



kinderopvang **skar**

stap in je
toekomst



JAARVERSLAG KLANTREACTIES 2018

KLACHTEN, VERBETERPUNTEN EN COMPLIMENTEN

Kinderopvang Skar is een van de grootste regionale kinderopvangaanbieders in de regio Arnhem. Voor kinderen van alle leeftijden bieden wij een passend aanbod in onze kindcentra voor dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang. In 2018 maken meer dan 5000 kinderen gebruik van de ontwikkelarrangementen.

Bij Kinderopvang 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. Wij vragen ouders alle suggesties en klantreacties te melden om de gewenste situatie te kunnen creëren. Ook medewerkers vragen wij fouten of afwijkingen 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 GGD-VGGM.

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

HOE BEHANDELEN WIJ KLANTREACTIES?

- I** Onvrede pakken we het liefst aan bij de bron, daar waar het ontstaat. Wij vragen ouders en medewerkers om onvrede met elkaar te bespreken. Leidt het gesprek niet tot een oplossing of willen ouders/ verzorgers/ relaties hun onvrede bij de organisatie melden, dan kunnen zij een brief of e-mail sturen of het formulier voor klantreacties en suggesties op onze website invullen. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid legt de binnengekomen klantreacties voor aan de betrokken manager(s). Bij een ernstige klantreactie met mogelijk grote gevolgen worden de directeur en clustermanager direct op de hoogte gesteld. De directeur besluit vervolgens wie de klantreactie in behandeling neemt.
- II** Een ouder ontvangt binnen één week een schriftelijke bevestiging met informatie over wie de klantreactie afhandelt. In de meeste gevallen is dat de leidinggevende van de locatie of een medewerker van een van de ondersteunende afdelingen. De afdeling Kwaliteit en Veiligheid, die de klantreactie van de ouder in behandeling neemt, registreert de afhandeling van de klantreactie of verbetering en legt de afspraken tijdens het proces ook 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.
- III** Na afhandeling van de klantreactie verifieert de behandelaar of de ouder tevreden is over de voorgestelde oplossing en het proces. 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.
- IIII** De afdeling Kwaliteit en Veiligheid zet samen met directie en cluster- en locatieverantwoordelijke zo nodig of gewenst organisatie brede verbeteringen in gang. Conform de adviesregels in het oudercommissiereglement wordt de oudercommissie bij wijzigingen betrokken.

Mocht een interne klantreactie 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. Ouder 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 opvang, ontvangen ouders ook altijd een informatieboekje met een korte toelichting op onze klantreactieregeling.

INZICHTEN KLANTREACTIES 2018

Klanttevredenheid en kwaliteit verhogen

Een klantreactie is veelal het topje van de ijsberg. Ondanks de relatief kleine aantallen, geven klantreacties een mooie weergave wat deze groep klanten belangrijk vindt in de dienstverlening. Het biedt daarom belangrijke aanknopingspunten om voor Kinderopvang Skar continu verbetering te realiseren conform de verbetercyclus.

Persoonlijk contact en klanttevredenheid

Uit de praktijk blijkt dat een gesprek met de teamleider, locatiemanager en/of clustermanager een krachtige manier is om in te spelen op klantreacties. Persoonlijk contact opnemen met de ouder om een klantreactie te bespreken heeft een positieve uitwerking gehad. Dit maakt des te meer duidelijk dat proactief de dialoog en verbinding zoeken met de ouders, belangrijk is voor de klanttevredenheid. Op deze manier leren we nog meer over hun behoeften, wat onze organisatie de kans geeft om hier nog beter op in te spelen.

EXTERNE KLANTREACTIES IN 2018

In 2018 zijn geen klantreacties geregistreerd bij de Geschillencommissie. Dat blijkt ook uit de klachtenvrijbrief van de geschillencommissie (zie bijlage).

De oudercommissies hebben in 2018 geen externe klachten ingediend. Vanuit de oudercommissies werden ook geen klantreacties geregistreerd.

