

## Klachten ouders 2008

Nr	1	
Datum	26-02-08	
Ingediend	Mail	
Locatie	BZz	
Omschrijving		Na alle personeelwisselingen vertrekt weer een vertrouwd gezicht (p.m.) van de groep.
Datum	29-02-08	
Behandeling		Manager heeft gebeld met ouder. Toelichting gegeven hoe wisseling tot stand is gekomen.
		Graag willen wij ook weer een goede/rustige bezetting. Ouder verwacht dat haar kinderen er minder last van zullen hebben. De kinderen hebben het goed naar hun zin.
Afgerond	ja	

Nr	2	
Datum	22-05-08	
Ingediend	formulier	
Locatie	Boz	
Omschrijving		Meerdere malen slechte communicatie p.m-ers. Vergeten kind eten te geven.
		Kind ziet 5 verschillende P.M-ers
Datum	23-05-09	Ouder telefonisch benaderd
Behandeling	27-05-09	P.m ers belt moeder over de klacht.
	04-06-09	Manager heeft gesprek met moeder. Manager zal met 't team bespreken hoe fouten kunnen worden voorkomen. Goede overdracht en vaste plaats lijst.
		Moeder: zet de eetregels op papier voor in het boekje. Manager benadrukt naar p.m. dat er niets meer mis mag gaan.
Afgerond	ja	

Nr	3	
Datum	1-08-08	
Ingediend	Telefonisch	
Locatie	KDV Z	
Omschrijving		Kind klimt op voedingsstoel en valt.
		Ouders op 06 gebeld maar niemand te bereiken. Veel nieuwe jonge p.m-ers aan 't werk.
		Ouder heeft meer vertrouwen in oude gezichten.
Datum	01-08-09	
Behandeling		Manager BSO neemt klacht telefonisch aan.
		Onderneemt actie dat vertrouwde p.m-ers vandaag nog met ouders contact opneemt.
		In het team zal aandacht zijn hoe je ongelukken kunt voorkomen.
Afgerond	ja	

Nr	4	
Datum	16-08-08	
Ingediend	mail	
Locatie	BSO-ZZ2	
Omschrijving		a) Unit niet op tijd klaar. Eerste week geen water/licht/electriciteit. Waarom wel starten met BSO? Kinderen kunnen niet buitenspelen of alleen verder op gelegen speelvoorziening.
		b) Kinderen bij elkaar in groep 3, maar in verschillende groepen/locaties van de BSO
		c) informatie te laat bij ouders.
Datum	18-08-08	
Behandeling		a) Uiteindelijk voor gekozen de eerste week gebruikt te maken van Zz1 mbt ontvangst en fruit eten en daarna een kijkje te nemen bij ZZ2.
		Gaf rust bij ouders en kinderen en groepsleiding. Kinderen waren enthousiast over ZZ2.
		b) Kind is nog te jong voor ZZ2, maar dat er extra aandacht voor hen is.
		Aangegeven: regels mbt overgaan naar andere (oudere) groep
		c) informatie was inderdaad te laat. Maar gezien late beslissing voorbereiding niet eerder mogelijk.
Afgerond	ja	

Nr	5	
Datum	17-02-08	
Ingediend	mail	
Locatie	Kanjers	
Omschrijving		Tijdstip gymles niet bekend en bij navraag op de groep nog niet duidelijk.
		Waarom is zij niet gebeld/gemaid? Ouder zou zelf kinderen naar gymzaal brengen omdat de kinderen op die dag een andere opvang hebben. Op 28 januari ging gymles niet door. Hiervan is ouder niet op de hoogte gesteld. Inhalen alleen mogelijk bij oudere groep.
Datum	18-02-08	Directeur mailt ouder dat ze navraag gaat doen over de ontstane situatie. Reactie volgt deze week.
Behandeling	18-02-08	Manager heeft ouder gebeld. Info was wel naar de groep gegaan. Manager heeft niet gecontroleerd.
		Mogelijk voor volgende keer de info direct naar ouders sturen.
		Les inhalen was wel mogelijk bij zelfde leeftijd, maar dit was niet duidelijk. De groep had dit kunnen weten, maar zo niet gecommuniceerd naar ouder. Voorstel: geld terug of les alsnog inhalen.
Afgerond	ja.	Ouder overlegt met kinderen en laat het morgen via de mail weten. Ouder tevreden over afhandeling.

