



## **Jaarverslag klantreacties 2019**

**Inleiding.**

Skar verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Arnhem en omgeving. In 2019 maken ongeveer 5.000 kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar gebruik van ons aanbod.

Bij Skar horen wij graag wat onze ouders bezighoudt en staan we open voor vragen, opmerkingen, tips en ideeën. Iedere kritische opmerking of vraag, van signaal tot onvrede of mogelijkheid tot verbetering, nemen wij uiterst serieus. We vragen ouders alle suggesties en klantreacties te melden om de gewenste situatie te kunnen creëren. Ook medewerkers vragen wij signalen in onze dienstverlening kenbaar te maken. Wij zijn bereid om te leren en willen anticiperen op de behoefte van de markt. We scherpen onze dienstverlening aan en verbeteren onze interne processen als dat wenselijk en nodig is. Ook streven we ernaar om iedere kritische vraag of klantreactie zo eenvoudig en soepel mogelijk te behandelen en een voor betrokken partijen zo bevredigend mogelijk antwoord te geven.

Conform de voorschriften van de Wet Kinderopvang en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg publiceren wij jaarlijks een verslag van de ingediende klantreacties. Het jaarverslag wordt intern met het management besproken en met de Oudercommissie - het medezeggenschapsorgaan van ouders. Daarnaast sturen wij het Jaarverslag Klantreacties elk jaar voor 1 juni naar de GGD Gelderland-Midden.

In dit jaarverslag leest u de aard en de afhandeling van de klantreacties die bij Skar zijn ingediend. De rapportage heeft betrekking op de dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang bij Skar. Ook treft u een beknopte beschrijving van de klantreactieregeling aan.

## Hoe behandelen wij klantreacties?

Signalen pakken we het liefst aan bij de bron, daar waar het ontstaat. Wij vragen ouders en medewerkers daarom om onvrede met elkaar te bespreken. Leidt het gesprek niet tot een oplossing of willen ouders, verzorgers of relaties hun onvrede bij de organisatie melden, dan kunnen zij een brief of e-mail sturen of het formulier voor klachten en suggesties op onze website invullen. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid legt de binnengekomen klantreacties voor aan de betrokken managers. Bij een ernstige klantreactie met mogelijk grote gevolgen worden de directeur en cluster- of afdelingsmanager direct op de hoogte gesteld. De directeur besluit vervolgens wie de klantreactie in behandeling neemt.

Een melder ontvangt binnen één week een schriftelijke bevestiging met informatie over wie de klantreactie afhandelt. In de meeste gevallen is dat de locatieverantwoordelijke, de clustermanager of een medewerker van een van de ondersteunende afdelingen. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid die de klantreactie van de melder in behandeling neemt, registreert de afhandeling van de klantreactie of verbetering en legt de afspraken tijdens het proces vast. Het streven is om drie weken na binnenkomst van de klantreactie een passende oplossing te hebben voorgesteld. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid bewaakt deze termijn.

De behandelaar neemt contact op met de afdeling Kwaliteit en Veiligheid en koppelt de gemaakte afspraken en het proces terug. Hierna wordt de klantreactie officieel gesloten met een brief en/of e-mail naar de indiener. Na afhandeling van de klantreactie verifieert de afdeling Kwaliteit en Veiligheid of de ouder tevreden is over de voorgestelde oplossing en het proces.

De afdeling Kwaliteit en Veiligheid zet samen met de directie en cluster- of afdelingsmanager zo nodig of gewenst organisatiebrede verbeteringen in gang. Conform de adviesregels in het oudercommissiereglement wordt de oudercommissie bij wijzigingen betrokken.

Mocht een interne klantreactie-afhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en bemiddeling bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#) of aanmelding van het geschil bij [de Geschillencommissie](#). Ouders kunnen hiervoor ook kiezen wanneer zij niet eerst de interne klantreactieregeling willen volgen.

Onze [website](#) geeft informatie over onze interne klantreactieregeling. Na het kennismakingsgesprek, voorafgaand aan de start van de kinderopvang, ontvangen ouders ook altijd een informatieboekje met een korte toelichting op onze klantreactieregeling.