AANTAL EN AARD VAN KLANTREACTIES 2018

Vanuit de interne registratie blijkt dat er in 2018 in totaal 41 klantreacties via de interne regeling binnengekomen zijn bij Kinderopvang Skar. (2017 – 45; 2016 – 60). Dat betekent dat het aantal geregistreerde reacties de laatste jaren is afgenomen. Klantreacties bestaan uit verbeterpunten, uitingen van ongenoegen en suggesties van ouders. Door deze punten kunnen wij verbetermaatregelen treffen binnen de organisatie, input vanuit klantreacties is dus zeer gewenst. Alle reacties zijn in behandeling genomen, de afhandeling is inmiddels afgerond.

Bijlagen:

- 1 Geschillencommissie Kinderopvang, geen geschillen in 2018
- 2 Beschrijving klantreacties per locatie

BIJLAGE 1: GEEN GESCHILLEN IN 2018



de geschillencommissie

Kinderopvang Skar B.V.
Postbus 473
5600AL Eindhoven

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
beroepsadres
Borewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 63 10
070 - 366 88 14
Den Haag, 20 mei 2019

Betreft: Geen geschillen in 2018

Geachte heer, mevrouw,

In 2018 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

U ontvangt hierbij het originele certificaat op naam van de vestiging(en) van uw organisatie waarin u wordt geprezen dat u en wij zorgvuldig samen werken aan kwaliteit.

Ook in 2019 is 'samen werken' aan kwaliteit heel eenvoudig:

1. Stuur het origineel op naar de desbetreffende vestiging.
2. Hang hem zichtbaar op voor de ouders/verzorgers.
3. Natuurlijk faciliteren wij u graag. Op uw verzoek krijgt u van ons een digitaal certificaatlogo 2018 om in uw communicatie te gebruiken. Indien gewenst ontvangt u daarbij tevens het individuele certificaat van 2018 digitaal aangereikt en de toepassingsmogelijkheden in beeld gebracht. Ga hiervoor naar www.samenwerkenaankwaliteit.nl/geschilvrij. Hier helpen wij u graag verder met uw 'certificaat aanvraag' met daarbij de gegevens van uw vestiging(en). U krijgt binnen enkele werkdagen de producten toegestuurd.

Onze ervaring leert dat het etaleren van het certificaat op de vestiging meerwaarde heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening én helpt bij het oplossen van eventuele onvrede.

Samen maken we het verschil!

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie Kinderopvang

BIJLAGE 2: BESCHRIJVING KLANTREACTIES PER LOCATIE

Complimenten

Heksenbos

Verzorging / opvoeding

Compliment van een ouder, over hoe goed en fijn het team van pedagogisch medewerkers met de kinderen omgaat.

Hobbit

Verzorging / opvoeding

Compliment van een ouder, over hoe blij ze is geweest met de zorg en de inzet van de pedagogisch medewerkers de afgelopen jaren.

Communicatie/ informatie

Algemeen (geen specifieke vestiging)

Een ouder geeft aan dat een link in de berichtgeving over een betaling niet op orde lijkt, tevens staat er een bankrekeningnummer in de mail en de ouder vraagt zich af of dit zo verspreid dient te worden.

Maatregel: De afdeling ICT heeft gekeken waar het precies misging in dit betreffende bericht. Door een verouderde functionaliteit werd de url niet als tekst weergegeven in de mail. Dit is opgelost. De ouder was blij verrast hoe professioneel we hiermee om zijn gegaan.

Algemeen (geen specifieke vestiging)

Ouder ontvangt verkeerde nieuwsbrieven.

Maatregel: Het kind maakt gebruik van de vso op een andere locatie, vandaar dat de ouder van twee locaties nieuwsbrieven ontvangt.

Lindeloot

Beide kinderen van 2,5 en 4 jaar hebben altijd een groentehap gekregen op de locatie. Dit zou opeens niet meer mogen en de ouder geeft aan hierover geen uitleg te hebben gekregen.

