



Jaarverslag

Klachten

2019

Inhoud

Voorwoord	2
Klachten in 2019 extern	4
Klachten in 2019 intern	4
Bijlagen:	



- Klachtenreglement
- Reglement Geschillencommissie Kinderopvang

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag klachten over 2019 van AVEM Kinderopvang. AVEM Kinderopvang is een organisatie die dagopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang biedt voor kinderen van 0 tot 13 jaar. Het gaat om groepen van 10 tot 60 kinderen.

De locaties die onder onze organisatie vallen zijn:

Kernen Oss/Berghem, gebiedsleider Geke de Boer

- Piekenhoef 1
- PW De Zon
- Piekenhoef 2
- BSO Koppelsteeg
- PW De Teddybeer
- BSO Zilveren Maanvlinder
- BSO Maanvlinder (gesloten per 1-3-2019)
- BSO Maanuiltje
- BSO Maanuiltje 2 (geopend per 19-8-2019)
- BSO Herpen
- PW 't Herriekuiltje
- PW Ut Hummelhonk
- BSO Megen
- PW Olleke Bolleke
- BSO Deursen (geopend per 19-8-2019)

Kernen Landerd, Schaijk, Oss centrum, Oss-Zuid, IKC Regenboog, gebiedsleider Claudia Geraedts

- KDV 't Hoefke
- BSO Schaijk (in pand DAW)
- BSO 't Hoefke (Rakkers)
- PW Ukkepek
- PW Kruimeltje
- BSO Hageheld
- BSO Butterfly
- IKC Regenboog

Oss Oijense Zij, Oss centrum, Kernen Landerd Reek-Zeeland, Oss Mettegeupel, gebiedsleider Wencke Toemen

- KDV Gulden Huis
- PW De Maneschijn
- PW De Schakel
- BSO De Nieuwe Link
- BSO Mettegeupel
- PW Sterremos
- BSO Aventurijn
- PW Pinkeltje
- PW De Reekse Rakkertjes
- BSO Rusheuvel
- BSO Russenuil 4teens
- KDV De Vriendjes

- PW De Sterren
- BSO Landkaartje

Oss Ussen, Oss Ruwaard, gebiedsleider Nicole Jeuken

- PW De Duikelaar
- BSO Ussen
- BSO Ruwaard
- PW Sterrenkind
- KDV Troelstrastraat
- PW De Twinkel
- PW Papillon
- BSO Atalanta
- BSO Atalanta 4teens
- BSO Bosvlinder
- PW Aardbeivlindertje/Zonnestraal
- BSO Rotsvlinder

We houden zoveel mogelijk rekening met de wensen van de ouders, maar we kijken tegelijkertijd ook naar de wensen van de kinderen. Kleuters, grote kinderen en tieners, meisjes, jongens...ieder kind is bij ons op z'n plek. Want wij vinden het belangrijk dat kinderen zich buiten schooltijd – op niet schoolse wijze – kunnen ontwikkelen.

Klachtenverslag

Een kinderopvangorganisatie is verplicht om ieder jaar een klachtenverslag op te stellen.

- Vanaf 2017 moet iedere kinderopvangorganisatie jaarlijks een verslag opstellen over het voorgaande jaar met daarin onder meer een korte beschrijving van het aantal en de aard van de schriftelijke klachten per locatie en van het aantal en de aard van de geschillen die zijn behandeld door deze geschillencommissie.
- Een organisatie hoeft vanaf 2017 over het voorgaand jaar geen klachtenverslag te maken als er in dat jaar bij deze organisatie geen schriftelijke klachten zijn ingediend.

Klachten in 2019

In 2019 zijn er geen **externe** klachten ingediend bij de Geschillencommissie, gericht aan AVEM Kinderopvang.

Bij de **interne** klachtencommissie zijn in 2019 onderstaande klachten binnen gekomen.

Kernen Oss/Berghem, gebiedsleider Geke de Boer

- Piekenhoef 1:

Met name ouders die klachten hebben over de ruilregels, deze zijn niet duidelijk voor ouders. Meestal ouders hier in tegemoet gekomen door een tegoed in hun potje te laten zetten in samenwerking met het hoofdkantoor.

