



Jaarverslag

Klachten

2020

Inhoud

Voorwoord	2
Klachten in 2020 extern	4
Klachten in 2020 intern	4
Bijlagen:	

- Klachtenreglement
- Reglement Geschillencommissie Kinderopvang

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag klachten over 2020 van ADEM Kinderopvang. ADEM 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 Maanuiltje
- BSO Maanuiltje 2
- BSO Herpen (gesloten per 13-7-2020)
- PW 't Herriekuiltje (gesloten per 13-7-2020)
- PW Ut Hummelhonk
- BSO Megen
- PW Olleke Bolleke
- BSO Deursen

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

- KDV 't Hoefke
- BSO DAW Schaijk
- BSO De Rakkers
- PW Ukkepek
- PW De Reekse Rakkertjes
- PW Kruimeltje
- BSO Hageheld
- BSO Hageheld 2 (gestart per 1-9-2020)
- BSO Butterfly
- PW Pinkeltje

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 Teugelaar (gestart per 1-3-2020)
- BSO Mettegeupel
- PW Sterremos
- BSO Aventurijn
- BSO Rusheuvel (gesloten per 31-12-2020)
- 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/Aardbeivlindertje 2 (naamswijziging Zonnestraal)
- BSO Rotsvlinder
- BSO Margriet (gestart per 26-10-2020)

IKC Regenboog, coördinator Moniek van der Lee

- KDV/PW IKC Regenboog
- BSO Vuurvlinder

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 2020

In 2020 zijn er geen **externe** klachten ingediend bij de Geschillencommissie, gericht aan AVEM Kinderopvang.

Bij de **interne** klachtencommissie zijn in 2020 onderstaande klachten binnen gekomen.

Kernen Oss/Berghem, gebiedsleider Geke de Boer

- Piekenhoef 1
 - Klacht van ouder die ontevreden was over de organisatie betreffende aan en afmelden en service naar ouders toe. Ouder wilde graag de directeur spreken. Locatieleider heeft dit doorgezet naar bestuur en is door bestuurder naar tevredenheid is opgelost.

- PW De Zon
 - Klacht van ouder die vond dat pm-er te streng voor hun kind was. Ouder uitgenodigd voor gesprek met pm-er en locatieleider. Alles is uitgelegd en naar tevredenheid is het gesprek afgerond.

- Piekenhoef 2
 - Ouder (kind bij de spetters) had problemen met de wisseling van de pm-ers op de groep. Locatieleider heeft een gesprek met haar gehad en is naar tevredenheid opgelost.
 - Ouder (kind bij de kruimeltjes) had haar baby net op de kruimeltjes geplaatst in de vakantie, had het gevoel dat er elke dag een andere pm-er was. Gebiedsleider heeft dit opgepakt i.v.m. vakantie van locatieleider, uiteindelijk bleek dit niet het geval te zijn, was er toch steeds een vast gezicht, maar was de beleving van moeder anders. Klacht is naar tevredenheid opgelost.
 - Ouder (kind BSO) haar kind had op de groep vertelt dat sinterklaas niet sinterklaas is, hierop was het kind aangesproken door pm-er, andere kinderen kwamen met dit verhaal thuis en er ontstonden klachten van andere ouders naar het betreffende. Ouder was hier niet blij mee, en locatieleider heeft haar uitgenodigd en is in gesprek met haar aangegaan. Uiteindelijk hebben we besloten dat haar kind naar BSO Koppelsteeg gaat wat beter bij haar kind past. Ouder was blij dat ze alles uit kon spreken in het gesprek, en is het voor beide partijen goed opgelost.

- BSO Koppelsteeg

Geen klachten in 2020 gemeld.

- PW De Teddybeer

Geen klachten in 2020 gemeld.

- BSO Zilveren Maanvlinder

Geen klachten in 2020 gemeld.

- BSO Maanuiltje
 - Ouder heeft klacht over het clusteren van de BSO in de vakanties. Ouder vond het logistiek onmogelijk wat AVEM van ouders verwacht vanwege de samenstelling van haar grote gezin. Na contact is dit probleem met maatwerk voor haar opgelost.
 - Ouder heeft klacht over de slechte communicatie vanuit ons hoofdkantoor. Ouder heeft hierover uiteindelijk een gesprek gehad met bestuurder en is naar tevredenheid opgelost. (Ouder heeft kinderen in de opvang bij PW Teddybeer, BSO Maanuiltje en Piekenhoef 2).