Maatregel: De communicatie over een wijziging in het beleid moet door ons beter worden vertaald in de mondelinge uitleg naar de ouders die gebruik maakten van de groentehap. Er is, naast de uitleg in de nieuwsbrief van de locatie, in de beleving van de ouder geen mondelinge afstemming geweest over het onderwerp. De locatie zal een volgende keer beter met elkaar afstemmen hoe ze communiceren met ouders en zo nodig de betreffende ouder persoonlijk op de hoogte stellen. De ouder kan de kinderen buiten de groep een groentehap toedienen. De teamleider gaat op de locatie kijken of er voldoende eetmomenten zijn ingepland.

De Werf

Ouder vraagt middels een advocatenkantoor tien jaar na dato om informatie over het welbevinden van het kind.

Maatregel: De clustermanager heeft de ouder geïnformeerd dat Kinderopvang Skar kindgegevens niet zo lang bewaart. De gegevens gaan bovendien automatisch over naar de basisschool bij einde dagopvang, wanneer ouders hiervoor een akkoordverklaring hebben getekend.

Houtveste

Ouder geeft aan weer geen vakantieprogramma te hebben ontvangen per e-mail of via het ouderportaal.

Maatregel: Contact opgenomen met de ouder, om ouder de spamfilter te laten nakijken. De teamleider heeft het vakantieprogramma nogmaals verzonden.

Kunstig en zo

Huisvestingsplannen voor Kunstig zijn niet duidelijk, weinig communicatie geweest richting ouders. Ouders hebben de bso nu teruggedraaid naar Parade in verband met onzekerheid.

Maatregel: De teamleider heeft contact gezocht met de ouders, tevens is er een extra bijeenkomst voor ouders georganiseerd om duidelijkheid te geven. Opvang wordt gegarandeerd.

Villa Fantasia

Stuk gepubliceerd in de krant over zakgeld, ouder was niet op de hoogte dat de informatie van de kinderen kwam en waarom er geen toestemming is gevraagd aan ouders.

Maatregel: Excuses gemaakt door de teamleider, locatie was niet op de hoogte dat het gepubliceerd zou worden. Medewerkers zijn aangesproken, eerst langs teamleider om te bepalen of het nodig is ouders toestemming te vragen.

Plaatsing/opzegging

Algemeen (geen specifieke vestiging)

Ouder geeft feedback over het proces rondom af- en aanmelden in vakantieperiodes. De locatie ziet graag dat ouders op tijd afmelden, maar ouders willen graag eerder het vakantieaanbod inzien, omdat dit hun keuze beïnvloedt.

Maatregel: Ouder is bedankt vanwege het signaal en de feedback van de ouder is naar de rooster- en programmamakers verzonden. Zij hebben bekeken of de vakantieplanning eerder naar locaties kon. De locaties zijn zelf verantwoordelijk om dit op tijd naar de ouders te communiceren, dat kan vanaf vier weken voor aanvang van de vakantie.

Algemeen (geen specifieke vestiging)

Ouder had enige tijd geleden flexibele opvang aangevraagd, maar dit zou opeens niet meer mogelijk zijn.

Maatregel: Binnen onze organisatie konden we flexibele opvang niet meer realiseren in verband met de nieuwe wetgeving (IKK). Denk hierbij onder andere aan de eisen ten aanzien van vaste gezichten op een babygroep. De ouder neemt nu vaste dagen af.

Algemeen (geen specifieke vestiging)

Een ouder geeft aan het jammer te vinden dat half uurtjes (van 07.00 tot 07.30 uur en van 13.00 tot 13.30 uur) niet meer los aan te vragen zijn.

Maatregel: De voorwaarden rondom flexibele opvang/ half uurtjes zijn aangepast en daarmee is dit product vervallen. Mocht het signaal zijn dat hier veel animo voor is, dan wordt het weer meegenomen in de productaanvraag voor 2019.

Algemeen (geen specifieke vestiging)

Een vader stuurt een verzoek om een kindplaats te beëindigen, omdat hij het niet eens is met de afname van moeder; het betreft een scheiding, waarbij beide ouders ouderlijk gezag hebben.

Maatregel: Als organisatie waren wij niet op de hoogte van de situatie (scheiding) op het moment dat het contract getekend werd. Ouders moesten dit onderling bespreken en samen een beslissing nemen, aangezien onze organisatie geen kant kiest in dit soort situaties, maar handelt in het belang van het kind.