Nr	6	
Datum	17-02-08	
Ingediend	mail	
Locatie	Kanjers	
Omschrijving		Ouder wil turnles afmelden. Niet tevreden over de gang van zaken. Communicatie verloopt niet goed.
		En les is laat afgezegd. Inhalen les bij oudere kinderen is geen goed alternatief.
Datum	18-02-08	Manager heeft ouder gebeld. Info was wel naar de groep gegaan. Manager heeft niet gecontroleerd.
Behandeling		Mogelijk voor volgende keer de info direct naar ouders sturen.
		Les inhalen was wel mogelijk bij zelfde leeftijd, maar dit was niet duidelijk. De groep had dit kunnen weten, maar zo niet gecommuniceerd naar ouder. Voorstel: geld terug of les alsnog inhalen.
Afgerond	ja	Ouder overlegt met kinderen en laat het morgen via de mail weten. Ouder tevreden over afhandeling.

Nr	7	
Datum	28-11-08	
Ingediend	Formulier	
Locatie	Meent	
Omschrijving		Om 7.30 uur was er geen pedagogisch medewerkster aanwezig bij de VSO.
		Ouder heeft gebeld naar ZZ (7.40 uur) en Baloe (8.00 uur). Ouder zelf gebleven.
		Pedagogisch medewerkster arriveerde om 8.10 uur.
		Ouder wil graag geld terug van de VSO van die dag.
	9-01-09	Ouder mailt: geld nog niet ontvangen.
Datum	28-11-08	Ouders gemaïld dat klacht is ontvangen. Betreffende manager zal contact opnemen.
Behandeling	dec	Door communicatie fout geen p.m. ingezet. (vaste p.m. was ziek).
		Excuses is naar ouders aangeboden. Alle ouders van de Meent hebben een brief ontvangen met uitleg over de situatie. Intern besproken hoe we dit in de toekomst kunnen ondervangen.
		Alle ouders zijn tevens telefonisch benaderd en situatie is besproken.
		Kosten zijn geretourneerd naar deze familie.
Afgerond	ja	Ouders zijn tevreden en maken vol vertrouwen gebruik van de opvang.

Nr	8	
Datum	28-11-08	
Ingediend	Telefonisch	
Locatie	Meent	
Omschrijving		Om 7.30 uur was er geen pedagogisch medewerkster aanwezig bij de VSO.
		Een ouder was 's ochtends gebleven tot de p.m. kwam.
		Ouder hoorde dit later op de middag van haar dochter.
Datum	28-12-08	Ouders gemaïld dat klacht is ontvangen. Betreffende manager zal contact opnemen.
Behandeling	dec	Door communicatie fout geen p.m. ingezet. (vaste p.m. was ziek).
		Enkele ouders hebben kinderen afgezet, maar niet in de gaten gehad dat er geen p.m. was.
		Excuses is naar ouders aangeboden. Alle ouders van de Meent hebben een brief ontvangen met uitleg over de situatie. Intern besproken hoe we dit in de toekomst kunnen ondervangen.
		Alle ouders zijn tevens telefonisch benaderd en situatie is besproken.
Afgerond	ja	

Nr	9	
Datum	28-11-08	
Ingediend	Telefonisch	
Locatie	Meent	
Omschrijving		Om 7.30 uur was er geen pedagogisch medewerkster aanwezig bij de VSO.
Datum	01-12-08	Ouders gemaïld dat klacht is ontvangen. Betreffende manager zal contact opnemen.
Behandeling	dec	Door communicatie fout geen p.m. ingezet. (vaste p.m. was ziek).
		Enkele ouders hebben kinderen afgezet, maar niet in de gaten gehad dat er geen p.m. was.
		Excuses is naar ouders aangeboden. Alle ouders van de Meent hebben een brief ontvangen met uitleg over de situatie. Intern besproken hoe we dit in de toekomst kunnen ondervangen.
		Alle ouders zijn tevens telefonisch benaderd en situatie is besproken.
Afgerond	ja	Alle ouders zijn tevens telefonisch benaderd en situatie is besproken.

Nr	10	
Datum	17-12-08	
Ingediend	post	
Locatie	KDV	
Omschrijving		Geen duidelijkheid in mogelijkheden van termijn waarop kindjes geplaatst kan worden.
		Ouder voelt zich aan het lijntje gehouden. Sept/okt/nov. Gebeld en nog geen duidelijkheid.
		Mogelijke uitbereiding wordt aangegeven.
		Inmiddels is op 3-12-08 kindje geboren. Vandaag weer gebeld met afd. planning en dat er nog niets te zeggen is over definitieve plaatsing. Belofte wordt gemaakt dat ouder eind deze week terug gebeld zal worden. Ouder hoopt dat dit ook echt gaat gebeuren.
Datum	23-12-08	Aanbiedingsbrief voor plaatsing naar ouders verstuurd.
Behandeling		Manager heeft contact gehad met ouder.
		Kindje is geplaatst m.i.v. 16-03-09
Afgerond	ja	Wachtlijst is nog steeds groot. Mogelijkheden voor extra kindplaatsen worden onderzocht.
		In 2009 start project hoe we plaatsing en communicatie kunnen optimaliseren.