Opvang BSO kind tijdens studiedag op woensdag, was niet mogelijk(onduidelijk), daar hij het enigste kind was.	BSO Roezemoez	2	Met ouder overeengekomen dat kind eerst in de ochtend wordt opgevangen op de peutergroep, om vervolgens om 12.00u. naar de BSO te gaan.	Communicatie tussen PM en ouder had duidelijker gekund, om misverstanden te voorkomen.
Ouder is het niet eens met de nieuwe werkwijze rondom het slapen van de peuters.	KDV Bumme	3	Nogmaals uitgebreid de werkwijze uitgelegd, getracht de bezwaren weg te nemen.	
Ouder klaagt over beslissing dat kinderen korter buiten kunnen spelen. Klaagt eigenlijk over het gedrag van de ouders die het hek open laten staan.	KDV Bumme	3	Uitgelegd dat het een tijdelijke situatie is die wij ook erg betreuren.	
Ouder gaf aan dat peuter 2x naar huis ging met poepluier.	KDV Watergeusje	4	LM met betreffende flexpool-medewerkster een gesprek gehouden. Ouder vond het hiermee afgehandeld.	
Kindje weggelopen door ouders opengelaten hek.	KDV Bumme	4	Ouders gesproken; verteld dat ik de datum van plaatsing van het nieuwe hek zou communiceren en de kinderen tot die tijd na 17.00u. niet meer kunnen buitenspelen.	
Kind van BSO is niet verschoond na ongelukje bij een uitje. Leidsters hebben niet adequaat gehandeld, ook niet naderhand op locatie.	BSO De Hoozolder	4	Ouder heeft contract opgezegd, betrokken leidsters hebben een schriftelijke waarschuwing gekregen.	
Klant is bon voor extra dagen kwijt. Wil ze nu toch alle drie opnemen.	KDV Bumme	6	Uitgelegd hoe de voorwaarden zijn. De ene dag die de klant al had genomen is niet in rekening gebracht.	
Foto van kind op Facebook, ondanks verschillende keren door ouder aangegeven dit niet te willen.	KDV Watergeusje	7	LM heeft email contact met ouder gehad. De PM's hebben een gesprek gehad over de fout welke wij hebben gemaakt.	Foto's dubbel laten controleren door PM van de groep zelf.

Schriftelijke klacht (omschrijving)	Locatie	Categorie *	Afhandeling van de klacht	Aanbeveling
SKE				
Kind heeft aangegeven geslagen te zijn op de BSO.	BSO De Schakel	1	Op dit moment meerdere gesprekken met ouders geweest en medewerkers die die betreffende dag werkzaam waren op locatie De Schakel.	
De ouder klaagde over weinig keuzemogelijkheid in afname BSO-pakketten	BSO Villa BonBini	1	Zowel LM als RD heeft ouders gesproken. Dit is per mail bevestigd.	Huidige pakketkeuze in BSO contracten erg beperkt; product-harmonisatie KOH wenselijk.
Middels een mail heeft moeder haar ongenoegen geuit over de wijze waarop een PM haar zoon heeft willen corrigeren n.a.v. een incident. Moeder zag het gebeuren op het moment dat zij haar zoon op wilde halen van het kinderdagverblijf.	SKE De Parasol	1	LM heeft tel. contact opgenomen met ouders na ontvangst van de mail. Beide ouders zijn uitgenodigd voor een gesprek. Aanwezig bij het gesprek: moeder, Regiopedagoog, PM en LM.	
Klacht liep nog vanuit eerder. Kind geeft aan geslagen te zijn door een 'juf'.	BSO De Schakel	1	Onderzoek is nog gaande. Klant heeft inmiddels opgezegd.	
Middels een mail heeft moeder klacht geuit over teveel inval op vrijdag in de peutergroep.	KDV Robbedoes	3	Na ontvangst mail contact gehad met ouder en uitleg gegeven (zieke medewerker). Vaste medewerker werkt hele dag van 9.00u. tot 18.00u., maar bij brengen vaak verschillende gezichten. Oplossing met haar doorgesproken. Ouder was hier tevreden mee.	
Ouder heeft een mail gestuurd naar de OC. Ouder maakt zich zorgen over de werkdruk van de PM's tijdens het haalmoment.	KDV De Parasol	3	Gesprek met voorzitter OC en betreffende ouder. Uitleg gegeven over B-K-R, 4 ogen-/oren principe en wijze van roosteren. Rooster aangepast i.v.m. instroom baby's.	