



PLEZIER & ONTWIKKELING 0-13 JAAR

JAARVERSLAG KLACHTEN 2023

AVEM Kinderopvang
Orlando di Lassostraat 24
5344 AC Oss
0412 40 50 30

www.avem-kinderopvang.nl

Inhoud

Voorwoord	2
Klachtenverslag	3
Klachten in 2023	4
Interne klachten	4
Externe klachten	4
Contact	10

Bijlagen

- Klachtenreglement
- Reglement Geschillencommissie Kinderopvang

Voor je ligt het jaarverslag klachten over 2023 van AVEM Kinderopvang. AVEM Kinderopvang is een organisatie die dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang biedt voor kinderen van 0 - 13 jaar. We werken in groepen van 3 tot 24 kinderen. De locaties die onder onze organisatie vallen zijn:

Regio Kernen Oss - Berghem

Regiomanager Geke de Boer

- KDV Fonkeling
- PW Fonkeling
- BSO Fonkeling
- KDV Piekenhoef
- BSO Piekenhoef
- BSO Koppelsteeg
- BSO Molenveld
- PW Molenveld
- PW Klimop
- BSO Klimop
- PW Vier Heemskinderen
- BSO Vier Heemskinderen

Regio Oss-Zuid/Centrum - Maashorst

Regiomanager Claudia Geraedts

- KDV 't Hoefke
- PW Ukkepek
- BSO Ukkepek
- BSO DAW Schaijk
- PW De Morgenzon
- PW Kreek'l
- PW Pius X
- BSO Pius X 1
- BSO Pius X 2
- KDV Nicolaas
- PW Nicolaas
- BSO Nicolaas
- BSO Hertogin Johanna V

Regio Centrum Oost - Oijense Zij

Regiomanager Wencke Toemen

- PW Nieuwe Link
- BSO Nieuwe Link
- BSO Teugelaar
- PW Metoor
- BSO Metoor
- KDV Evenaar
- PW Evenaar
- BSO Evenaar
- BSO OSS'20
- KDV Guldenhuis
- BSO Mettegeupel

Regio Ruwaard - Ussen

Regiomanager Nicole Jeuken

- KDV Ruwaard
- PW Ruwaard 1
- PW Ruwaard 2
- BSO Ruwaard
- PW Elzeneind Montessori
- BSO Elzeneind
- PW Sterrenkind
- BSO Sterrenkind
- PW De Aventurijn
- KDV De Aventurijn
- BSO De Aventurijn
- BSO Margriet
- KDV Polderhof
- PW Polderhof
- BSO Polderhof 2
- BSO Lockaert (m.i.v. 1-11-2023 BSO Polderhof 1)

IKC Regenboog

Regiomanager Wencke Toemen

- KDV IKC Regenboog
- PW IKC Regenboog
- BSO IKC Regenboog

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.

- Sinds 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
 - het aantal en de aard van de geschillen die zijn behandeld door deze geschillencommissie
- Een organisatie hoeft sinds 2017 over het voorgaand jaar geen klachtenverslag te maken als er in dat jaar bij deze organisatie geen schriftelijke klachten zijn ingediend.

Klachten in 2023

In 2023 zijn er geen *externe* klachten ingediend bij de Geschillencommissie, gericht aan AVEM Kinderopvang.

Bij de *interne* klachtencommissie zijn in 2023 onderstaande klachten binnen gekomen:

Regio Kernen Oss - Berghem

KDV Fonkeling

- Klacht van ouder: de kinderen waren alleen op de groep, de pedagogisch medewerker stond in de keuken. Dit is besproken met de medewerker en vervolgens met het team zodat hier goed op gelet wordt.

PW Fonkeling

- Geen klachten gemeld in 2023.

BSO Fonkeling

- Geen klachten gemeld in 2023.

