

Openbaar Jaarverslag Klachten 2016

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 ontdekkingsstocht 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.

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. Daarnaast is het mogelijk om via het extranet van Kinderopvang Humanitas een klachtenformulier in te vullen. 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

Is een ouder niet tevreden over de oplossing die geboden is door Kinderopvang Humanitas, dan kan de ouder besluiten de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen / Klachtenloket-Kinderopvang.

2. Klachten 2016 Kinderopvang Humanitas

Interne klachten 2016

Locatieniveau

Vanuit de interne klachtenregeling blijkt dat organisatiebreed 75 klachten op de locaties zijn 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.

Het gros van de klachten is op basis van de interne klachtenregeling naar tevredenheid afgehandeld. Bij de klachten waar dit niet lukte, zijn de ouders/verzorgers of de oudercommissie geweest op de aanwezigheid van de externe klachtenregelingen.

Bijlage 1 toont een overzicht van de ontvangen klachten per regio en de aanbevelingen die zijn gedaan naar aanleiding van deze klachten.

Directieniveau

Op centraal niveau zijn 10 klachten geventileerd. Deze klachten zijn 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 regioregiodirecteur of de betrokken medewerker op het hoofd- of regiokantoor.

In alle gevallen is schriftelijk contact met de betreffende ouder en medewerker geweest. In onderling overleg is gezocht naar oplossingen of zijn maatregelen getroffen.

Bijlage 2 toont een overzicht van de ontvangen klachten op directie- en regionaal niveau en de aanbevelingen die zijn gedaan naar aanleiding van deze klachten.

Externe klachten 2016

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

Bijlage 3 betreft de klachtenvrijbrief van de Geschillencommissie Kindervang en Peuterspeelzalen voor 2016.

Bijlage 1

Klachten op locatie - 2016

Schriftelijke klacht (omschrijving)	Locatie	Categorie *	Afhandeling van de klacht	Aanbeveling
Limburg-Zuid				
Contract omzetten van vader naar moeder	1RKLZ/42648	2.	Contracten zijn nu omgezet	Doorlooptijd goed in de gaten houden. Niet op zijn beloop laten. Hierover ook naar beide ouders goed communiceren.
Taxivervoer, kinderen niet meegenomen	BSO Tovercirkel	9.	Er volgt een gesprek van RD/LM met ouder.	Ouder moet eerder afmelden. Wij moeten overleggen met het taxibedrijf: bij twijfel ALTIJD WEL meenemen.
Midden-Brabant				
Klacht over tariefverschil werkeloosheid en normale tarief	RKMB/143322/ 39	8.	Uitleg over het werkeloosheidstarief	
Niet eens met personele bezetting	KDV Skoebidoe	4.	Toelichting op de situatie gegeven door Locatiemanager. Ouder is tevereden	
Veel verschillende gezichten op groep/mail dat ruilen bijna niet mogelijk is	KDV Dikkie Dik	3.	Gesprek met ouder heeft naar tevredenheid plaatsgevonden	
9 keer aanvraag voor gratis dagje en steeds afgewezen	KDV Dikkie Dik	2.	Voorstellen met dagen waarop ingehaald kon worden aan ouder doorgegeven	
Er is niets terecht gekomen van extra aandacht van dochter terwijl dit wel was beloofd.	KDV Dikkie Dik	2.	Taalactiviteiten zijn nu wel opgestart. Kindje mag ook dagen inhalen waarop er geen extra activiteit met haar is gedaan.	
Houding en communicatie van	KDV Mokido	1.	Locatiemanager heeft gesprek met ouders gehad	