### **Inzichten klantreacties 2019.**

We zien een rode draad in de klantreacties: de transparantie richting ouders. Wanneer ouders of verzorgers vooraf actief worden geïnformeerd over zaken zoals het beleid, kunnen zij beter inschatten of de visie overeenkomt met hun persoonlijke visie over opvoeden. Afgelopen jaar is het nieuwe Veiligheids- en Gezondheidsbeleid (V&G-beleid) gepresenteerd aan locaties en ouders. Het V&G-beleid is een cyclisch proces geworden waar teams samen mee aan de slag zijn gegaan om risico's in kaart te brengen. Hiermee samenhangend zijn diverse werkinstructies die samenhangen met het V&G-beleid opnieuw geëvalueerd en herschreven. Ouders kunnen deze stukken te allen tijde inzien op locatie. Hiermee hopen we dat we onvrede over bepaalde zaken en keuzes kunnen wegnemen.

Signalen nemen we altijd serieus en er wordt altijd gekeken naar de juiste oplossing voor beide partijen. Ieder signaal wordt geëvalueerd; hiermee wordt gekeken of we op diverse processen verbetersuggesties kunnen doorvoeren. De samenwerking tussen de afdeling Klantadvies en de afdeling Financiën is hier een mooi voorbeeld van: naar aanleiding van de signalen van het afgelopen jaar zijn deze partijen nader tot elkaar gekomen en heeft de afdeling Financiën een training communiceren met klanten gevolgd, aangezien zij net als de afdeling Klantadvies ook vaak klanten te woord staan. Hiermee communiceert iedereen op dezelfde manier. Helaas kunnen we niet ieder signaal van onvrede wegnemen, al zorgt persoonlijk contact voor vertrouwen in elkaar en in de organisatie.

In het Jaarverslag Klantreacties van 2018 schreven we dat de klantreacties rondom plaatsingen en de ruilservice toenamen. Met de ruilservice kunnen ouders zelf ruilpunten, waarvoor ze een tegoed opbouwen, inzetten om uren te ruilen. De spelregels rondom ruilen zijn eind 2018 veranderd, waardoor in het eerste kwartaal van 2019 een stijging te zien is van klantreacties. De spelregels zijn doorgevoerd ter verbetering van de organisatie en ouders. Er zijn echter ook wijzigingen gedaan in de houdbaarheid van de uren, waardoor ouders zich genooddaakt voelden om hun onvrede aan te kaarten. Deze signalen van onvrede worden tijdens evaluaties rondom het thema ruilen meegenomen, ter verbetering van het proces.

### **Geschillen in 2019.**

In 2019 zijn er geen geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerd.



Bijlage:  
1 Beschrijving klantreacties per locatie





## Bijlage 1: beschrijving klantreacties per locatie

### Algemeen

**Ruilen:** Dertien klantreacties betroffen onvrede over de nieuwe spelregels omtrent ruiluren.

**Maatregel:** Ouders en verzorgers hebben een e-mail ontvangen van de directie met het standpunt en uitleg over bepaalde keuzes. De ruiluren zijn geen jaar meer geldig, maar drie maanden. Ruiluren die ontstaan door officiële feestdagen zijn echter nog wel een jaar geldig en worden gegarandeerd wanneer een aanvraag zes weken vooraf heeft plaatsgevonden.

### Algemeen

**Plaatsing:** Communicatie over de plaatsing laat lang op zich wachten. Toezegging door het hoofdkantoor is gedaan, maar nu blijkt de groep vol te zitten.

**Maatregel:** Locatieverantwoordelijke heeft telefonisch contact gehad met de ouders en uitgelegd dat door de locatie verkeerde informatie is verstrekt die heeft geleid tot verwarring en irritatie rondom de verwachtingen bij de klant. Inmiddels zijn zaken nu duidelijk.

**Plaatsing:** De communicatie over de status van plaatsingen, bijvoorbeeld in geval van een wachtlijst, kan beter.

**Maatregel:** Afdeling Klantadvies heeft contact opgenomen met ouder en uitgelegd hoe planningen tot stand komen. Opvangvraag was niet meer nodig; oma gaat oppassen op die dag.

**Plaatsing:** Signaal van ouder die het aanvraagformulier online heeft ingevuld, waarbij ze tegen de volgende zaken aanliep: BSN zou incorrect zijn, bso locatie naar keuze was niet zichtbaar en toelichtingsveld zou te kort zijn.

