



Jaarverslag

Klachten

2021

Inhoud

Voorwoord 2

Klachten in 2021 extern 4

Klachten in 2021 intern 4

Bijlagen:

- Klachtenreglement
- Reglement Geschillencommissie Kinderopvang

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag klachten over 2021 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:

Regio Kernen Oss - Berghem, regiomanager Geke de Boer

- KDV Fonkeling (voorheen KDV Piekenhoef 1)
- PW Fonkeling (voorheen PW De Zon)
- BSO Fonkeling (voorheen BSO Zilveren Maan)
- KDV Piekenhoef (voorheen KDV Piekenhoef 2)
- BSO Piekenhoef (voorheen BSO Piekenhoef 2)
- BSO Koppelsteeg
- BSO Molenveld 1 (voorheen BSO Maanuiltje)
- PW Molenveld 2 (voorheen PW De Teddybeer)
- BSO Molenveld 2 (voorheen BSO Maanuiltje 2)
- PW Klimop (voorheen PW Ut Hummelhonk)
- BSO Klimop (voorheen BSO Megen)
- BSO Sint Lambertus (voorheen BSO Haren)
- PW Vier Heemskinderen (voorheen PW Olleke Bolleke)
- BSO Vier Heemskinderen (voorheen BSO Deursen)

Regio Oss-Zuid/Centrum - Maashorst, regiomanager Claudia Geraedts

- KDV 't Hoefke
- PW Ukkepuk
- BSO Ukkepuk (voorheen BSO De Rakkers)
- BSO DAW Schaijk
- PW De Morgenzon (voorheen PW Pinkeltje)
- PW Kreek'l (voorheen PW De Reekse Rakkertjes)
- PW Zuidergebouw (PW Kruiemtje)
- BSO Pius X 1 (voorheen BSO Hageheld)
- BSO Pius X 2 (voorheen BSO Hageheld 2)
- BSO Nicolaas (voorheen BSO Butterfly)

Regio Centrum Oost – Oijense Zij, regiomanager Wencke Toemen

- PW Nieuwe Link (voorheen PW de Schakel)
- BSO Nieuwe Link (voorheen BSO De Nieuwe Link)
- BSO Teugelaar
- PW IKC Kleurenbos (voorheen PW 'Sterremos en PW De Maneschijn)
- BSO IKC Kleurenbos (voorheen BSO Aventurijn)
- BSO Russenuil 4teens (gestopt per 1-2-2021)
- KDV Evenaar (voorheen KDV de Vriendjes)
- PW Evenaar (voorheen PW de Sterren)
- BSO Evenaar (voorheen BSO Landkaartje)
- BSO Mettegeupel
- KDV Guldenhuis
- BSO OSS'20 (gestart per 4-1-2021)

Regio Ruwaard - Ussen, regiomanager Nicole Jeuken

- KDV Ruwaard (voorheen KDV Troelstrastraat)
- PW Ruwaard 1 (voorheen PW De Twinkel)
- PW Ruwaard 2 (voorheen PW De Twinkel 2) (gestart 22-2-2021)
- BSO Ruwaard
- PW Elzeneind Montessori (voorheen PW Papillon)
- BSO Elzeneind (voorheen BSO Atalanta/Atalanta4teens)
- PW Sterrenkind
- BSO Sterrenkind (voorheen BSO Bosvlinder)
- PW Korenaer (voorheen Aardbeivlindertje)
- BSO Korenaer (voorheen BSO Rotsvlinder)
- BSO Lockaert (voorheen BSO Ussen)
- BSO Margriet
- KDV Polderhof (voorheen KDV Kersenlaan)
- PW Polderhof (voorheen PW De Duikelaar)
- BSO Polderhof (voorheen BSO Kersenlaan)

IKC Regenboog, coördinator Moniek van der Lee

- KDV IKC Regenboog
- PW IKC Regenboog
- BSO IKC Regenboog (voorheen 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 2021

In 2021 zijn er geen **externe** klachten ingediend bij de Geschillencommissie, gericht aan AVEM Kinderopvang.

Bij de **interne** klachtencommissie zijn in 2021 onderstaande klachten binnen gekomen.

Regio Kernen Oss - Berghem, regiomanager Geke de Boer

- KDV Fonkeling (voorheen KDV Piekenhoef 1)

Geen klachten in 2021 gemeld.