Schriftelijke klacht (omschrijving)	Locatie	Categorie *	Afhandeling van de klacht	Aanbeveling
een Ped. medewerker				
Veel nieuwe gezichten op de groep	KDV Mokido	3.	Afgesproken dat er vaste invallers en personeel op de groep worden geplaatst	
Onvrede over hoe Ped. medewerker om is gegaan met haar baby van 6 maanden die bij het ophalen een flinke buil op zijn hoofd had	Villa Nova	1.	Afspraken gemaakt over toezicht en veiligheid op de groep met Ped. medewerker	
Ouder is boos over jaarlijks verslag welbevinden en wil daar gesprek over. Zij hebben een aantal vragen	KDV Piekobello	2.	Gesprek met ouders en Locatiemanager en Regiopedagoog. Ouders hebben zorgen geuit en zijn tevreden over afhandeling van hun vragen.	
Ontevreden over opvang bij de BSO	BSO Villa Bombarie	1.	Gesprek met ouder aangegeven dat er nu een ervaren persoon naast nieuwe kracht wordt ingezet.	
Midden-Nederland				
Klacht mbt stretchers	KDV Koala	2.	Paar keer telefonisch contact met vader en moeder gehad. Vader heeft ook contact met OC opgenomen. Zijn klacht ook in OC besproken.	In gesprek blijven. Kind sliep sowieso al niet meer erg goed bij ons. Ouders geven aan dat hij thuis wel goed slaapt.
Geen vast gezicht op de groep. Beloofde afspraken worden niet nagekomen.	KDV De Maatjes	3.	Locatiemanager heeft met ouder gesproken Ouder wil een reactie van de regiodirecteur.	Vast gezicht waarborgen op de groep.
Wisseling personeel	BSO De Roversbende	2.	Locatiemanager heeft gesprek gehad met ouder.	Op zoek naar vast team. Werken aan vertrouwen richting ouder.
Niet geïnformeerd dat er gymlessen werden aangeboden van 15.30 t/m 16.30 uur.	KDV De Kosmos / BSO Supernova	7.	Gesprek met ouder gehad en uitleg gegeven over de reden van nalatigheid. Communicatie heeft achteraf plaatsgevonden met de desbetreffende ouders.	Vooraf communiceren.
Te weinig zonwering (parasols/schaduwdoeken) in de tuin	KDV De Kosmos / BSO Supernova	2.	Ouder geïnformeerd over de ondernomen acties	
Ouder is ontevreden over handelen Ped. medewerkers	KDV De Kosmos / BSO	1.	Ouder gesproken, ouder heeft met Ped. medewerker gesproken. Ouder voelt zich gehoord en is tevreden over de	Blijven bellen en eventueel alvast zelf naar de EHBO post gaan. Niet van uit

Schriftelijke klacht (omschrijving)	Locatie	Categorie *	Afhandeling van de klacht	Aanbeveling
na ongeluk van kind	Supernova		acties die genomen zijn	gaan dat ouder al snel komt.
Ouder wil gemiste uren VSO i.v.m. studieochtend ruilen.	KDV De Kosmos / BSO Supernova	1.	Uitleg van het regiokantoor gehad over contract	
Afspraak niet nakomen	KDV De Kosmos / BSO Supernova	1.	Ouder terug gemaaild dat dit in team is besproken en dat er afspraken zijn gemaakt over vertrektijd openbaar vervoer	Team moet rekening houden met reistijden en gebreken met openbaar vervoer. Minimaal een uur van te voren aanwezig zijn voor de afspraak met verpleegkundige.
Oost-Gelderland				
Ouder is ontevreden om dat kind niet direct bij brengen fles heeft gekregen en dit wel zo werd genoteerd	KDV Sesamkids	1.	Besproken met ouder en Ped. medewerker dat kind de voeding z.s.m. krijgt. Na voeding noteren	Aan gemaakte afspraken houden.
Ouder uit klacht over niet pedagogisch consequent handelen van pmers :kinderen kregen straf maar werd vervolgens niet uitgevoerd. (flexkracht en Ped. medewerker andere locatie) Locatiemanager was niet geïnformeerd.	BSO Wervelwind	1.	Met ouder besproken, dat dit opgenomen wordt met Ped. medewerker. Voor ouder is hiermee opgelost. Met vaste Ped. medewerker besproken en betrokken Ped. medewerker hierover gemaaild	Locatiemanager informeren over incidenten, pedagogisch handelen bespreken
Ped. medewerker niet geconstateerd dat 5 jarig kind nog ontlasting in zijn broek had.	BSO Wervelwind	4.	Telefonisch besproken en afgesproken dat hier extra aandacht naar uit gaat ook al wil kind niet.	Met Ped. medewerkers extra zorg en aandacht voor de nog niet zindelijke kinderen bespreken.
Ouder klaagt over een Ped. medewerker die tijdens de kerstvakantie geen wenselijk gedrag heeft vertoont t.a.v. het kind.	BSO De Zandschoppe	1.	Gesproken met ouders dat dit opgenomen wordt met de Ped. medewerker.	De Ped. medewerker zo min mogelijk inzetten als het kind komt.