- PW De Zon:

Ouders waren niet tevreden over de communicatie en afspraken die niet nagekomen zijn. (tijdens een oudergesprek) Locatieleider heeft hier met de ouder over gesproken. Ouders hebben uiteindelijk besloten om kind over te plaatsen naar een andere zaal.

- Piekenhoef 2

Ouders hebben een meningsverschil over de tijd dat ze de kinderen komen halen. De tijden zijn in april gewijzigd, maar ouders zijn het hier niet mee eens, en komen de kinderen nog steeds om 13:30 ophalen. Nu is moeder een paar keer te laat geweest, waardoor er een dagdeel in rekening is gebracht. Gesprek met ouders en locatieleider heeft plaatsgevonden, een overleg tussen ouders en bestuurder wordt op korte termijn gepland.

- BSO Koppelsteeg

Geen klachten in 2019 gemeld.

- PW De Teddybeer

Geen klachten in 2019 gemeld.

- BSO Zilveren Maanvlinder

Ouder zegt per direct op omdat er besloten is dat er verhuisd moet worden van Maanvlinder naar Zilveren Maan. Apetito stopt en de eindtijd is veranderd van 18.30 naar 18.15. Met ouder in gesprek gegaan maar ouder heeft toch de opvang opgezegd.

Ouder wil graag opvang van 18.15-18.45. Ze is de enige in ons gebied dus we kunnen dit niet bieden. Ouder wil dan per direct opzeggen. Aangegeven dat dit prima is. Ouder bedenkt zich en wil toch blijven met de opvang tot 18.15.

Ouder vindt het niet kunnen dat Apetito stopt. Met ouder in gesprek gegaan, uitgelegd dat 1 pm-er bijna de hele middag bezig is met Apetito en dat we deze tijd aan de kinderen willen besteden. Ouder was na het gesprek tevreden.

Ouder geeft aan dat er weinig communicatie is vanuit AVEM over hoe nu verder met de 2 BSOs die op korte termijn samen zijn gevoegd. Geen blijvende oplossing hoe deze nu is, dit zou een tijdelijke oplossing zijn die nu al bijna een jaar duurt. Sabine is hier nog over in overleg met de gemeente en de Fonkeling.

Ouder vindt het vreemd dat studiedagen pas vanaf 8.30 zijn, op school mogen de kinderen ook 8.20 naar binnen. Nogmaals uitgelegd en prima opgelost.

Ouder is niet tevreden dat ze studiedagen extra moet betalen terwijl ze nog tegoed heeft staan, dit mag niet ingezet worden op studie/vakantiedagen. Uitgelegd dat dit te maken heeft met het pakket wat je afneemt, je kan er voor kiezen studiedagen in je pakket af te nemen. Duidelijk voor de ouder.

- BSO Maanvlinder (gesloten per 1-3-2019)

Geen klachten in 2019 gemeld.

- BSO Maanuiltje

Geen klachten in 2019 gemeld.

- BSO Maanuiltje 2 (geopend per 19-8-2019)

Geen klachten in 2019 gemeld.

- BSO Herpen

Ouders zijn het niet eens dat de flexibele opvang er af gaat. Ze hebben hier contact over gehad met P&P.

- PW 't Herriekuiltje

Geen klachten in 2019 gemeld.

- PW Ut Hummelhonk

Ouders zijn het niet mee eens dat ze 2 dagdelen af moeten nemen , er zijn nu veel ouders die 1 dagdeel afnemen. Zijn we nog in overleg met Sabine en P&P.

- BSO Megen

Op maandag kan de groep alleen gedraaid gaan worden, nu haalde een pm er de kinderen met de auto op in Haren, we zullen vanaf november 2019 een taxi hiervoor inzetten.

Ouders zijn het hier niet mee eens en willen absoluut geen taxi, in gesprek gegaan met de ouders, uitgelegd dat het elke week dezelfde chauffeur is en dat deze gekoppeld is aan AVEM met een VOG. Ouders zijn niet tevreden.