**Maatregel:** Afdeling Klantadvies heeft direct contact opgenomen met ouder, de mogelijkheden besproken en haar een aanbod gedaan. Feedback op het aanmeldformulier is opgepakt door de afdeling MarCom.

**Plaatsing:** Nieuwe plaatsing wordt niet toegewezen omdat er een betalingsachterstand loopt. Volgens ouder zou de organisatie alleen uit zijn op geld.

**Maatregel:** Binnen de organisatie hanteren we een beleid dat openstaande posten eerst betaald dienen te worden alvorens nieuwe kindplaatsen geaccepteerd worden.

**Plaatsing:** Verlenging beschikking niet goed geregeld door betrokken instanties, waardoor het kind niet naar de opvang kan. Ouder vindt dat organisatie deze problematiek moet aankaarten bij de gemeente.

**Maatregel:** De afdeling Klantadvies heeft direct contact opgenomen met de gemeente en de gemeente heeft de juiste beschikking verstuurd. De kinderopvang kon hiermee direct van start. Tevens heeft de ouder excuses aangeboden voor de gang van zaken en is blij dat alsnog de juiste beschikking is toegestuurd.

## Algemeen

**Informatie/communicatie:** Ouder staat niet achter ons vaccinatiebeleid.

**Maatregel:** Directie Skar heeft ons standpunt rondom vaccinatie nogmaals in een brief aan ouder toegelicht. Ouder heeft hierop meerdere mediakanalen aangesproken. Tevens is de kindplaats door ouder opgezegd.

**Informatie/communicatie:** Ouder heeft geïnformeerd of Skar, als moderne kinderopvang, zich aansluit bij het format van het Sinterklaasjournaal met betrekking tot de Sinterklaasversiering, vieringen en "moderne tradities". Ouder vindt het belangrijk dat haar dochter opgroeit in een racisme-vrije omgeving, ongeacht of het racisme bedoeld of onbedoeld is.

**Maatregel:** Ouder toegelicht dat de organisatie mee gaat met de ontwikkelingen.

**Informatie/communicatie:** De procedure rondom urenregistratie voor de bso is niet helder. Er zou bij de start niets uitgelegd zijn over het doorgeven van afwezigheid en urenregistratie. Vervolgens blijken uren niet te zijn bijgeschreven en blijkt niet iedereen dezelfde informatie te geven over deze procedure. Ouder benoemt de algehele onduidelijkheid intern en zeer slechte communicatie.

**Maatregel:** Voorafgaand aan deze klacht heeft de afdeling Klantadvies uitgebreid gesproken met de ouder over het gebruik van ruiluren. Er is uitgelegd hoe de ruilservice werkt en wanneer punten wel en niet worden bijgeschreven of komen te vervallen. In dat gesprek hebben ouders iets anders gehoord dan wat ze eerder hebben gehoord op locatie.

Of ouders een duidelijke uitleg over de ruilservice hebben gehad bij het afnemen van het contract is natuurlijk niet te achterhalen, maar is wel iets voor de afdeling Klantadvies om alert op te zijn. Ook blijkt op locatie zelf niet altijd duidelijk te zijn hoe de ruilservice precies werkt; hier zal extra aandacht voor komen.

**Informatie/communicatie:** Ouder stuurt informatie over vaccineren en eigen standpunt dat vaccineren niet voorkomt dat kinderen ziek worden.

**Maatregel:** Ouder is bedankt voor zijn input en er is medegedeeld dat de organisatie een duidelijk standpunt heeft: kinderen zonder vaccinatie worden niet geweigerd.

## Algemeen

**Financiën:** Ouder ziet de opzet en het proces van facturatie niet zitten. Tevens ziet de ouder geen jaaropgave in het ouderportaal maar heeft hierover wel een e-mail ontvangen.

**Maatregel:** Afdeling Financiën heeft de punten meegenomen tijdens de evaluatie. Jaaropgave is wel zichtbaar in het ouderportaal; wellicht dat de e-mail net iets eerder binnen was dan dat de jaaropgave zichtbaar werd.

**Financiën:** Ouder vind de manier van factureren voor extra opvang (voornamelijk vakantieperiode) niet op orde; dagen zouden voor circa drie maanden worden opgeteld, waardoor er opeens een hoge factuur binnenkomt.