Schriftelijke klacht (omschrijving)	Locatie	Categorie *	Afhandeling van de klacht	Aanbeveling
Ouder wil een gesprek over aanpak bijtende kinderen. Zijn dochter is meerdere malen door zelfde kind gebeten.	KDV De Zonneboom	3.	Samen met Ped. medewerker ouder gesproken en uitleg gegeven over werkwijze. Afgesproken dat we nog beter, voor zo ver mogelijk, het kind in de gaten houden	Afspreken dat Ped. medewerker om de beurt kind een uur in de gaten houden en kinderen als ze bij elkaar in de groep zijn uit elkaar houden. Ouder geeft aan dat vertrouwen wel een deuk heeft opgelopen.
Ruilen niet mogelijk bij 2 kinderen en de bejegening door Ped. medewerker hieromtrent	KDV De Zonneboom	2.	Telefonisch gesproken dat locatiemanager het met Ped. medewerker opneem (excuus) en bij problemen rondom ruilen de mogelijkheden bekijken	Ped. medewerker sneller melding maken van problemen rondom ruilen afspraken nu weer scherp neer gezet
Klacht van ouder dat haar kind op PSZ sinds april 2015 te veel wisselende gezichten heeft gezien.	locatie PSZ Huppelin Lobith	2.	Ouder per mail op hoogte gesteld van klachtafhandeling, tijdelijke AO vast vervanging ingezet, alle ouders op hoogte gesteld van tijdelijke inzet AO, ouder van klacht gemaild met acties die ondernomen zijn	Communicatie met ouders rondom inzet/invalid transparant houden
Klacht dat Ped. medewerker te laat begint..	KDV Sesamkids	1.	Ouder gebeld, Ped. medewerker was wel op tijd. Niet heel vroeg maar moeder wil als de Ped. medewerker arriveert ook voor half acht naar binnen. Besproken dat Ped. medewerker officieel om half acht beginnen en zij er dan altijd zijn. Moeder beaamde dit en gaf aan heftig gereageerd te hebben. Zij heeft excuus aangeboden.	Geen open communicatie= duidelijk
Klacht van ouder over afscheid nemen van kind.	KDV Fluisterwoud , peutergroep	1.	Ouder gebeld en hij heeft verhaal verteld. Inval Ped. medewerker heeft excuus aangeboden. Vaste Ped. medewerker op groep gezet en geen invalkracht.	Tact in communicatie
Klacht over sigaretten peuken buiten op de grond bij BSO-groep finally	BSO Drakenbergh	1.	Vaste Ped. medewerker heeft excuus aangeboden aan ouder. Invalkracht personeel groep Finally zijn aangesproken.	Veiligheid om het gebouw
Flexkind niet gekomen en gemist op BSO	BSO Hoeksteen	1.	Besproken met ouders. In GO afspraken gemaakt over registratie	Werkwijze onderling afgestemd
Teveel onbekende Ped. medewerkers op de groep	KDV Berend Botje	10.	Getroffen maatregelen zijn besproken met de ouder.	Met flexpool kijken naar structurele oplossing vaste PM voor inval babygroepen
Vlek in shirt tijdens verfactiviteit	BSO Villa Fluitketel	3.	Vergoeding shirt en afgesproken dat voortaan een schort verplicht wordt bij de 7+	Schort verplicht bij verfactiviteiten
Klant is boos over een knipkaart die uitgeschreven is	KDV Silvolde	6.	Klant onze regels uitgelegd en knipkaart doorgekruist	