- BSO Maanuiltje 2
Geen klachten in 2020 gemeld.
- BSO Herpen (gesloten per 13-7-2020)
Geen klachten in 2020 gemeld.
- PW 't Herriekuiltje (gesloten per 13-7-2020)
Geen klachten in 2020 gemeld.
- PW Ut Hummelhonk
Geen klachten in 2020 gemeld.
- BSO Megen
Geen klachten in 2020 gemeld.
- PW Olleke Bolleke
Geen klachten in 2020 gemeld.
- BSO Deursen
Geen klachten in 2020 gemeld.

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

- KDV 't Hoefke
Geen klachten in 2020 gemeld.
- BSO DAW Schaijk
Geen klachten in 2020 gemeld.
- BSO De Rakkers
Geen klachten in 2020 gemeld.
- PW Ukkepek
Geen klachten in 2020 gemeld.
- PW De Reekse Rakkertjes
Geen klachten in 2020 gemeld.
- PW Kruimeltje
Geen klachten in 2020 gemeld.
- BSO Hageheld
Geen klachten in 2020 gemeld.
- BSO Hageheld 2 (gestart per 1-9-2020)
Geen klachten in 2020 gemeld.
- BSO Butterfly
 - Een ouder had een (mondelijke) klacht over het aanvragen van de zomervakantieopvang. Na de sluitingstermijn moesten er een aantal wijzigingen plaatsvinden die we niet allemaal konden honoreren. Pm-ers op locatie hebben uitgelegd wat er wel en niet mogelijk was en waarom. Na

een schriftelijke uitleg van locatieleider rondom de procedures van het aanvragen van vakantiedagen heb ik niets meer van de ouder vernomen.

- PW Pinkeltje
Geen klachten in 2020 gemeld.

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

- KDV Gulden Huis
- Diverse ouders die het niet eens waren met de vorm van tegoeden en wanneer ze deze wel of niet kunnen inzetten. Bijv: kind word ziek opgehaald op KDV, ouder wil deel van deze dag dan terug. Volgens de huisregels krijgen ze deze middag niet in het tegoed potje. De locatieleider heeft contact opgenomen met ouders om uit te leggen wat de huisregels zijn en te luisteren naar hun verhaal. Klacht is naar tevredenheid opgelost.

- PW De Maneschijn
Geen klachten in 2020 gemeld.

- PW De Schakel
Geen klachten in 2020 gemeld.

- BSO De Nieuwe Link
- Diverse ouders hebben het volgende aangegeven. Ze vonden het erg vervelend dat er zoveel gewisseld is qua personeel en dat er slecht overgedragen werd aan het einde van de dag. Pm-ers weten dat ze dingen die belangrijk waren hebben doorgesproken als team. Klacht is doorgesproken met ouders en naar tevredenheid opgelost.
- Ouders hebben klacht over de communicatie met kantoor. Ze worden soms door P&P niet zo best te woord gestaan via telefoon en mail. Een ouder paar keer aan de telefoon gehad omdat kindje niet in Konnect stond, (niet overgezet van locatie van KDV naar BSO), tevens niet gecommuniceerd dat kind zou starten waardoor collega BSO niet op de hoogte was op het moment dat ouder een intake wilde plannen. Locatieleider heeft het opgepakt met ouder en P&P. Klacht is naar tevredenheid opgelost.

- BSO Teugelaar (geopend per 1-3-2020)
Zie BSO De Nieuwe Link.

- BSO Mettegeupel
Geen klachten in 2020 gemeld.

- PW Sterremos
- Kind is bij de overdracht door het hek geglijpt terwijl ouder er nog niet was. Kind is door een andere ouder opgevangen. Ouder kwam er op dat moment ook aan. Gebiedsleider heeft contact met ouder opgenomen en excuses aangeboden. Er is contact opgenomen met de andere ouder die het kind had opgevangen met het verzoek om het kind voortaan terug te brengen naar de opvang. De peuters wachten voortaan achter de kratjes, wanneer de pm-er het hek open doet roept ze de kinderen 1 voor 1. Klacht is naar tevredenheid opgelost.
- Ouder vindt informatie over opvang kerstvakantie onduidelijk. Ouder heeft kind aangemeld om tijdens de kerstvakantie van de opvang voor VVE kinderen gebruik te maken op een andere locatie. Kind is niet geweest. Ouder geeft aan dat ze met locatieleider en kantoor contact heeft gehad. In combinatie met de informatie over de lockdown begreep ze dat ze geen recht had op

opvang. Tijdens de kerstvakantie is ouder vanuit de opvanglocatie gebeld. Ouder heeft hij heeft kind niet meer gebracht. Oplossing: loopt nog.