Algemeen (geen specifieke vestiging)

Ouders zijn het niet eens met de beëindiging van de kindplaats door achterstallige betalingen. De ouders geven aan meerdere keren contact met de organisatie te hebben gezocht.

Maatregel: De kindplaats blijft beëindigd, omdat het onverantwoord is om de schulden op te laten lopen, ouders kunnen na afbetaling weer gebruik maken van de opvang. Tevens wordt het intern proces onder de loep genomen, om te zorgen dat er eerder een signaal wordt afgegeven om met ouder(s) persoonlijk in gesprek te gaan.

Driewieler

Kindplaats was beëindigd door achterstallige betaling, ouder had alsnog betaald, maar geen bevestiging ontvangen dat het kind weer welkom was op de locatie.

Maatregel: De teamleider van de locatie heeft contact opgenomen met de ouder dat het kind weer welkom was. Bij betaling moeten we dit voortaan automatisch terugkoppelen aan ouders.

Kindcentrum De Werf

Ouder is het niet eens met ons beleid rondom afmelden en vraagt zich af waarom uren niet worden bijgeschreven bij te laat afmelden. Ze wil dat we de tijd om af te melden verruimen.

Maatregel: Helaas is dit niet mogelijk in het systeem. Er zijn heldere grenzen waarbinnen ouders een dag kunnen afmelden met behoud van ruilpunten. Ouder begrijpt dat er kaders moeten zijn, maar zou het graag anders zien.

Toermalijn

Kind zit drie dagen op dagopvang, alleen op vrijdag als enig kind. Vanaf februari zal de opvang één middag op een andere locatie plaatsvinden, ouder wil graag op één plek opvang.

Maatregel: Gesprek met clustermanager en ouders, samen hebben ze gekeken naar een passende oplossing voor de opvang in verband met verhuizing van de locatie.

Ruilen

Grote Beer

Bij aanmelding zou zijn verteld dat ruilen en het opnemen van extra dagen mogelijk is, nu geeft ouder aan dat hij ruilpunten heeft openstaan die niet tot zelden in te zetten zijn.

Maatregel: De spelregels omtrent ruilen zijn nogmaals duidelijk uitgelegd aan de ouder. Doordat de locatie druk wordt bezocht, kunnen niet alle aanvragen worden goedgekeurd. Ouder had begrip voor de situatie.

Dol-fijn

Volgens ouder zijn de ruilpunten niet in te zetten, ze wil weten hoe het systeem werkt en of het wel veilig is met één pedagogisch medewerker.

Maatregel: De teamleider van de afdeling Klantadvies heeft contact opgenomen met ouder om de regels omtrent ruilen uit te leggen. Ouder heeft diverse aanvragen goedgekeurd gekregen, helaas is het niet altijd mogelijk om alle ruilpunten in te zetten, aangezien ze op locatie ook moeten voldoen aan de wet- en regelgeving.

Kiekeboe

Ouder is het niet eens met ons beleid rondom ruilen.

Maatregel: De spelregels omtrent ruilen zijn nogmaals duidelijk uitgelegd aan ouder, doordat de locatie druk wordt bezocht kunnen niet alle aanvragen worden goedgekeurd.

Tante Kers

Ouder is boos, omdat door opzegging kind 1 de ruilpunten komen te vervallen en niet naar kind 2 kunnen worden overgezet.

Maatregel: Ouder was er nog niet aan toe om het kindje naar de opvang te brengen. Advies gegeven hoe ze kinderopvangtoeslag kan aanvragen en bij terugkomst in oktober krijgt ze een tegemoetkoming in ruilpunten van de Gebiedsmanager.

Vuurvogel

Ruilpunten zijn niet gegarandeerd in te zetten op vaste dagen, ouder wil graag een compensatie.

Maatregel: teamleider heeft ouder nogmaals de spelregels toegelicht.

Pedagogisch beleid

De Wervelwind

Volgens ouder zou er in korte tijd al voor de tweede keer geen pedagogisch medewerker aanwezig zijn tijdens de vso.