Oplossing: locatieleider heeft de kinderen 2 maanden opgevangen zodat de vaste pm-er de kinderen in Haren op kon halen. Nu hebben wij met de school samenwerking gevonden met de onderwijsassistent, deze is ook gekoppeld aan AVEM. Ouders zijn tevreden.

- PW Olleke Bolleke

Ouders willen graag fruit zelf mee blijven nemen, is besproken met oudercommissie en is akkoord voor deze locatie.

- BSO Deursen (geopend per 19-8-2019)

Geen klachten in 2019 gemeld.

Kernen Landerd, Schaijk, Oss centrum, Oss-Zuid, IKC Regenboog, gebiedsleider Claudia Geraedts

- KDV 't Hoefke

Klacht: warmte in de zomer in de slaapkamers en speelruimte

Actie: Airco's zijn inmiddels geplaatst.

Klacht: meerdere ouders klagen over het zwarte zand buiten.

Actie: Op begroting is meegenomen om het zwarte zand onder het speeltoestel aan te passen naar wit zand of mogelijk kunstgras.

Klacht: het ruilbeleid is niet flexibel genoeg. Deze ouder kon een aantal keer geen akkoord krijgen. Meerdere ouders hebben hierover geklaagd. Ook over het tijdvak waarin geruild kan worden.

Actie: Ruilbeleid uitgelegd en benadrukt dat dit een service is waarop wij alleen maar toezeggingen kunnen doen als dit past binnen de groep.

Klacht: veel wisselingen van pm-ers bij de peuters het laatste jaar.

Actie: uitgelegd dat deze klacht begrijpelijk is, zijn veel wisselingen geweest door collega's die nieuwe banen zijn aangegaan en veranderd zijn van groep door kindaantal.

Klacht: nieuwe ouders klagen dat ze geen zekerheid krijgen bij inschrijving. Ze weten dan pas laat of ze plek hebben. Ook ouders waarvan het kind van de dagopvang naar de BSO gaan geven aan dit laat goedgekeurd te krijgen. Een bevestiging zouden ze al fijn vinden.

Actie: Bij P&P gemeld. Er is hier aandacht voor.

Klacht: Veel ouders van de peuters geven aan het niet fijn te vinden wanneer er in de ochtend geen pm-er op de groep is omdat er samen wordt gevoegd het eerste uur.

Actie: Opletten dat de kwaliteit gewaarborgd blijft en zoveel mogelijk vaste pm-ers ingezet staan.

Klacht: ouders hebben aangegeven dat ze laat worden geïnformeerd wanneer er wisselingen op de groep zijn of er bijvoorbeeld leidsters afscheid nemen.

Actie: We zullen hier alert op zijn, we hebben dit helaas alleen niet altijd in de hand doordat er soms snel geschakeld dient te worden waardoor er pas laat gecommuniceerd kan worden.

Klacht: ouders vinden het pand niet altijd even schoon, vooral de vloeren zijn vaak vies en de verschoonruimte.

Actie: Schoonmaakbedrijf waar we mee werken is opgezegd, schoonmaak werd ook niet dagelijks gedaan door personeelstekort bij dit bedrijf. Starten in februari 2020 met een nieuw bedrijf zodat er standaard iedere dag schoongemaakt wordt.

- BSO Schaijk (in pand DAW)
Geen klachten in 2019 gemeld.

- BSO 't Hoefke (Rakkers)
Geen klachten in 2019 gemeld.

- PW Ukkepuk
Bij PeuterPlus veel wisseling in leidster sinds juf Judith is uitgevallen. Geen communicatie naar de ouders.

De Ukkepuk opknappen, pand is verouderd. Uitgelegd dat het pand van de gemeente is, zij hiervan op de hoogte zijn. (Inmiddels zijn de ramen vervangen), Tuin is meegenomen in onze begroting en is het streven om in 2020 aan te pakken.

- PW Kruimeltje
Geen klachten in 2019 gemeld.