Schriftelijke klacht (omschrijving)	Locatie	Categorie *	Afhandeling van de klacht	Aanbeveling
Ouder baalt omdat slapende kinderen uit bed worden gehaald voor een ontruimingsoefening	KDV Silvolde	3.	Uitgelegd dat dit een verplichting betreft en het gelukkig max twee keer per jaar is. (hopelijk dan ook op een andere dag) De kinderen hebben na de oefening niet heel veel last van het onderbroken slaapje.	
Moeder is boos omdat ze min 2 dagdelen moet afnemen. Ze is al bijna 5 jaar klant van ons en zou een betere behandeling moeten krijgen. RK is te star in regeltje	KDV Varsseveld	6.	Uitgelegd dat het een pedagogische reden heeft en geen starheid is. Klant stopt met KDV/BSO	n.v.t.
Lof en kritiek briefje n.a.v. tijd voor jezelf-actie : kind 2 dagen en "maar" twee dagen tegoed	KDV Het Kleurrijk	10.	Telefonisch besproken en toegezegd dat de locatiemanager de opmerking meeneemt in evaluatie	Transparantie t.a.v. tegoed top van andere klanten
Klacht over houding Ped. medewerker. Deze zou te direct en nors zijn	KDV De Zonnestrallen	1.	Twee keer gesproken met ouder	PM meer een luisterende houding i.p.v. gelijk advies geven
Klacht over houding Ped. medewerker, zij zou een kind onvriendelijk hebben benaderd en verplicht om te eten tot kokhalzen toe. Klant heeft dit niet zelf gezien	KDV De Zonnestrallen	1.	Afspraak gemaakt en met Ped. medewerker gesproken. Ped. medewerker herkent zich er niet in.	Liever gelijk vragen of het waar is wat men verteld heeft
Peel en Maas				
Klant ontevreden over mogelijkheden van inhalen gemiste opvangdagen ivm 3 weken vakantie.	KDV Waterwereld	2.	Locatiemanager heeft n.a.v. uiting ongenoegen een gesprek gehad met ouder. Gemiste opvang dagen in vakantie kunnen alleen ingehaald worden indien er plek is 2 weken ervoor en 2 weken erna.	Vooraf duidelijk communiceren over inhalen van gemiste dagen.
Kind doet gedrag na van ander kind	KDV Waterwereld	1.	Ouder uitleg gegeven over onze manier van werken met zorgkinderen.	geen
Door medewerker KOH heeft in prive situatie mishandeling plaatsgevonden van klant	KDV Waterwereld	1.	Onderzoek i.v.m. VOG laten instellen door Bureau Justis. Deze vindt het geen aanleiding om VOG in te trekken.	Voorval bespreekbaar maken met medewerker. Bij klant aangegeven dat er geen mogelijkheden zijn voor (vervolg)actie vanuit KOH.