Maatregel: De teamleider heeft een telefonisch gesprek gehad met de ouder om excuses aan te bieden, tevens heeft de Teamleider ruilpunten bijgeschreven. Het team is erop aangesproken dat ze eerder moeten communiceren, wanneer ze te laat dreigen te komen, zodat de locatie maatregelen kan treffen.

Kiekeboe

Ouder heeft een (preventieve) vraag over ons pestbeleid naar aanleiding van pesten op de partnerschool waar het kindje op zit. Tevens wil ze graag weten hoe wij omgaan met informatie naar derden.

Maatregel: De gebiedsmanager heeft een gesprek met de ouder gehad over hoe wij als organisatie omgaan met het begrip privacy. Tevens heeft het privacyteam het onderwerp 'discreet omgaan met informatie' besproken en verder geïmplementeerd binnen de organisatie.

Petteflet

Ouder kwam kind brengen in de maar de beroepskracht-kindratio bleek niet te kloppen. Om 08.45 uur waren er 21 kinderen en één pedagogisch medewerker.

Maatregel: De gebiedsmanager heeft in een persoonlijk gesprek met de ouder toegelicht dat er een roosterfout is gemaakt. De tweede medewerker had eerder moeten beginnen. We zullen extra aandacht besteden aan de planning.

Veiligheid

Grote Beer

Ouder geeft aan dat ze niet goed geïnformeerd zijn over het incident dat heeft plaatsgevonden met hun 4,5 maanden oude baby. De baby zou door een peuter in het gezicht zijn gekrabd, waardoor bloedingstoringen zijn ontstaan. De ouder is hierover telefonisch geïnformeerd, maar de ernst zou niet goed overgebracht zijn.

Maatregel: Binnen het team zijn direct afspraken gemaakt, onder andere dat de jongste kinderen bij overgangsmomenten veilig neer worden gelegd, bijvoorbeeld in de box. Daarnaast is er tijdelijk een pedagogisch medewerker boventallig ingezet op deze groep. Op verzoek van de moeder is de baby tijdelijk op een babygroep geplaatst in plaats van op de gemengde baby- en peutergroep. De baby werd tijdelijk op deze andere locatie opgevangen, totdat de besproken aanpassingen waren gerealiseerd, om de babyhoek af te schermen.

Lindeloot

Een pedagogisch medewerker van de babygroep heeft plotseling last van epileptische aanvallen gekregen. De betreffende medewerker is naar een andere groep gegaan, maar komt nu toch terug op de babygroep. Ouders vinden het onveilig.

Maatregel: De gebiedsmanager is in gesprek geweest met ouders en heeft maatregelen getroffen. De medewerker is overgeplaatst naar de peutergroep en staat nooit alleen op de groep. De locatie en de betreffende medewerker zijn zich bewust van de risico's.

Tante Appelboom

Ouder vindt het een onveilige situatie met de kantelramen, er zit geen beveiliging op. Vraagt zich af of hoe en waar dit is beschreven, aangezien volgens de nieuwe wet geen risico-inventarisatie jaarlijks zou hoeven plaatsvinden.

Maatregel: De teamleider heeft ouder gesproken en de nieuwe regelgeving omtrent veiligheid toegelicht, tevens is er meteen een spoedactie uitgezet om de kiepramen te voorzien van veiligheidshaken.

Toy Toy

Na drie incidenten rondom geweld door een ander kind op de bso jegens hun eigen kind, wil ouder dat er maatregelen komen, de veiligheid wordt nu niet gewaarborgd.

Maatregel: Langlopend proces met meerdere maatregelen, waarbij continu de dialoog met ouders wordt aangegaan over de situatie. Beide partijen geven hierbij evaluaties en terugkoppeling.

Bejegening

Flexbureau

Er is een klacht binnengekomen over een flexmedewerker, doordat ze op de locatie stennis zou hebben gezocht in de privésfeer.

Maatregel: De teamleider van het Flexbureau heeft de casus onderzocht, de medewerker is aangesproken over het voorval, er zijn geen andere klachten over de betreffende medewerker. De situatie speelt zich af in de privésfeer.