**Maatregel:** De afdeling Financiën heeft excuses gemaakt. De medewerkers worden nogmaals geïnstrueerd zodat ze alles meteen kunnen afhandelen. Toegelicht dat de afdeling Klantadvies onderbezetting en daardoor achterstanden heeft; ze zijn bezig met de overgang naar een nieuw systeem met meer gebruiksgemak, zodat de wijzigingen direct worden doorgespeeld naar de afdeling Financiën om te factureren.

## Boomhut bso

**Veiligheid:** Kind was naar bso gelopen en de bso bleek gesloten, toen is hij opgehaald door een onbekende pedagogisch professional. Ouder wist bij het ophalen niet op welke locatie hij was.

**Maatregel:** Ouders waren al eens gemaild dat de bso op sommige dagen plaatsvindt op een andere locatie, zij hebben deze e-mail alleen niet gezien. De locatiepagina op de website is aangepast.

## Bosrijk bso

**Hygiëne/gezondheid:** In de zomerperiode vindt de kinderopvang plaats op een andere locatie, alleen zouden ze hier meer chips, frisdrank, televisie en spelcomputer aanbieden. Ouder vindt dit niet kunnen.

**Maatregel:** Teamleider is in gesprek gegaan met ouder en heeft uitgelegd dat er meer aanbod is op een Teenz-groep, waar het kind werd opgevangen. Op speciale dagen krijgen ze daar een zakje chips. Limonade en water werd aangeboden, maar vanaf nu alleen nog water en thee.

## De Ruimte bso (voorheen Ruimteschip)

**Bejegening:** Ouder is ontevreden over bejegening door gebiedsmanager bij ziek kind ophalen.

**Maatregel:** De clustermanager heeft meermaals contact proberen te zoeken met ouder. De ouder heeft uiteindelijk op een e-mail gereageerd en stelt een afspraak niet op prijs. Hij wilde alleen laten weten dat hij zich onheus behandeld voelde en hoopt dat het nooit meer voorkomt.

## De Toffe peer dagopvang (voorheen Eigenwijs)

**Ruilen:** De mogelijkheid om ruildagen in te zetten op locatie is er blijkbaar niet. Ouder vraagt zich af of er iets geregeld kan worden als er zo ruim van tevoren een aanvraag wordt ingediend, bijvoorbeeld de inzet van extra medewerkers.

**Maatregel:** Ruiluren inzetten is een service en geen recht. Op locatie kijken ze mee naar mogelijkheden, maar kunnen ze pas twee weken van tevoren eventueel dagen toezeggen.

**Plaatsing:** De locatie is vergeten om een kennismaking en wendag in te plannen. Ouder heeft hier zelf achteraan moeten bellen om het te regelen. Ouder verwacht een financiële compensatie.

**Maatregel:** Locatieverantwoordelijke heeft persoonlijk contact opgenomen met de ouder en heeft een dag compensatie aangeboden, waarvan gebruik is gemaakt.

#### Drakenburcht bso

**Verzorging/opvoeding:** In de vakantieperiode gaan de kinderen tijdelijk naar een andere bso van Skar. Daar zijn zaken als verzorging, spelen, uitjes, voeding en drinken anders geregeld, waardoor de kinderen het niet als gezellig en leuk ervaren.

**Maatregel:** De gebiedsmanager heeft de signalen van ouder met beide bso-teams besproken, zowel de vaste locatie als de vakantielocatie. Nieuwe afspraken gemaakt: om en om kinderopvang aanbieden op beide locaties in de vakantieperiode en meer diversiteit in activiteiten aanbod tijdens de vakantie. Ze nemen de feedback mee voor aankomend jaar.

#### Kindcentrum de Linde dagopvang

**Plaatsing:** Ouder zou een toezegging hebben gekregen op een bepaalde VVE-groep, maar nu zouden de kinderen naar een andere groep gaan. Tevens zou er informatie zijn uitgewisseld tussen het consultatiebureau en de locatie, waar ouder geen toestemming voor zou hebben verleend.

**Maatregel:** Clustermanager is in gesprek gegaan met ouder, excuses gemaakt omtrent de situatie die is voorgevallen. Afspraken gemaakt om de groepen vaker samen te voegen voor de ontwikkeling en ouder maandelijks een terugkoppeling geven over de ontwikkeling.