Schriftelijke klacht (omschrijving)	Locatie	Categorie *	Afhandeling van de klacht	Aanbeveling
Klant ervaart dat ruilmogelijkheden te beperkt zijn als ruil wens niet wordt ingewilligd. Ook niet als deze drie keer hier om vraagt.	KDV Paradijs	1.	Uitleg aan ouders aangaande ruilbeleid en dat ruilen verbonden is aan voorwaarden en geen absoluut recht is.	Consequent zijn in uitleg door Ped. medewerker (Is overigens goed gebeurd.
Zuid-Holland				
Kind op KDV heeft banaan gekregen van de groepsleiding terwijl het hier niet tegen kan. Volgens ouder is de informatie bekend.	KDV Watergeusje	4.	Gesprek gevoerd met ouder en gesprek gevoerd met groepsleiding kind. Ouder is ook in gesprek gegaan met groepsleiding om afspraken te maken om herhaling te voorkomen. Afspraken vastgelegd en evaluatieafpraak ingepland met ouder.	
Ouders zijn ontevreden over het weglopen van 2 peuters en het feit dat de ouders hier niet uit zichzelf over zijn geïnformeerd	KDV Watergeusje	1.	Diverse gesprekken met ouders en betrokken Ped. medewerkers. Afsprakenlijst opgesteld m.b.t. gedrag, communicatie van de Ped. medewerker. Terugkerend onderwerp tijdens groepsgesprek.	Betere communicatie tussen verschillen Ped. medewerker
Ped. medewerker staat alleen op de groep. De meeste kinderen komen om 14 uur naar de BSO, maar om 15.30 uur haalt PM kinderen op van naastgelegen school. Door een plasongelukje was Ped. medewerker te laat met het inlichten van de school dat ze vertraagd was. Gevolg: kinderen te laat opgehaald	BSO De Boomhut	2.	Ouder had via mail een klacht gestuurd naar Im en regiokantoor. Over het twee keer te laat ophalen in een maand. Im heeft met ouder gemaild en gebeld. Afsproken is dat PM ook met de juf van school gaat afstemmen, want de ene keer stuurt de juf ze al weg en de andere keer belt ze direct ouders i.p.v. de BSO. Dit is inmiddels gebeurd, PM en juf hebben onderling afspraken gemaakt	
Kind is 8. Zijn klas is op vrijdag om 12 uur uit. Daarom wordt hij op de ene locatie opgevangen tot 14.30 uur, daarna gaat hij naar de 8+ BSO. Ouders vonden het vervelend dat hun zoon in zijn	BSO Sportpunt	2.	Na overleg met locatiemanager heeft ouder de situatie ook met hun zoon besproken. Zoon gaf aan dat hij juist mee wilde om de andere kinderen op te halen en dat er eigenlijk geen probleem was	

Schriftelijke klacht (omschrijving)	Locatie	Categorie *	Afhandeling van de klacht	Aanbeveling
vrije tijd door Waddinxveen moest lopen				
Wegens veiligheids-overwegingen kunnen de kunstgrasvelden van BSO Sportpunt niet gebruikt worden. Hierdoor is de bewegingsvrijheid van de kinderen beperkt (bij de voetbal worden de velden wel gebruikt en dat brengt verwarring mee voor ouder)	BSO Sportpunt	4.	Ouders reageren op mail van regiodirecteur. Regiodirecteur heeft uitingen van ongenoegen beantwoord.	Afwachten wat de rapporten gaan adviseren (RIVM en KNVB)
Te veel wisselende gezichten op de BSO	BSO De Ruimte	2.	Uitgelegd dat we de groepsstabiliteit na klacht ouder beter hebben gewaarborgd.	
Te weinig activiteiten op de BSO op woensdag	BSO De Ruimte	3.	Toegezegd dat het issue gelijk met de leidsters besproken wordt	
Geen overdracht naar laatste leidster over ongelukje met een kind	KDV Bumme	3.	Besproken met de leidsters, ruilen van diensten wordt niet meer toegestaan.	
Aanvraag extra opvangdagen is mislukt. Ouder voelde zich van kastje naar de muur gestuurd	KDV Bumme	2.	Excuses aangeboden, was een misverstand tussen locatiemanager en Ped. medewerker	
Ouders zijn ontevreden over het niet kunnen inhalen van vakantiedagen.	KDV Bumme	2.	Klant uitgelegd waarom we dit beleid op Bumme hebben. Klant blijft van mening dat we voor hen een uitzondering moeten maken.	
Ouder vraagt of we niet digitaler kunnen gaan werken. Een app om de leidsters te bereiken en voor foto's. De concurrenten doen het wel, KOH is zo ouderwets.	KDV Bumme	2.	Uitgelegd dat er we met allerlei vernieuwende projecten bezig zijn en dat een digitale app onderzocht wordt.	