- PW Fonkeling (voorheen PW De Zon)

Geen klachten in 2021 gemeld.

- BSO Fonkeling (voorheen BSO Zilveren Maan)

Een ouder was niet tevreden over de werkwijze en visie m.b.t de opvang. RM en TM hebben een open en goed gesprek gehad met ouder waarin elkaars standpunten en visie is gedeeld. Dit was naar ieders tevredenheid. Op basis daarvan heeft de ouder gekozen voor andere opvang die beter bij haar eigen visie past.

- KDV Piekenhoef (voorheen KDV Piekenhoef 2)

- Kindje F. gaat niet graag naar de opvang, Geke en PM-er zijn met deze ouder in gesprek gegaan en de klacht is naar tevredenheid opgelost.
- Kindje R. komt met rode billen thuis, gesprek is aangegaan met de PM-er en ouder om te achterhalen waar de klacht vandaan kwam. Klacht is naar tevredenheid opgelost.

- BSO Piekenhoef (voorheen BSO Piekenhoef 2)

Geen klachten in 2021 gemeld.

- BSO Koppelsteeg

Geen klachten in 2021 gemeld.

- BSO Molenveld 1 (voorheen BSO Maanuiltje)

Geen klachten in 2021 gemeld.

- PW Molenveld 2 (voorheen PW De Teddybeer)

Geen klachten in 2021 gemeld.

- BSO Molenveld 2 (voorheen BSO Maanuiltje 2)

Geen klachten in 2021 gemeld.

- PW Klimop (voorheen PW Ut Hummelhonk)

Geen klachten in 2021 gemeld.

- BSO Klimop (voorheen BSO Megen)

Geen klachten in 2021 gemeld.

- BSO Sint Lambertus (voorheen BSO Haren)

Geen klachten in 2021 gemeld.

- PW Vier Heemskinderen (voorheen PW Olleke Bolleke)
Geen klachten in 2021 gemeld.

- BSO Vier Heemskinderen (voorheen BSO Deursen)
Geen klachten in 2021 gemeld.

Regio Oss-Zuid/Centrum - Maashorst, regiomanager Claudia Geraedts

- KDV 't Hoefke
Geen klachten gemeld in 2021

- PW Ukkepuk
Geen klachten gemeld in 2021

- BSO Ukkepuk (voorheen BSO De Rakkers)
Geen klachten gemeld in 2021

- BSO DAW Schaijk

- Medewerker VSO was om 7 uur niet aanwezig, opgelost met de betreffende ouders.
- Medewerker VSO was vergeten om de poort te openen om 7 uur, ouders dachten dat er niemand aanwezig was. Er waren al 2 kinderen binnen. Opgelost met de betreffende ouders.
- VSO was niet fris/schoon, locatie DAW zit in de sportkantine deze was op maandagochtend niet netjes achter gelaten. Duidelijke afspraken over gemaakt met bestuur DAW.

- PW De Morgenzon (voorheen PW Pinkeltje)
Geen klachten in 2021 gemeld.

- PW Kreek'I (voorheen PW De Reekse Rakkertjes)
Geen klachten in 2021 gemeld

- PW Zuidergebouw (PW Kruimeltje)
Geen klachten in 2021 gemeld.

- BSO Pius X 1 (voorheen BSO Hageheld)
Geen klachten in 2021 gemeld.

- BSO Pius X 2 (voorheen BSO Hageheld 2)
Geen klachten in 2021 gemeld.

- BSO Nicolaas (voorheen BSO Butterfly)
Geen klachten in 2021 gemeld.

Regio Centrum Oost – Oijense Zij, regiomanager Wencke Toemen

- PW Nieuwe Link (voorheen PW de Schakel)
Vader was gefrustreerd dat de openingstijden van PW per 1 januari 2022 aangepast worden, vond dat dit te laat gemeld werd aan ouders (1 december 2022) Vader aangehoord. Klacht naar tevredenheid van de ouder opgelost.

- BSO Nieuwe Link (voorheen BSO De Nieuwe Link)
Klacht over medewerker, hier is onderzoek naar gedaan waarna geen verdere acties nodig bleken.