- BSO Hageheld

Veel vragen van ouders over het ruilbeleid. Vanwege het tropenrooster tijdens de zomerperiode voelden veel ouders zich noodzaak hun kind af te melden. Echter, in en na de vakantie kunnen zij deze dag niet ruilen. Krijgen van ouders het verzoek of de uiterste ruildatum verschoven kan worden. Dit is een doorlopend aandachtspunt binnen de organisatie.

Ouders met een 40-weken pakket hebben geen studiedagen in hun pakket. Dat vinden zij raar want studiedagen vallen nu eenmaal niet in de vakantie. Ouders contact laten opnemen met P&P om mogelijkheden te bekijken.

- BSO Butterfly

Geen klachten in 2019 gemeld.

- IKC Regenboog

Peuterwerk IKC Regenboog :

Dagopvang IKC Regenboog :

BSO Vuurvlinder IKC Regenboog:

Oss Oijense Zij, Oss centrum, Kernen Landerd Reek-Zeeland, Oss Mettegeupel, gebiedsleider Wencke Toemen

- KDV Gulden Huis

Ouder vindt niet dat ze haar eigen kinderen moet uitkleden als ze de kinderen brengt om 12.30 uur. De kinderen kunnen ook rond 13.00 uur naar bed. Betreffende pm-er en binnen de locatie besproken wat de slaaptijden zijn.

Ouder vindt dat haar kind recht heeft een gratis 3^e dagdeel vanwege spraak/taalproblemen. AVEM en consultatiebureau delen deze mening niet. De spraakontwikkeling van het kind is erg goed. Gebiedsleider heeft een gesprek met ouder gehad en klacht is opgelost.

Ouder vindt dat er teveel verschillende pm-ers op de groep staan, waardoor haar kind slecht kan wennen op de groep. Locatieleider heeft een extra vaste pm-er op de groep gezet. Bij vakantie wordt een vaste invalkracht ingezet.

Ouder is het er niet mee eens dat de geldigheid van de ruildagen maximaal 28 dagen is. Wanneer ouder ruildagen wil inzetten is er vaak geen mogelijkheid op de groep. Een verzoek tot uitbreiding van de geldigheidstermijn is niet gehonoreerd. In overleg met P&P is het contract aangepast, zodat ouder minder ruildagen heeft staan.

Kind heeft op de groep haar hoofd gestoten en ouder vindt dat de pm-er niet adequaat hebben gereageerd c.q. ouder niet hebben geïnformeerd. Het voorgeschreven protocol bij zo'n incident was gevolgd en ouder is geïnformeerd tijdens het ophaalmoment. Ouder had het op prijs gesteld als ze eerder was geïnformeerd. Na overleg is deze klacht naar tevredenheid opgelost.

- PW De Maneschijn

Kind had een poepbroek toen hij werd opgehaald. Kind was net verschoond en pm-ers hadden de poepluier niet geroken. Zij zullen er extra alert op zijn.

Brieven aan ouders niet van toepassing op peuterwerk of zijn niet begrijpelijk geschreven. Pm-ers proberen uitleg te geven en de brief te verduidelijken en geven terugkoppeling hierover aan het hoofdkantoor.

Ouders zijn niet tevreden over de communicatie van de mentor. Ze vinden de communicatie tegenstrijdig. Het mentorschap is door een andere pm-er overgenomen.

- PW De Schakel

Ouder vraagt of kind vaker verschoond kan worden. Na overleg met ouders wordt extra gelet op de verschoonmomenten en ook aan hen doorgegeven.

Ouder wil als eerste op de hoogte zijn als er een besmettelijke ziekte heerst. Uitgelegd dat zodra een melding wordt gemaakt alle ouders worden geïnformeerd. Tevens heeft een gesprek plaatsgevonden met de gebiedsleider.

- BSO De Nieuwe Link

Ouder vindt BSO te schools en er wordt te weinig met de kinderen op pad gegaan. Tijdens gesprek met ouder hebben we uitgelegd hoe we werken en wat we de kinderen aanbieden. Klacht is naar tevredenheid van de ouder opgelost.