Schriftelijke klacht (omschrijving)	Locatie	Categorie *	Afhandeling van de klacht	Aanbeveling
Opvang op andere BSO locatie(Brielle) i.p.v. eigen BSO locatie(Vierpolders) tijdens 'n gezamenlijk feest	BSO Tien	2.	Afgesproken dat we geen gezamenlijke feesten meer vieren en indien dit toch zo is dan zorgen wij (met toestemming van ouder) dat kind op tijd wordt teruggebracht naar Vierpolders.	
BSO is niet te bereiken. Hij heeft antwoord apparaat in gesproken over ophalen kind. Deze is niet uitgeluisterd, kind is door andere moeder bij school opgehaald.	BSO De Hoozolder	7.	Excuses aan geboden hiervoor en teruggekoppeld naar Ped. medewerker van BSO. Afspraken gemaakt over iedere dag uitluisteren van antwoordapp. Vader gebeld en dit verteld, Juf van school had kind laten gaan en geen overdracht gegeven naar ons, dus daar zat ook fout	
Contractverandering m.b.t. BSO, omdat schooltijden zijn veranderd.	BSO Geuzenwout	10.	Contract is aangepast naar de "oude" situatie door aangeboden mogelijkheid door school.	Betere communicatie door school en regiocontroller naar ouder toe
Ouder was er niet mee eens dat de opvang i.v.m. studiedag op school op een andere locatie plaatsvindt. Was niet goed ingelicht dat er maar 1 kind van BSO Amigo aanwezig zou zijn.	BSO Amigo	2.		Eerder communiceren met ouder waar de opvang gaat plaats vinden
Ouder heeft het idee dat er op sommige dagen niet echt activiteiten gedaan worden. De vakantieplanning wordt niet altijd aangehouden. Kinderen komen dorstig thuis.	BSO Avonturiers	3.	Moeder heeft gesproken met locatiemanager en Ped. medewerker. Afspraken gemaakt. Net voor de klacht is de locatie gestart met facebook. moeder ervaart dit als prettig omdat zichtbaar is dat er echt iets met de kinderen gedaan wordt	Standaard staan er kannen water en schone bekers klaar op de tafel in de keuken. Activiteiten zijn zichtbaar in de overdracht en d.m.v. foto's op facebook
Onvrede dat na het buiten spelen (in de plassen stampen) de schoenen van het kind ónbruikbaar' zijn geworden. De broek zit vol met onverwijderbare vlekken. Volgens ouder een ondoordachte actie om met koud	KDV La Luna	3.	Locatiemanager heeft gereageerd op de mail. Hier hebben ouders niet meer op gereageerd, maar in de wandelgangen heeft LM ouder nog benaderd. Ouder geeft aan tevreden te zijn met het antwoord en is niet meer van plan de schade te verhalen.	Gebruik van laarsjes van locatie waar kan en kind krijgt vanuit huis ook kleding en schoenen mee die mogen nat worden.

Schriftelijke klacht (omschrijving)	Locatie	Categorie *	Afhandeling van de klacht	Aanbeveling
weer buiten te spelen en in plassen te stampen. Voornemens de gemaakte schade te verhalen.				
SKE				
Veel onbekende gezichten op de groep voor het kind.	KDV Boekelo Centraal	2.	Klant heeft zorgen kenbaar willen maken, zien dat de klacht geregistreerd is. Tevens wil hij na enige tijd navraag kunnen doen	Met het opnieuw bezetten van de formatie zullen er meer vaste gezichten op de groep zijn.
Nota niet terecht, er is geen rekening met een voorbehoud gehouden	RKSKE	6.	Klant is uitgenodigd voor gesprek met de controller	
Ouder is ontevreden over nalatigheid bij BSO de Zweede; haar kind is vergeten mee te nemen in de stint	BSO De Zweede	1.	Verslag gemaakt in overleg met klant. Per direct acties uitgezet voor goede overdracht en werkwijzen BSO-team, info voor locatiemanager gebundeld (deze handelt af) regiodirecteur geïnformeerd.	