#### Kidsworld bso

**Bejegening:** Kind zou gedragsproblemen hebben, vandaar de keuze voor een kleinschalige bso voor extra begeleiding en uitdaging. Het gedrag zou volgens de gebiedsmanager niet verbeteren, maar de medewerkers van het team zien dat het beter gaat; rapport over zijn bevindingen is ook goed. De klacht is gericht op hoe een bepaalde medewerker met de situatie en het kind zou omgaan.

**Maatregel:** De clustermanager is samen met pedagogisch adviseur en ouder in gesprek gegaan en de medewerker is op haar gedrag aangesproken. Afspraken gemaakt dat we blijven evalueren wat het kind nodig heeft aan begeleiding en wat wij kunnen bieden als locatie.

#### Reuzensprong dagopvang (voorheen Klimop)

**Pedagogiek:** Continu wisselende gezichten op de groep, zelfs één dag een pedagogisch medewerker te weinig.

**Maatregel:** Gebiedsmanager heeft ouder toegelicht dat ze dit met het vaste team gaat bespreken, en ook met de flexkrachten. Omgang met ouders moet op orde zijn. Tevens zijn ze bezig om de flexibele pool binnen de unit aan te vullen, zodat ze vaker dezelfde invalkracht in kunnen gaan zetten.

**Veiligheid:** Ouder maakt zich zorgen om dochter: ze wil niet meer verschoond worden. Op de locatie wilde ze geen luier aan; het kind was volledig overstuurd en had alleen een romper aan, de medewerker had haar stevig vastgepakt. Thuis is het kind angstig om een luier te verschonen.



**Maatregel:** Ouder gaat naar een andere locatie; vertrouwen van ouder is er niet meer. Medewerkers waren niet allemaal op de hoogte dat ouder gebeld dient te worden wanneer er verschoningsproblemen zijn, aangezien die er vrij vaak zijn.

Koraaleiland bso (locatie is inmiddels gesloten)

**Binnen- en buitenruimte:** Buurtbewoners hebben overlast van kinderen die in de tuin komen en spullen vernielen.

**Maatregel:** De gebiedsmanager heeft contact gehad met de buurtbewoners en de regels uitgelegd. De conciërge maakt iedere week een ronde om ballen op te halen en kinderen weten de afspraken inclusief streng toezicht hierop. De regels zijn er al langer, maar helaas heeft de bso ook overlast van kinderen uit de buurt, dus het vermoeden bestaat dat dit ook bij de buurtbewoners het geval is.

Kunstig & Zo bso

**Informatie/communicatie:** Kindje zou zijn flauwgevallen tijdens bso-tijd. Ouders zijn niet op de hoogte gebracht.

**Maatregel:** Nieuwe afspraak gemaakt dat we ouders eerder zullen bellen om te informeren, aangezien het kind hier vaker last van heeft. Dan kan de ouder beslissen of ze haar eerder wil ophalen of niet, maar die keuze wil de ouder graag zelf maken. Dit incident is ook tijdens een werkoverleg besproken zodat alle medewerkers hiervan op de hoogte zijn.

Kindcentrum Oosterbeek bso (voorheen Ons Honk)

**Hygiëne/gezondheid:** Geen zeep op locatie bij het toilet. Locatie geeft aan dat schoonmakers daar verantwoordelijk voor zijn, maar na een week is er nog geen zeep.

**Maatregel:** Extra aandacht voor de werkinstructie hygiëne binnen het team. Ondanks dat de schoonmaakdienst dit aanlevert, dient de locatie extra alert te zijn en eventueel zelf aan vullen.

*De Holle Boom dagopvang (voorheen Petteflet)*

***Verzorging/opvoeding:** Compliment! Ouder was ziek, locatie denkt zelf mee en heeft contact opgenomen met de ouder dat het kindje ook in de middag kan blijven, zodat ouder naar de huisarts kan.*

Roversbende bso

**Veiligheid:** Voor een van de kinderen was het de eerste dag op een nieuwe school en nieuwe bso, maar op de locatie aangekomen lag er een briefje: 'Wij zijn de kinderen ophalen van de andere locatie'. Kind verbleef dus alleen op een voor hem volkomen nieuwe plek tot de pedagogisch professionals terug waren.

**Maatregel:** Clustermanager is met het team in gesprek gegaan en er zijn nieuwe afspraken gemaakt omtrent begeleiding.

**Hygiëne/gezondheid:** Ouder vraagt zich af of locatie weet dat er niet in de bosjes gespeeld kan worden wegens processierupsen.