Ouder vindt dat hoofdkantoor slecht bereikbaar is. Dit onderwerp is besproken in de verschillende groepskringen en heeft geleid tot een aanpassing en een betere bereikbaarheid van het hoofdkantoor.

Ouder kan geen gegevens wijzigen in Konnect. Na contact te hebben opgenomen met P&P zijn gegevens aangepast.

Ouder heeft geen inloggegevens ontvangen voor Konnect. Door P&P zijn nieuwe inloggegevens verstuurd.

Ouder vindt dat de kast niet op een goede plaats in het halletje staat i.v.m. de veiligheid. Na intern overleg is ruimte gemaakt om de kast te verplaatsen en de kast ergens anders neergezet.

Ouder vindt WC stinken. Dit probleem hadden ze op school ook en bleek aan de vloer te liggen. Sinds ze daar een nieuwe vloer hebben is het probleem opgelost.

- BSO Mettegeupel

Geen klachten in 2019 gemeld.

- PW Sterremos

Problemen van ouders met de facturen i.v.m. startdatum. Klacht is naar tevredenheid opgelost na contact kantoor en locatieleider.

- BSO Aventurijn

Kind is niet opgehaald op school. Ouder heeft hier gesprek over gehad met de gebiedsleider. Klacht is naar tevredenheid opgelost.

Ouders vinden de pakketten en vooral tegoeden onduidelijk en zijn niet te spreken over de communicatie met planning en plaatsing. Gesprek met de locatieleider bracht duidelijkheid waarna de ouder tevreden was.

- PW Pinkeltje
Geen klachten in 2019 gemeld.

- PW De Reekse Rakkertjes
Geen klachten in 2019 gemeld.

- BSO Rusheuvel
Ouder is het niet eens met het feit dat ze heeft vernomen dat sommige kinderen wel door een pm'er vanuit de BSO naar hun sportclubje worden gebracht en haar is gezegd dat dit niet mogelijk is. In overleg met de locatieleider is naar deze ouder teruggekoppeld dat we helaas niet meer aan alle verzoeken kunnen voldoen en dat dit ook geen taak van de BSO is. Ouders zijn hier allemaal door de locatieleider middels een brief over geïnformeerd dat we dit vanaf het nieuwe jaar helaas niet meer gaan bieden. De klacht is naar tevredenheid opgelost.

Ouder heeft een klacht dat haar kinderen niet goed (genoeg) aangekleed waren toen ze na de BSO naar de sportclub moesten. Er is teruggekoppeld naar ouders dat we er vanuit gaan dat ze dit vanaf een bepaalde leeftijd prima zelf kunnen maar dat we uiteraard de kinderen zullen stimuleren en controleren waar nodig en mits dit mogelijk is op de groep. De klacht is naar tevredenheid van ouder opgelost.

Klacht dat de locatie veel te warm is. Er is een airco geplaatst in de bso ruimte. De klacht is naar tevredenheid opgelost.

- BSO Russenuil 4teens
Terugkoppeling van een ouder dat het voor hen niet haalbaar is om hun tiener tijdens de vakantie-opvang op een bepaalde dag op de fiets naar de opvang te laten komen/te brengen op de fiets. Met de ouder in gesprek gegaan dat het fijn is als ze wel mee kan, maar mocht het niet haalbaar zijn voor hen, dat het kind dan kan aansluiten bij de andere leeftijdsgroep en dus niet mee kan met een uitstapje. De klacht is naar tevredenheid van ouder opgelost.

- KDV De Vriendjes
De OC geeft aan de communicatie rondom het Kerstdiner met de vraag of ouders iets willen klaarmaken met de kinderen te laat te vinden. Aangegeven dat het inderdaad eerder gecommuniceerd had mogen worden, maar dat een ouder zelf de keuze heeft om wel of niet iets te maken. De klacht is naar tevredenheid opgelost.

De OC is het niet eens met de inhoud van een ouderbrief dat de luiers er per 1 januari 2020 af gaan. De mail van de OC hieromtrent is door de gebiedsleider beantwoord en we hebben de termijn verruimd door per 1 februari het luieraanbod af te schaffen. Hierdoor hebben ouders voldoende tijd om op de hoogte te zijn en komen we ze hierin een stukje tegemoet.

