

Klachten ouders 2009

Nr	1	
Datum	19-02-09	
Ingediend	formulier	
Locatie	Vlieger?	
Omschrijving		Klacht van ouder m.b.t. de overdracht. Afspraken die gemaakt zijn worden niet goed nagekomen. Er zijn veel wisselingen op een dag waardoor overdracht fout gaat geeft ouder aan. Pm-ers lezen de overdracht of logboek te weinig tot slecht.
Datum	20-02-09	
Behandeling		Manager heeft contact gehad met moeder. Er wordt gewerkt met 3 pm-ers p/dag (incl. combi-functie). Manager zal met de individuele pm-ers terugkoppelen hoe dit heeft kunnen gebeuren. In het groepsoverleg van 15 april evaluatie n.a.v. dit voorval.
Afgerond	ja	Opmerking: afhankelijk van het zorgvuldig handelen van de pm-ers!
Nr	2	
Datum	20-02-09	
Ingediend	mail	
Locatie	Vlieger	
Omschrijving		Het overplaatsen van onze dochter naar een andere groep op de dag voor de carnavalsvakantie zonder enige vorm van overleg. Mogelijk kind terugplaatsen naar de groep waar ze zat.
Datum	?	
Behandeling		Planning heeft met ouders besproken dat er een gat van 6 weken is vanaf januari. Kind gaat tijdelijk naar andere groep (Boefjes) voor 4 maanden. Kind is voor 4 maanden op vrijdag bij de Boefjes geplaatst. Kind had hier veel moeite mee. In MT van 3 maart besproken dat er een vaste pm-er mee gaat naar de Boefjes, voor zolang 't nodig is. Dit is 4 maart teruggekoppeld naar ouders. Zij waren hiermee tevreden en vonden het heel prettig dat we meegedacht hadden voor 't vinden van een goede oplossing.
Afgerond	ja	Per 5 maart gaat het in dat de vast pm-er op vrijdag meegaat.
Nr	3	
Datum	4-03-09	
Ingediend	brief	
Locatie	Leeuwerik	
Omschrijving		Ouder niet tevreden over hoe op de locatie wordt omgegaan met het zonder toezicht buiten spelen. De poorten waren niet afgesloten. Ouder geeft aan hiervoor geen toestemming te hebben gegeven (zie gegevenslijst BSO). Ouder heeft hierover een klacht ingediend op 24-02-09. Ouder zegt contact per 1 maart op voor alle 3 de kinderen.
Datum		
Behandeling		Manager heeft 6 maart tel. contact met ouder. Excuses worden aangeboden en contract wordt per 1 maart opgezegd zonder inachtneming van opzegtermijn. Dit wordt nog bevestigd in 'n brief.
Afgerond	ja	
Nr	4	
Datum	00-03-09	
Ingediend	formulier	
Locatie	Vlonder	
Omschrijving		Klachten over het feit dat de BSO geen luizencape gebruikt en de basisschool wel. Alle moeite die ze op school doen gaat verloren. Bij de BSO hangen de jassen naast elkaar zonder cape's.
Datum	24-03-09	
Behandeling		Met ouder besproken dat ze luizenkapje van school mee mag nemen. Er is verwezen naar eerder besluit t.a.v. luizenkapjes. Ouder was tevreden dat er gereageerd werd op dit formulier.
Afgerond	ja	

Nr	5	
Datum	4-03-09	
Ingediend	formulier	
Locatie	Baloe	Vlindertjes
Omschrijving		Klacht dat kind 5 x geen melk heeft gehad tussen 14.30-15.00 uur (sinds december). Ouders willen graag dat hij zijn melk drinkt, want andere sappen drinkt hij heel slecht. Voorheen hing dink-schema kind op deur. Nu niet meer.
Datum	06-03-09	
Behandeling		Manager heeft moeder gesproken dat dit echt slordigheid is. Groepsleiding erop aangesproken. Acties: schema weer terug op de kast. Slaapschema kind is aangepast, waardoor hij nu direct na zijn middagslaap de fles krijgt. Mama is tevreden met de afhandeling. Tevreden met de opvang.
Afgerond	ja	
Nr	6	
Datum	7-04-09	
Ingediend	telefoon	
Locatie		
Omschrijving		Probleem studiedagen opvang: kleinere locatie moeite opvang te bieden i.v.m. aantal kinderen. Is het mogelijk ruilmogelijkheid in te zetten voor extra openingsuren op studiedagen?
Datum	04-05-09	Ouder heeft een mail gekregen met het volgende antwoord:
Behandeling		In het MT van 27-04 voorgelegd. Besloten is om niet af te wijken van het huidige beleid. Om open te gaan voor studiedagen zijn altijd apart betalende kinderen nodig; wel gaan we flexibel om met de aantallen hiervoor op kleinere locaties. Er zal voor de volgende jaren bekeken worden of het mogelijk is om bijvoorbeeld een inclusiefpakket in het leven te roepen. Dat betekent dat ouders een BSO-pakket inclusief studiedagen kunnen afnemen en dat geldt dan voor alle studiedagen per jaar.
Afgerond	ja	
Nr	7	
Datum	9-04-09	
Ingediend	formulier	
Locatie	Vlieger	
Omschrijving		Veel invalskrachten bij zowel Spetters als Boefjes. Als je je kind komt ophalen dan weten de invalskrachten weinig tot niets te vertellen. Vertrouwde gezichten op de opvang zou erg wenselijk zijn. Voorstel van ouder: geen opening/sluiting door invalskrachten.
Datum	16-04-09	Bevestigingsbrief door manager verstuurd. In samenspraak met collega's en pm-ers druk bezig
Behandeling		om uw opmerking zorgvuldig te behandelen.
	25-jun	Brief naar ouders. Vertouwde gezichten in de opvang heel wenselijk. Woensdag en vrijdag staan er 2 vaste krachten. Op ma/di/do gaat één pm-er in de middag naar de BSO en komt er een andere pm-er (invalskracht) erbij. De andere vaste pm-er blijft de gehele dag. Wel is het zo dat een invalskracht kan afsluiten. Vanaf 1 oktober hebben we besloten om de groep niet meer door invalskrachten
Afgerond	ja	te laten afsluiten.
Nr	8	
Datum	00-04-09	
Ingediend	formulier	
Locatie	Vlieger	
Omschrijving		Veel wisseling van pedagogisch medewerkers op de groep de Boefjes, vooral vanaf zomer 2008. Oplossing die ouder aangeeft: 2 leidsters op een groep, de hele dag. Altijd 1 bekende de gehele dag.
Datum	16-04-09	Bief. In samenspraak met collega's en pm-ers druk bezig om uw opmerking zorgvuldig te behandelen.
Behandeling	25-jun	Brief naar ouders. Vertouwde gezichten in de opvang heel wenselijk. Woensdag en vrijdag staan er 2 vaste krachten. Op ma/di/do gaat één pm-er in de middag naar de BSO en komt er een andere pm-er (invalskracht) erbij. De andere vaste pm-er blijft de gehele dag. invalskracht kan afsluiten. Vanaf 1 oktober hebben we besloten om de groep niet meer door invalskrachten
Afgerond	ja	