- BSO Teugelaar

Ouder was het er niet mee eens dat zijn kinderen (tijdens de Corona maatregelen die we hanteerden op de BSO's) niet deel konden nemen aan de naschoolse sport, georganiseerd door het SEC op het schoolplein na schooltijd van Basisschool de Teugelaar. Diverse keren uitgelegd dat we groepen (zoals scholen apart buiten speelden e.d.) apart moesten houden en kinderen niet zomaar samen konden voegen. Uitgelegd dat als de kinderen deel zouden nemen aan deze activiteit ze daarna niet terug konden keren naar de BSO op betreffende middag. Klacht is naar tevredenheid van de ouder opgelost

- PW IKC Kleurenbos (voorheen PW 'Sterremos en PW De Maneschijn)

- Ouder geeft aan geen overdrachten te ontvangen nu het halen en brengen buiten plaats vindt
- Dezelfde ouder geeft aan dat haar kind niet regelmatig verschoon zou worden.
- Geen reactie op berichten in het ouder portaal.

Bovenstaande besproken met collega's van betreffende vestiging, blijven monitoren. Klachten naar tevredenheid ouders afgerond.

- Ouder geeft aan dat ze het erg jammer vindt dat het 2^e kind niet op deze locatie kan starten omdat ze minimaal twee dagdelen af moet nemen. Klacht is aangegeven bij teammanager.
- Ouder wil geen mondkapje dragen. Aangegeven bij de regiomanager. We hebben ouder diverse alternatieven geboden en zijn daarmee tot een oplossing gekomen.
- Ouder van een potentiële nieuwe peuter heeft nooit een reactie gehad op enkele vragen die ze bij Planning en Plaatsing heeft gesteld. Ze heeft de keuze gemaakt om haar dochter niet bij AVEM te plaatsen.
- Diverse ouders geven aan dat de open kast storend te vinden. Het oogt rommelig en geeft te veel prikkels. Ze vinden de verhuizing van de BSO geen vooruitgang. Inmiddels zijn er kastdeuren geplaatst en zijn de kinderen en de ouders gewend aan het nieuwe BSO lokaal.

- BSO IKC Kleurenbos (voorheen BSO Aventurijn)

Geen klachten in 2021 gemeld.

- BSO Russenuil 4teens

Geen klachten in 2021 gemeld.

- KDV Evenaar (voorheen KDV de Vriendjes)

- Klacht van ouder over het moeten dragen van een mondkapje op de locatie. Met ouder in gesprek gegaan en tot een oplossing gekomen. De klacht is naar tevredenheid opgelost.

- PW Evenaar (voorheen PW de Sterren)

Geen klachten in 2021 gemeld.

- BSO Evenaar (voorheen BSO Landkaartje)

- Klacht van ouder dat zijn kinderen na het sporten niet meer terug naar de BSO mochten komen. Ouder gebeld door teammanager, uitgelegd wat de regels en afspraken hieromtrent zijn en de klacht is naar tevredenheid afgehandeld

- BSO Mettegeupel
Geen klachten in 2021 gemeld.

- KDV Guldenhuis

- Klacht inzet opgebouwde tegoeden, uitleg gegeven door kindplanning
- Ouder geeft aan veel communicatie te krijgen via Konnect wat niet altijd voor zijn kind (Groep van zijn kind) bedoeld is.
- Veel personele wisselingen door het vertrekken van personeel naar een andere baan.

Klachten naar tevredenheid opgelost

- BSO OSS'20
Geen klachten in 2021 gemeld.

Regio Ruwaard - Ussen, regiomanager Nicole Jeuken

- KDV Ruwaard (voorheen KDV Troelstrastraat)

- Ouder had klacht over het aangesproken worden op het niet dragen van een mondkapje. Ouder heeft een medische reden en na een gesprek is de klacht naar tevredenheid van ouder opgelost.

- PW Ruwaard 1 (voorheen PW De Twinkel)
Geen klachten in 2021 gemeld.

- PW Ruwaard 2 (voorheen PW De Twinkel 2)
Geen klachten in 2021 gemeld.

- BSO Ruwaard

- Ouder had klacht over welbevinden van kind op de groep. Na gesprek met ouder, medewerker en teammanager zijn de aandachtspunten opgepakt en de klacht afgehandeld.

- PW Elzeneind Montessori (voorheen PW Papillon)
Geen klachten in 2021 gemeld.