**Maatregel:** Ouder is bedankt voor het signaal, de locatie is hiervan op de hoogte en de kinderen spelen dan nu ook niet buiten op deze plek.

**Verzorging/opvoeding:** Kind van acht jaar zou een enge film hebben gekeken op de locatie en is hier angstig van geworden.

**Maatregel:** Er is aangegeven dat we op de bso neutrale films willen tonen en niet te eng, zoals in dit geval. Dit is ook teruggekoppeld binnen het team. Er is ook gevraagd of wij nog wat kunnen betekenen qua begeleiding van het kind, maar dit vond ouder niet nodig.

#### De Ruimte bso (voorheen Ruimteschip)

**Informatie/communicatie:** De locatiepagina van de locatie is verouderd. Tevens kan ouder geen informatie vinden over voorschoolse opvang.

**Maatregel:** De teamleider heeft contact opgenomen met ouder en uitgelegd dat ze nieuw is op locatie en de signalen worden meegenomen. Alle vragen rondom niet vindbare informatie zijn beantwoord en MarCom heeft de wijzigingen op de website doorgevoerd.

#### Sportkr8 bso

**Plaatsing:** Spoedoverplaatsing aangevraagd door ouder, omdat het kind zich onveilig zou voelen op de bso.

**Maatregel:** Overplaatsing is per direct geregeld; ouder heeft vertrouwen in de locatie want ander kind blijft op de locatie. Er is voor overplaatsing gekozen door een conflict van het kind met andere kinderen op de locatie; het welbevinden staat immers voorop.

#### Tante Kers dagopvang

**Plaatsing:** Ouder heeft kind uitgeschreven omdat er onvrede was over personeelwisselingen. Ouder wilde dat het kind bij een bekend gezicht (medewerker) zou worden geplaatst, waardoor hij op een andere groep zou komen.

**Maatregel:** Locatie heeft diverse maatregelen genomen in het belang van de organisatie, maar personele wisselingen zijn soms nodig en niet te voorkomen. Onze locaties streven ernaar om zoveel mogelijk stabiliteit te bieden.

#### Toverburcht bso

**Veiligheid:** De locatie zou naar de dierentuin gaan met temperaturen van 40 graden. Ouder vindt dit niet verantwoord en meldt dochter af.

**Maatregel:** De gebiedsmanager heeft uitgelegd waarom ervoor is gekozen om naar de dierentuin te gaan. De locatie is nog warmer omdat er geen schaduw is; als het echt niet gaat, dan kunnen ze terug. Tevens is er altijd een alternatief voor kinderen die niet mee gaan op een uitstapje.

#### Kindcentrum Abacus dagopvang (voorheen Twinkel)

**Veiligheid:** Twee peuters van 2 jaar zijn weggelopen. Er was één medewerker voor zeven kinderen, wat mag, maar blijkbaar niet kan. Ouders zouden pas geïnformeerd zijn bij het ophalen van het kind einde dag.

**Maatregel:** De clustermanager is met ouders in gesprek gegaan en heeft de ouders geïnformeerd over de maatregelen die zijn genomen op locatie naar aanleiding van het incident. Het team is aangesproken over hoe te handelen en er zijn diverse maatregelen getroffen, zoals speciale sloten voor de hekken. Deuren zijn altijd gesloten, zodat kinderen niet zelf de deur uit kunnen.

Wervelwind bso

**Veiligheid:** Kind speelt buiten zonder toezicht, ouder heeft hiervoor geen akkoord gegeven.

**Maatregel:** De gebiedsmanager is samen met de mentor in gesprek gegaan met de ouder om het vertrouwen te herstellen. Het team is aangesproken over hoe te handelen.

Toverburcht (voorheen Wigwam dagopvang)

**Verzorging/opvoeding:** Ouder is het niet eens met ons voedingsbeleid, dat haar kindje van 1,5 jaar geen warme hap meer zou mogen en dus een extra fles krijgt.

**Maatregel:** Op organisatieniveau gaan we kijken wat hierin mogelijk is en gaan we het beleid eventueel herschrijven. Basis blijft dat kinderen met drie maaltijden en tussendoortjes de dag doorgaan, in verband met hun ontwikkeling.