KDV Piekenhoef

- Ouder had een klacht betreffende het pedagogisch handelen van de pedagogisch medewerkers, waarbij de ouder met name twijfel trokken bij één pedagogisch medewerkers. Met de ouder zijn diverse gesprekken geweest met o.a. teammanager, pedagogisch coach en manager kinderopvang. Hierbij zijn er met de ouder naar alle tevredenheid afspraken gemaakt.
- Tweemaal een klacht van een ouder betreffende de werkwijze van extra aanvragen en de tegoeden. Aanvragen werden vaak afgekeurd waardoor het opgebouwde tegoed niet ingezet kon worden. In een telefonisch gesprek heeft de regiomanager de werkwijze toegelicht en beargumenteerd om welke reden een aanvraag kan worden afgekeurd. Hierna waren beide ouders tevreden en konden het besluit tot afkeuren ook begrijpen.

BSO Piekenhoef

- Geen klachten gemeld in 2023.

BSO Koppelsteeg

- Geen klachten gemeld in 2023.

BSO Molenveld

- Geen klachten gemeld in 2023.

PW Molenveld

- Geen klachten gemeld in 2023.

PW Klimop

- Januari: ouders waren het niet eens met de communicatie rondom het beleid lunchen en het lunchen zelf. Er zijn verschillende gesprekken gevoerd met de regiomanager, manager kinderopvang, pedagogisch coach en de OC. We hebben afspraken gemaakt met de ouders en nu loopt het lunchen naar tevredenheid.

BSO Klimop

- Ouders hebben gereageerd op het feit dat hun kinderen niet meer af mogen spreken met andere kinderen, dat ze eerst aangemeld worden, gaan spelen en weer terugkomen. Wij handelen met de afspraken die de organisatie heeft gemaakt.
Telefonisch contact gehad met de ouders en het is in de ouderavond nogmaals besproken. Kinderen mogen niet meer door heel Megen spelen zonder toezicht, hierover hebben we een klacht gekregen van een ouder. Na telefonisch contact snapte ze waarom dit zo is. De klacht is naar tevredenheid opgelost.

PW Vier Heemskinderen

- Geen klachten gemeld in 2023.

BSO Vier Heemskinderen

- Geen klachten gemeld in 2023.

Regio Oss-Zuid/Centrum - Maashorst

KDV 't Hoefke

- Klacht over de communicatie met planning & plaatsing. Ouder heeft dit als niet prettig ervaren. Dit is besproken met de planner en er is naar een oplossing gezocht i.s.m. de groep en planning & plaatsing. Dit is gelukt en daarmee is de klacht naar tevredenheid van de ouder opgelost.
- Klacht dat er eenmalig geen personeel aanwezig was om 7.00 uur tijdens de meivakantie. Dit vanwege een fout in de personeelsplanning. Hiervoor is excuses aangeboden en de klacht is naar tevredenheid van de ouder opgelost. Ook had ouder nog een opmerking over het niet in kunnen zetten van het tegoed. Hier is uitleg over gegeven tijdens het telefoongesprek en daarmee is het opgelost.
- Klacht vanuit ouders waarin ze ontevreden zijn over het pedagogisch handelen van een pedagogisch medewerker m.b.t. de verzorging van hun kind. Dit is besproken met ouders, de pedagogisch medewerker en de teammanager en daarmee is de klacht naar tevredenheid van de ouder opgelost.

PW Ukkepek

- Geen klachten gemeld in 2023.

BSO Ukkepek

- Geen klachten gemeld in 2023.

BSO DAW Schaijk

- Ouder heeft een klacht m.b.t. de studiedagprocedure. Het verkorte van een schooldag, geeft een tussenruimte van 1,5u, deze noemen wij bij AVEM een studiedag en ouder noemt dit een verkorte schooldag waarbij zij ervan uitgaat dat haar reguliere opvang verlengd wordt. Na een goed gesprek en uitleg, is het besproken en akkoord gevonden.

PW De Morgenzon

- Geen klachten gemeld in 2023.

PW Kreek'l

- Geen klachten gemeld in 2023.

PW Pius X

- Geen klachten gemeld in 2023.

BSO Pius X 1

- Klacht over het weglopen van een kind tijdens het buitenspelen. Er zijn per direct maatregelen genomen door het team en er is een gesprek met moeder geweest. Moeder wilde graag dat het schoolplein werd afgesloten tijdens de BSO-tijd. Dit is niet mogelijk, waardoor moeder heeft besloten om de opvang tijdelijk te beëindigen. Nadat moeder heeft gezien dat de genomen maatregelen worden toegepast, is het kind weer gestart op de BSO en is moeder tevreden over het verloop.
- Klacht over het weglopen van een kind tijdens het buitenspelen. Er zijn per direct maatregelen genomen door het team en deze zijn besproken met ouders, de regiomanager en teammanager. Ook zijn er aanpassingen gedaan in het werkplan veiligheid en gezondheid, zodat dit inzichtelijk is en beschreven staat. De klacht is naar tevredenheid van de ouder opgelost.