- BSO Aventurijn

- Kind heeft twee poppen meegenomen naar de BSO. Je kan aan het touwtje trekken en dan gaat de pop praten. Ze laat kinderen er mee spelen en ander kind trekt er iets te hard aan waardoor de pop kapot gaat. PM-er reageert door “jammer dat kan gebeuren” te zeggen en gaat er verder niet op in omdat de situatie dat niet toelaat. Ouders vinden die reactie niet fijn en balen dat de dure pop kapot is en willen het telefoonnummer van de ouders van het andere kind. Oplossing: Ik heb bij de kinderen nagevraagd wat er precies gebeurd is. Ze zeiden beiden dat het per ongeluk ging. En dat andere kind sorry gezegd had. Dit heb ik aan ouder teruggekoppeld, naar zijn kant van het verhaal geluisterd en uitgelegd dat zoiets kan gebeuren op een BSO. Ik heb het ook aan de moeder van andere kind verteld. Afsproken dat er geen eigen speelgoed meegenomen wordt naar BSO. Klacht is naar tevredenheid opgelost.

- BSO Rusheuvel (gestopt per 31-12-2020)

Geen klachten in 2020 gemeld.

- BSO Russenuil 4teens

- klacht over het ophalen van een kindje op school. De taxi komt veel te laat op school of niet door een fout in het systeem van het taxibedrijf. De klacht is teruggekoppeld met het taxibedrijf en teruggekoppeld naar ouder en naar tevredenheid opgelost.

- KDV De Vriendjes

- klacht van een ouder over de voedingshouding op de babygroep. Zei is lactatiekundige en wil graag haar kennis hierover inbrengen. Deze ouder is door de locatieleider in contact gebracht met Pedagogiek en Kwaliteit en zij zullen dit onderwerp meenemen in de babytrainingen die georganiseerd zullen worden. De klacht is naar tevredenheid opgelost.

- PW De Sterren

Geen klachten in 2020 gemeld.

- BSO Landkaartje

- Klacht van een ouder dat je niet kan ruilen tussen pakketten onderling, dat dit van hetzelfde potje moet (bijv. je kunt een bso niet ruilen voor een vso). Ouder heeft hierover uitleg gekregen en klacht is naar tevredenheid opgelost.

Oss Ussen, Oss Ruwaard, gebiedsleider Nicole Jeuken

- PW De Duikelaar

Geen klachten in 2020 gemeld.

- KDV Kersenlaan

- Klant ontevreden omdat hij steeds al zijn kinderen op moet halen als één van de kinderen koorts heeft. Met klant besproken dat we begrijpen dat dit heel vervelend is, maar dat we ons houden aan de RIVM richtlijnen en daar niet van af kunnen wijken. Klacht naar tevredenheid opgelost.

- BSO Kersenlaan

Geen klachten in 2020 gemeld.

- BSO Ussen
 - Klant wil alleen gebruik maken van vakantieopvang en dat is niet meer mogelijk en klant zegt die informatie nooit ontvangen te hebben. Klant verwezen naar communicatie die ze ontvangen hebben hierover en uitgelegd waarom we hiervoor hebben gekozen. Klacht naar tevredenheid opgelost.

- BSO Ruwaard
 - Klant is het er niet mee eens dat haar kind zelfstandig zonder toezicht buiten aan het spelen is. Met klant besproken dat ze hier zelf voor getekend heeft op het ouder/kind/pm-er afspraken formulier. Klant gaat dit formulier aanpassen op locatie zodat haar kind alleen onder toezicht buiten mag spelen. Klacht naar tevredenheid opgelost.

- PW Sterrenkind
 - Klant is ontevreden over pm-er op de groep. Pm-er samen met ouder in gesprek gegaan en zijn er op uit gekomen dat ze beide andere inzichten hebben. Klant heeft voor kind nu andere mentor en kijkt naar mogelijkheden andere dagdelen. Klacht naar tevredenheid opgelost.