- BSO Elzeneind (voorheen BSO Atalanta/Atalanta4teens)

- Ouder heeft na een verwonding van kind op locatie een klacht over de veiligheid. Er zijn extra veiligheidsmaatregelen getroffen om extra veiligheid te bieden. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.
- Ouder heeft klacht omdat kind is meegegeven aan familielid zonder dat ouder hier goedkeuring voor heeft gegeven en ouder voelt zich niet welkom op locatie. Er heeft een gesprek plaatsgevonden en medewerker is aangesproken op de gemaakte fout en protocol nog eens extra onder de aandacht gebracht. Ouder had al opgezegd maar de klacht is wel naar tevredenheid afgehandeld.

- PW Sterrenkind

- Ouder heeft klacht over medewerker. Na gesprek tussen medewerker, ouder en regiomanager zijn de issues uitgesproken en is de klacht naar tevredenheid opgelost.

- BSO Sterrenkind (voorheen BSO Bosvlinder)
Geen klachten in 2021 gemeld.

- PW Korenaer (voorheen Aardbeivlindertje)
 - Ouder heeft klacht over medewerker. Na een gesprek met medewerker, ouder en regiomanager zijn de dingen uitgesproken en naar tevredenheid opgelost.
- BSO Korenaer (voorheen BSO Rotsvlinder)
 - Ouder heeft klacht over de manier van communiceren. Communicatie is via kind verlopen terwijl dit via ouder had moeten verlopen. Na gesprek met de betreffende ouder en medewerker is de klacht afgehandeld.
- BSO Lockaert (voorheen BSO Ussen)
Geen klachten in 2021 gemeld.
- BSO Margriet
Geen klachten in 2021 gemeld.
- KDV Polderhof (voorheen KDV Kersenlaan)
 - Ouder heeft klacht over communicatie vanuit de afdeling planning. Er wordt niet teruggebeld en er wordt te weinig uitleg gegeven wanneer iets niet mogelijk is. Klacht is met ouder besproken en aandachtspunten worden opgepakt. Klacht naar tevredenheid van ouder opgelost.
- PW Polderhof (voorheen PW De Duikelaar)
Geen klachten in 2021 gemeld.
- BSO Polderhof (voorheen BSO Kersenlaan)
 - Ouder heeft klacht omdat ze kind op moet halen terwijl ze een belangrijk gesprek heeft ingepland. Het kind vertoont COVID gerelateerde klachten. Met de ouder besproken dat dit de richtlijnen zijn en dat we daar geen uitzonderingen in gaan maken. Ouder heeft hier na gesprek begrip voor, maar vind het nog steeds vervelend.

IKC Regenboog, coördinator Moniek van der Lee

- KDV IKC Regenboog
 - Klacht: te warm op de groepen tijdens de zomerperiode
Oplossing: Airco + zonwering geplaatst
 - Klacht: ouders moeite met onpersoonlijke breng/haalmomenten bij de nooddeuren
Oplossing: gekeken naar manieren om kinderen op te vangen, denk aan evacuatie bed, Maxi-Cosi etc. om contactmomenten te vermijden. Klacht naar tevredenheid opgelost
 - Klacht: wisseling op de groepen, te weinig vaste gezichten
Oplossing: i.v.m. langdurig zieke vacatures uitgezet en naar tevredenheid opgelost
 - Klacht: PM-er heeft kind meegenomen voor een wandeling. Hiervoor was geen toestemming van ouders. Na de constatering hiervan door de pm-er is de ongewenste situatie direct kenbaar gemaakt aan moeder. Moeder heeft een klacht ingediend n.a.v. dit voorval. Klacht is naar tevredenheid opgelost in gesprek met moeder. Met PM-ers is besproken aandacht te hebben voor de toestemmingen van ouders.
- PW IKC Regenboog
 - Klacht: ouders moeite met onpersoonlijke breng/haalmomenten bij de voordeur
Oplossing: de ingang verplaatst naar de nooddeur aan de zijkant. Klacht naar tevredenheid opgelost

- BSO IKC Regenboog (voorheen BSO Vuurvlinder)
 - Klacht: de procedure m.b.t. aanvraag noodopvang in dec '21
Oplossing: gesprek aan gegaan en alternatief aangeboden. Klacht naar tevredenheid opgelost
 - Klacht: het aanvragen van extra en ruildagen werd niet toegekend
Oplossing: gesprek aangegaan en bespreekbaar gemaakt. Klacht naar tevredenheid opgelost

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