BSO Pius X 2

- Geen klachten gemeld in 2023.

KDV Nicolaas

- Geen klachten gemeld in 2023.

PW Nicolaas

- Geen klachten gemeld in 2023.

BSO Nicolaas

- Geen klachten gemeld in 2023.

BSO Hertogin Johanna V

- Geen klachten gemeld in 2023.

Regio Centrum Oost - Oijense Zij

PW Nieuwe Link

- Twee klachten van ouders i.v.m. rode billen van de kinderen. Dit is besproken en naar tevredenheid opgelost.

BSO Nieuwe Link

- De pedagogisch medewerker was de vaatwasser aan het uitladen op een moment dat er nog twee kinderen waren. Moeder heeft de medewerker hierop aangesproken. Besproken en naar tevredenheid opgelost.

BSO Teugelaar

- Geen klachten gemeld in 2023.

PW Meteor

- Ouder was het er niet mee eens dat hij zijn kind eerder op moest komen halen tijdens het wennen omdat zijn kind het heel moeilijk had. Besproken en naar tevredenheid opgelost.

BSO Meteor

- Geen klachten gemeld in 2023.

KDV Evenaar

- Klacht i.v.m. het deurcode-kastje bij de ingang van de locatie. De nummers waren vervaagd waardoor het lastig was om de juiste code in te voeren en er was te weinig licht. Probleem is opgelost door het kastje te laten vervangen en er een lamp bij te plaatsen.
- Klacht i.v.m. dodehoek op buitenspeelplaats van groepen Roodborstjes en Fazanten. Bij het afsluiten is er vaak nog een pedagogisch medewerker buiten, die niet de gehele speelplaats kan overzien door de dodehoek. Probleem wordt dit jaar opgelost door een hek te plaatsen wat dicht kan worden gemaakt als er maar een pedagogisch medewerker buiten is met de kinderen.

PW Evenaar

- Klacht i.v.m. de overdracht bij het ophalen. Ouder gaf aan dat ze dit vaak als onduidelijk of te kort ervaarde. Probleem is opgelost door met de desbetreffende pedagogisch medewerker, teammanager en ouder in gesprek te gaan en de verwachtingen uit te spreken.

BSO Evenaar

- Geen klachten gemeld in 2023.

BSO OSS'20

- De hygiëne wc kantine OSS'20 moet verbeterd worden. Probleem is opgelost door duidelijke afspraak te maken met schoonmaak VOS en kantine personeel OSS'20. De pedagogisch medewerker checkt de wc voordat de kinderen komen. Uitleg gegeven over de maatregelen aan desbetreffende ouder.
- Stank (bierlucht) op maandag in de kantine i.v.m. evenement OSS'20 in het weekend. Probleem is opgelost door in gesprek te gaan met de leidinggevende van sportvereniging O.S.S.'20 en schoonmaakbedrijf VOS. Tijdens evenementen zorgt OSS'20 nu dat er op zondag al gepest en gelucht wordt.
- Ouder gaf aan dat ze te veel ongezonde dingen voorbij zag komen in een korte periode (sint kerst nieuwjaar). Probleem is opgelost door met de pedagogisch medewerkers te kijken naar ons voedingsbeleid. De pedagogisch medewerkers zijn zich hier nu meer bewust van. Terugkoppeling aan desbetreffende ouder geven.

KDV Guldenhuis

- Geen klachten gemeld in 2023.

BSO Mettegeupel

- Geen klachten gemeld in 2023.