- KDV Troelstrastraat
 - Klant niet tevreden met de inhoud van de KIJK! overdracht naar basisschool omdat die niet up to date is. Met klant besproken dat het kind misschien verder is dan in de KIJK! Is vermeld maar dat wij dit niet hebben kunnen constateren aangezien hun kind vanwege COVID al een hele tijd niet op de groep is geweest en dat wij alleen uit kunnen gaan van hetgeen we wel hebben geconstateerd. Klacht naar tevredenheid opgelost.
 - Klant niet tevreden met het feit dat hij geen tegoed op kan bouwen wanneer zijn kind op de dag zelf wordt ziekgemeld. Met klant besproken dat deze werkwijze is goedgekeurd door de COC en dat dit ook vermeld staat in de huisregels. We hebben bij deze ouder vanwege zijn privésituatie echter wel een uitzondering gemaakt. Deze uitzondering loopt tot het kind 4 wordt, daarna wordt de situatie herzien. Klacht naar tevredenheid opgelost.

- PW De Twinkel

Geen klachten in 2020 gemeld.

- PW Papillon
 - Klant voelt zich niet gehoord door hoofdkantoor en vindt communicatie met hoofdkantoor slecht en traag. Klacht besproken met klant en teruggekoppeld naar afdeling Planning & Plaatsing. Voor de klant is de klacht naar tevredenheid opgelost.

- BSO Atalanta en BSO Atalanta4teens
 - Klant is het er niet mee eens dat er geen warme maaltijdservice geboden wordt tijdens de lockdown maar dat er wel lunch aangeboden wordt. Met klant besproken dat het noodopvang betreft en dat we daarom geen maaltijdservice aanbieden. De maaltijdservice is een extra aanbod terwijl de lunch standaard wordt aangeboden op de BSO. Klacht naar tevredenheid opgelost.
 - Klant is niet tevreden omdat zij de aangevraagde vakantieopvang niet meer kosteloos mag annuleren binnen de 3 weken voorafgaand aan de vakantie. Klant verwezen naar de huisregels en daarmee klacht opgelost.

- BSO Bosvlinder
- Klant maakt zich zorgen dat de kosten van het nieuwe planningsysteem worden doorberekend aan klanten. Klant laten weten dat dit niet zo is en dat het nieuwe planningsysteem alleen maar gaat zorgen voor kostenbesparing. Klacht naar tevredenheid opgelost.

- PW Aardbeivlindertje / Aardbeivlindertje 2 (naamswijziging Zonnestraal)
Geen klachten in 2020 gemeld.

- BSO Rotsvlinder
Geen klachten in 2020 gemeld.

- BSO Margriet (gestart per 26-10-2020)
- Klant vindt de nieuwe locatie niet genoeg mogelijkheden bieden voor de kinderen en vindt het niet prettig dat ze de ruimte niet hebben mogen bezichtigen. Vanwege de Corona maatregelen mogen ouders het gebouw niet betreden. Als oplossing hebben we een film gemaakt van de ruimte en de activiteiten mogelijkheden die er aangeboden worden. Klacht naar tevredenheid opgelost.

IKC Regenboog, coördinator Moniek van der Lee

- Peuterwerk IKC Regenboog :
Geen klachten in 2020 gemeld.

- Dagopvang IKC Regenboog :
- Klacht: Ouder miste vaak spullen in de tas bij ophalen. Klacht intern besproken en elkaar aangesproken. Klacht naar tevredenheid opgelost.
- Klacht: Ouder vond het niet prettig dat er een mannelijke collega werkzaam was op de groep. Klacht is besproken met gebiedsleider, die heeft het opgepakt met ouders en besproken.
- Klacht: m.b.t. het ruilsysteem waren er 2 individuele klachten binnen gekomen. Coördinator had dit opgepakt met gebiedsleider. Deze heeft het besproken met ouders en naar tevredenheid opgelost.
- Klacht: veel verschillende pm-ers op een groep. Coördinator heeft dit besproken met ouders en de situatie uitgelegd. Hier was begrip voor.

- BSO Vuurvlinder IKC Regenboog:
- Klacht: Ouder gaf aan dat er te weinig foto's werden verstuurd. Onderling besproken, actiepoint: meer foto's plaatsen. Ouder was tevreden met het resultaat.
- Klacht: Ouder was niet tevreden over de manier waarop zij werd ontvangen bij de vso. Ouder is in gesprek gegaan met desbetreffende pm-er en gebiedsleider. Klacht naar tevredenheid op gelost.

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