Ouder is naar eigen zeggen een broekje kwijtgeraakt op het KDV. In overleg met de gebiedsleider hebben we het broekje naar de ouder toe vergoed. Klacht is naar tevredenheid opgelost.

Een nieuwe ouder heeft een klacht dat ze meerdere malen naar het hoofdkantoor had gebeld om een rondleiding aan te vragen en dat ze ook te horen heeft gekregen dat diegene die ze gesproken heeft haar niet verder kon informeren hoe ze dit moest doen. De gebiedsleider heeft dit opgepakt met het hoofdkantoor en teruggekoppeld zodat ze er zorg voor kunnen dragen allen op de hoogte te zijn en de vragen van (nieuwe) ouders kunnen beantwoorden.

- PW De Sterren

Ouder geeft aan nog geen inloggegevens te hebben ontvangen voor Konnect. De locatieleider heeft contact opgenomen met P&P en ouder heeft de inloggegevens direct ontvangen.

- BSO Landkaartje

Ouder geeft aan vooraf de vakantieopvang geen mail te hebben ontvangen dat de vakantieopvang op locatie Landkaartje plaatsvindt. De locatieleider heeft dit voor ouder gecontroleerd en ze stond er wel tussen in de versturing van de mail, ouder had hem alleen nog niet gelezen. De klacht is naar tevredenheid opgelost.

Oss Ussen, Oss Ruwaard, gebiedsleider Nicole Jeuken

- PW De Duikelaar

Geen klachten in 2019 gemeld.

- KDV Kersenlaan

Ouder heeft klacht over de prijsstijging na het zien van zijn eerste factuur van 2019. We hebben contact met ouder gehad en nogmaals uitgelegd hoe het tarief opgebouwd is en waar de prijsstijging in heeft gezeten.

- BSO Kersenlaan

Geen klachten in 2019 gemeld.

- BSO Ussen

Ouder vindt het aanbod en de spelmaterialen voor de tieners te minimaal op deze BSO locatie. Schriftelijk naar ouder gereageerd en haar laten weten dat we met de tieners in gesprek zouden gaan om samen met hun te bekijken wat ze missen en wat er eventueel nog aangekocht moest worden. Dit is uitgevoerd samen met de kinderen.

- BSO Ruwaard

Geen klachten in 2019 gemeld.

- PW Sterrenkind

Ouder heeft er problemen mee dat er op de gang tijdens het wachten tot de kinderen opgehaald mogen worden alleen maar Turks gepraat wordt en dat haar Nederlandstalig kind met Turkse woorden thuiskomt. Er is contact met ouder geweest waarin vermeld is dat we kinderen op de groep Nederlands laten praten en hierin ook sturen maar dat we niet kunnen voorkomen dat een kind soms Turkse woorden zegt. We hebben alle ouders een brief meegegeven, waarin we verzoeken Nederlands te spreken bij het wachten op de gang en bij het ophalen van de kinderen op de peutergroep.

Ouder vindt het niet kloppen dat ouder bij ziekte van het kind die niet genoten dagen op een ander moment in kan zetten. We hebben aangegeven dat we bij peuterwerk niet ruilen omdat we de stamgroepen gelijk willen houden en hierdoor rust kunnen creëren op de groep. Ouder begreep het wel maar vindt het nog steeds wel jammer.

- KDV Troelstrastraat

Ouder vindt dat we nog teveel echte ouderwetse zwarte pietten op locatie hebben hangen en zegt dat het niet nodig is om jonge kinderen nog deze beelden in te prenten. We hebben naar aanleiding

van deze klacht een werkgroep in het leven geroepen die voor volgend jaar hier kritisch naar gaat kijken hoe we meer met de tijd mee kunnen gaan. Ouder is hier blij mee.

- PW De Twinkel

Geen klachten in 2019 gemeld.