Regio Ruwaard - Ussen

KDV Ruwaard

- Kind is 'smiddags niet in bed gelegd door de pedagogisch medewerkers. Een pedagogisch medewerker heeft tijdens de overdracht aangegeven dat er te weinig bedden waren. De betreffende medewerker heeft moeder persoonlijk gesproken, zij heeft haar excuses aangeboden en aangegeven dat dit niet had mogen gebeuren en het kind voortaan altijd in bed wordt gelegd. De teammanager heeft extra bedden besteld. Moeder vond dit erg fijn, de klacht is naar tevredenheid opgelost.

PW Ruwaard 1

- Kind kwam thuis met een losse pluk haar op haar hoofd. Moeder heeft aan de pedagogisch medewerkers gevraagd wat er gebeurd is. De pedagogisch medewerkers zijn direct met moeder in gesprek gegaan, hierin hebben zij aangegeven dat zij niet hebben gezien wat er mogelijk is gebeurd en dat het kind geen signalen heeft gegeven. Zij vinden dit erg vervelend en hebben hen excuses aangeboden aan moeder. De teammanager en pedagogisch coach hebben in overleg met moeder opvang bij PW Ruwaard 2 geregeld. Hierdoor is de klacht naar tevredenheid opgelost.

PW Ruwaard 2

- Geen klachten gemeld in 2023.

BSO Ruwaard

- Geen klachten gemeld in 2023.

PW Elzeneind Montessori

- Geen klachten gemeld in 2023.

BSO Elzeneind

- Ouder wilde dat haar dochter tijdens de BSO-uren naar typeles ging (in pandig), waarna ze weer terug zou komen naar de BSO. Na overleg m.b.t. de verantwoordelijkheid over het kind, heeft de ouder het toestemmingsformulier ingevuld en getekend zodat haar dochter tijdens de BSO-uren op en neer naar typeles kon gaan. Naar tevredenheid opgelost.

PW Sterrenkind

- Geen klachten gemeld in 2023.

BSO Sterrenkind

- Geen klachten gemeld in 2023.

PW De Aventurijn

- Geen klachten gemeld in 2023.

KDV De Aventurijn

- Geen klachten gemeld in 2023.

BSO De Aventurijn

- Ouder had de klacht dat het wisselen van groep onduidelijk voor haar was en dat ze een telefoontje van de medewerker op haar werk heeft gehad. De teammanager heeft telefonisch contact gehad met ouder en gaf uitleg over onze werkwijze. Dit was haar duidelijk en we hebben het naar tevredenheid kunnen afronden.

BSO Margriet

- Geen klachten gemeld in 2023.

KDV Polderhof

- Geen klachten gemeld in 2023.

PW Polderhof

- Geen klachten gemeld in 2023.

BSO Polderhof 2

- Tijdens VC voorval met pedagogisch medewerker die niet haar ogen op het buitenspeelsterrein had terwijl zij daarover de verantwoordelijkheid had, op het moment dat er een incident was tussen kinderen. Dit is opgepakt met het kantoor, regiomanager, teammanager en de pedagogisch medewerker. Ouders waren geschrokken, waarna zij naar het kantoor hebben gebeld en op gesprek zijn geweest bij de directeur en manager kinderopvang. Ouders uitgelegd dat het wordt opgepakt door de regiomanager en teammanager. Ouders waren hier blij mee. Klacht is naar tevredenheid opgelost.

BSO Lockaert (m.i.v. 1 11 2023 BSO Polderhof 1)

- Ouders waren niet tevreden over de communicatie m.b.t. de verhuizing van Lockaert naar Polderhof 1 en vonden dat de verhuizing van het vakantiecluster ook niet duidelijk genoeg gecommuniceerd was. De betreffende ouders zijn gebeld en hebben uitleg gekregen over de beweegreden van de verhuizingen. De klacht is naar tevredenheid opgelost.

IKC Regenboog

KDV IKC Regenboog

- Ouders gaven aan dat kindje niet was verschoond. Toen ze hierover in gesprek gingen kwamen er veel klachten richting het kantoor naar voren. Kantoor kwam afspraken niet na en ze waren niet tevreden. Ouders hebben toen per direct de opvang stopgezet.

PW IKC Regenboog

- Geen klachten gemeld in 2023.

BSO IKC Regenboog

- Geen klachten gemeld in 2023.

Contact

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 kun je terecht op:

www.avem-kinderopvang.nl

www.degeschillencommissie.nl

www.sgc.nl