Grote Beer

Ouder heeft een opeenstapeling van klachten: kind heeft al diverse infectieziektes opgelopen op de dagopvang, de leidinggevende zou nogal nonchalant reageren. Ouder heeft het idee dat het kind als nummer wordt behandeld en niet als persoon. Ouder vindt dat verzoeken van ouder niet gehoord worden. De ouder communiceert via Facebook en krijgt geen reactie.

Maatregel: De teamleider heeft met het gehele team het welbevindengesprek besproken, zodat er duidelijk met ouders gecommuniceerd wordt.

Kiekeboe

Ouder vraagt zich af waarom er geen contact is gezocht met de ouder naar aanleiding van een incident waar de betreffende ouder bij betrokken zou zijn (ouder zou kwaad hebben gesproken over de school en een leerling). De teamleider heeft een gesprek gehad met de schooldirectie, zonder de ouder daarvan op de hoogte te stellen. De ouder wil graag een gesprek om het uit te praten. Tevens heeft de ouder een slechte recensie op Facebook geplaatst.

Maatregel: Na nader onderzoek blijkt het verhaal van de ouder niet te kloppen. Skar heeft besloten om geen contact op te nemen.

Financiën

Wigwam

Beëindiging kindplaats, omdat er een betalingsachterstand is, ouder zou meerdere malen contact hebben gezocht.

Maatregel: Betalingsachterstand van meerdere maanden, ouder is niet te bereiken. Heeft een betaling voldaan, maar niet voldoende. De opvang stopt voor nu, we hebben de ouder stappen aangeboden en het wijkteam heeft aandacht voor het gezin. Als de betaling is voldaan, is het kind weer welkom.

Verzorging/ opvoeding

De Parade

Vakantierooster/ uitjes zouden alleen maar op dinsdag en donderdag worden aangeboden, ouder vraagt zich af waarom niet op andere dagen. Kinderen zouden nu worden benadeeld.

Maatregel: Op meerdere dagen worden er activiteiten aangeboden, veel aanbieders van activiteiten zijn helaas gesloten op maandag. Wanneer er één dag per week opvang wordt afgenomen, is het aanbod dus beperkt. Voor de overige vakantieperiodes wordt er rekening gehouden met de afwisseling in dagen.

Merlijn

Geen vast gezicht op de babygroep, kindje van vier maanden zou al de hele dag zonder sokjes liggen. De stagiair en de invalster zouden moeten weten waarom, maar zouden geen idee hebben.

Maatregel: De gebiedsmanager heeft contact opgenomen met de ouder. De betreffende flexwerker zal niet meer op de locatie worden ingezet. De nieuwe medewerker zal voor continuïteit gaan zorgen. Tot die tijd zetten we zoveel mogelijk vaste gezichten in.

Personeel

Krullevaarsnest

Een pedagogisch medewerker zou contact hebben met een ouder en aan elkaar foto's sturen. Voor een andere ouder voelt de verstandhouding niet meer goed en ze laat de kinderen thuis.

Maatregel: De betreffende medewerker heeft een aantekening gekregen in het persoonlijk dossier, tevens zal de medewerker gecoacht worden. Binnen de organisatie communiceren we alleen via officiële kanalen. De ouder twijfelde nog over hoe nu verder met de opvang, inmiddels komen de kinderen weer.

Parkeeroverlast

Luchtkasteel

Een bewoner klaagt dat er wordt geparkeerd op privéterrein. Er wordt gevraagd of de locatie haar medewerkers, de ouders en de schoonmakers wel geïnformeerd heeft. De wegsleepregeling is op dit terrein van kracht.

Maatregel: De gebiedsmanager is continu in gesprek met de bewoner in kwestie. Ze heeft excuses gemaakt, informeert alle ouders en medewerkers en heeft de omwonenden geadviseerd om een pion te gebruiken of bellen om weg te slepen. De gebiedsmanager zit erbovenop en houdt de bewoner op de hoogte.

STAP IN JE TOEKOMST