- PW Papillon

Ouder heeft klacht ingediend omdat we een vaste PM hebben weggehaald van de groep vanwege verscherpte opleidingseisen. Ouder vinden dat we een uitzondering hadden moeten maken. Ouder laten weten dat we ons aan de wet moeten houden en dat we betreffende PM al opleiding hebben laten doen maar dat ze dit niet behaald heeft in eerste instantie en dat we geen andere oplossing hadden dan een andere PM op die locatie te zetten.

- BSO Atalanta en BSO Atalanta4teens

Ouder is het er niet mee eens dat we op 5, 24 en 31 december om 17.00 uur sluiten i.p.v. 18.15 uur. We hebben contact met ouder opgenomen om de klacht door te spreken. Ouder gaf aan dat het wel fijn zou zijn als dan ter compensatie VSO zou worden aangeboden zodat ouders eerder kunnen starten met werk, aangezien haar dat zou hebben geholpen. Dit konden we last minute niet meer regelen, maar we gaan deze optie wel meenemen in 2020.

Ouder heeft klacht ingediend omdat kind niet geplaatst kon worden op 1 dag op flexibele basis. Om het kind te kunnen plaatsen hadden we een extra medewerker in moeten zetten op 1 kind. We hebben contact met ouder gehad en besproken dat er twee dingen meespeelden namelijk dat we geen extra PM ter beschikking hadden per direct en ook dat we niet voor ieder kind een aparte PM kunnen inzetten omdat dit financieel niet haalbaar is. We hebben kind op de wachtlijst geplaatst en een maand later is er een plaats vrijgekomen en kon het kind alsnog geplaatst worden.

- BSO Bosvlinder

Ouder komt erachter dat kind zelfstandig moet fietsen op de vakantie BSO voor tieners en heeft hier geen goed gevoel bij. We hebben contact met de ouders opgenomen en hun meegenomen in de veiligheidsrichtlijnen m.b.t. fietsen in een groep. Ouder had daarna nog geen vertrouwen in met name de fietskwaliteiten van eigen kind en heeft gevraagd of kind nog afgemeld mocht worden. Dit hebben we gedaan en ouder laten weten dat we haar zorgen mee gaan nemen in de voorbereidingen van de zomervakantie in 2020.

- PW Aardbeivlindertje / Zonnestraal

Geen klachten in 2019 gemeld.

- BSO Rotsvlinder

Kind heeft de Charlie Challenge gedaan op de BSO en ouder vraagt zich af hoe dit heeft kunnen gebeuren onder ons toezicht. We hebben contact met ouder gehad waarin we hebben aangegeven dat wij hier ook niet achter staan en dit ook betreuren, maar dat het bij tieners wel ons beleid is om ze iets meer vrijheid en privacy te geven en niet de hele tijd op hun huid te gaan zitten. We hebben met het betreffende groepje kinderen zowel individueel als groep nog een gesprek gevoerd en uitgelegd dat dit geen spellen zijn om gezellig samen te spelen, omdat dit risico's en angsten met zich mee kan brengen. Op deze manier hebben we de kinderen bewust gemaakt van de risico's en mogelijke consequenties.

Ouder is het niet eens met het stoppen van het aanbieden van de maaltijdservice tijdens de vakanties. We zijn met de ouder in gesprek gegaan en hebben nogmaals aangegeven wat onze argumenten (puur pedagogisch) zijn geweest om met dit aanbod te stoppen.

Ouder heeft geen uitnodiging per mail ontvangen om kind in te schrijven voor vakantie, waardoor kind nu geen plek had op de vakantie BSO. Er is contact met ouder geweest en we hebben dit samen besproken. Het bleek dat er iets mis was gegaan en hij inderdaad geen mail had ontvangen. We hebben het kind alsnog kunnen plaatsen op de vakantie BSO.

In alle gevallen is mondeling of schriftelijk contact met de betreffende ouder opgenomen. In overleg is gezocht naar oplossingen of zijn maatregelen getroffen. Alle klachten zijn, op basis van de interne klachtenregeling, naar tevredenheid van de ouder afgehandeld.

Voor meer informatie over de hierboven genoemde klachtenregelingen kunt u terecht op:

www.avem-kinderopvang.nl

www.degeschillencommissie.nl

www.sgc.nl