Categorieën:

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	

Bijlage 2

Regio	Klacht	Afhandeling van de klacht
Raad van Bestuur	Gastouder klaagt over de problemen rondom het nieuwe extranet voor gastouders	Excuses aangeboden voor de vertraging en dat gastouder niet kan inloggen om maandstaten in orde te maken. Ouder heeft gedeelde inkomensrente ontvangen
	Klacht over de verhoging van de tarieven 2017 BSO Toverland	De tariefstellingsstructuur binnen Kinderopvang Humanitas uitgelegd
	Klacht inzake het beëindigen van de Gastouderopvang	De gehanteerde procedure rondom de afstoting van de Gastouderopvang naar tevredenheid met de ouder besproken.
Gastouderopvang / ICT	Klacht inzake de Kassiersfunctie van de Gastouderopvang	Ouder heeft een uitleg gekregen over de technische 'problematiek' rondom de Kassiersfunctie.
Midden-Nederland	Ouder klaagt over de personeelwisselingen	De gang van zaken uitgelegd rondom de personeelwisselingen en de aanpak van de locatiemanager van dit probleem. Ouder is gerustgesteld.
	Voormalig klant klaagt over het afsluiten van het gastouderopvang-account en het niet kunnen ophalen van gegevens	Ouder heeft de benodigde informatie inmiddels via het hoofkantoor ontvangen
Peel & Maas	Klacht over het ruilbeleid en de flexibiliteit inzake extra opvang	Ruilbeleid met ouder besproken. Ouder begrijpt dat ruilen geen garantie tot plaatsing op een andere dag geeft. Maar ouder blijft toch ontstemd dat het verzoek niet ingewilligd is.
	Klacht van gescheiden ouder die informatie over zijn kind wenst te ontvangen	Na juridische toetsing is de verzoekende ouder voorzien van een gedeelte van de gevraagde informatie
Limburg-Zuid	Ouder klaagt over het afstoten van de gastouderactiviteiten en de telefonische benadering door een administratieve kracht	De gang van zaken rondom de beëindiging van de gastouderopvang uitgelegd. Aangegeven dat ouder keuzevrijheid heeft en geen gebruik hoeft te maken van het aanbod van Via Vila. Excuses aangeboden voor de het als vervelend ervaren telefoongesprek met een administratieve kracht.
SKE	Ouder klaagt over het verschil in tariefstelling SKE en Kinderopvang Humanitas	De ouder heeft uitleg ontvangen over de tariefstelling van de regiodirecteur. Tevens heeft de Centrale Oudercommissie een bevredigende uitleg aan de ouder gegeven.

Bijlage 3



de geschillencommissie

Stichting Kinderopvang Humanitas
Postbus 591
6400AN Heerlen

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
F 070 - 365 88 14

Den Haag, 22 februari 2017

Betreft: Geen geschillen in 2016

Geachte heer, mevrouw,

In 2016 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren.

Certificaat

Uw vestigingen ontvangen per post een certificaat waarop staat dat de organisatie het afgelopen jaar geschilvrij was. Een mooie manier om (potentiële) klanten op de goede dienstverlening te wijzen.

Meer informatie

Heeft u vragen of wilt u advies? Neem dan contact op met het Klachtenloket Kinderopvang via info@klachtenloket-kinderopvang.nl of **0900-1877** (20 cent/gesprek). Samen zorgen we ervoor dat uw organisatie ook in 2017 geschilvrij blijft. Op www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ondernemers vindt u meer informatie over diverse onderwerpen, waaronder de klachtenregeling en communicatie met ouders.

Met vriendelijke groet,

Mede namens het Klachtenloket Kinderopvang,

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

de geschillencommissie faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf. Zie www.degeschillencommissie.nl