Nr	9	vervolg op klacht nr. 2 .
Datum	26-02-09	
Ingediend	mail	
Locatie	Vlieger	
Omschrijving		Kind gaat 3 dagen in de week naar KU: 2 dagen Spetters, 1 dag Boefjes. De ouders vinden het niet prettig dat hun kind elke vrijdag weer opnieuw wordt geconfronteerd met nieuwe gezichten.
Datum	27-04-09	Brief: wordt uitgelegd dat KU er alles aan heeft gedaan om zoveel mogelijk een vaste pm-er op de groep Boefjes te hebben. Tijdelijk is zelf de pm-er van de Spetters mee gegaan naar de Boefjes.
Behandeling		Afgelopen vrijdag was het niet ideaal, het een samenloop van omstandigheden (leidster cursus en een leidster met vakantie) waardoor er geen vaste leidster op de groep was.
		Er wordt begrip gevraagd voor de situatie van afgelopen vrijdag. Er wordt aangegeven dat het met het kind een stuk beter gaat. Er is gezocht naar een oplossing zodat het kind op één groep zit, maar helaas lukte dit niet in de planning. Over 8 weken komt het kind alle dagen op de
Afgerond	ja	Spetters te zitten. We hopen dan een optimale situatie te bereiken.
Nr	10	
Datum	?	
Ingediend	formulier	
Locatie	Vlieger	
Omschrijving		Geen opvang voor 2e kind mogelijk van 28-09-09 tot 31-12-09.
		Tweede kind zou voorrang hebben?
		Eerste kind heeft tijdelijk voor 1 jaar op maandag op Baloe gezeten.
		Ouders krijgen het gevoel dat ze iedere keer aan de beurt zijn!
Datum	27-04-09	
Behandeling		Brief van manager naar ouders.
		Tweede kind heeft wel voorrang gekregen , maar helaas hebben we niet meer plaatsen in Zeeland.
		We hopen n Zeeland uitbereiding te kunnen realiseren en we gaan er nu vanuit dat we in september een nieuwe groep kunnen starten. Afdeling planning blijft kijken of ze u iets anders kan bieden.
Afgerond	ja	
Nr	11	
Datum	24-06-09	
Ingediend	formulier	
Locatie	Baloe	
Omschrijving		Dagdelen die ze mogen ruilen vinden ze te weinig en te weinig mogelijkheden om de te ruilen dagdelen flexibel in te zetten. Een goede oplossing zou zijn: aantal dagdelen dat je niet gebruikt (bijv. bij vakanties) en toch betaald wel mag gebruiken om te ruilen. Of een mogelijkheid dat deze dagdelen dan ook niet in rekening te brengen!
Datum	25-06-09	Manager geeft aan ouder aan dat wens tot uitbereiding ruilregeling met directie besproken wordt.
Behandeling	07-09-09	Na vakantie "negatief" terugkoppelen wegen gebrek aan plek voor kk vanwege bezettingsgraad.
	14-09-09	Manager heeft ouder gebeld. Ouder is teleurgesteld, omdat ze naar haar gevoel voor betaald.
		Ouder had echter ook niet anders verwacht dan een negatieve respons.
Afgerond	ja	
Nr	12	
Datum	19-05-09	
Ingediend	mail	
Locatie	BSO	
Omschrijving		Ouder geeft aan dat er volgens het beleid wordt gestreeft naar een gezonde tractatie. Nu snoepsleutel.
		Ouder geeft aan een snoepje oke , maar kan het ook een kleiner snoepje zijn? (apenkop/biggetje)
Datum	?	
Behandeling	?	Manager BSO heeft bij ouder aangegeven dat dit opgelost wordt omdat ook uit de evaluatie van het traktatiebeleid is gekomen dat het wenselijk is een ander soort snoepje te gaan trakteren.
		Snoepje wellicht apenkoppen of biggetje.
Afgerond	Ja	Traktatie-beleid BSO aangepast per 01092010 Voortaan wordt er getrakteerd op een apenkop?
Totaal: 12		Interne klachten.
Totaal: 0		Externe klachten (er zijn geen klachten bij SKK binnen gekomen).