



Klachtenjaarverslag 2023

Inleiding.

Skar verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Arnhem en omgeving. In 2023 maken ongeveer 6309 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 'Klachtenjaarverslag' 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 Pedagogiek & Kwaliteit 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 Pedagogiek & Kwaliteit 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 Pedagogiek & Kwaliteit bewaakt deze termijn.

De behandelaar neemt contact op met de afdeling Pedagogiek & Kwaliteit 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 Pedagogiek & Kwaliteit of de ouder tevreden is over de voorgestelde oplossing en het proces.

De afdeling Pedagogiek & Kwaliteit zet samen met de directie en cluster- of afdelingsmanager 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-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 / verzorgers een korte toelichting op onze klantreactieregeling.

Inzichten klantreacties 2023.

Klantreacties zijn een belangrijke graadmeter om te horen wat klanten belangrijk vinden in de dienstverlening.

Melders waarvan de klantreactie is afgehandeld intern, krijgen sinds 2020 een evaluatie toegestuurd over hoe zij het proces van afhandeling hebben ervaren. Deze input zorgt ervoor dat we nog meer inzicht krijgen om verbetertrajecten te kunnen opstarten. Voor de ondersteunende afdelingen van SKAR is het van belang dat ze snel en transparant communiceren richting de melder.

Geschillen in 2023.

In 2023 zijn er géén geschillen bij de Geschillencommissie geregistreerd.



Bijlage:
Beschrijving klantreacties per locatie



Bijlage: beschrijving klantreacties per afdeling

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Beestenboel	Ouder begrijpt niet dat er als de kinderopvang of de BSO op een nationale feestdag gesloten is, er geen financiële tegemoetkoming is, maar dat als ouder gebruik maakt van een studiedag, ouder daar wel extra voor moet betalen.	Ouder is op 22/11/2022 op de hoogte gesteld in het ouderportaal over de veranderingen van onze diensten & tarieven voor 2023. Er is uitgelegd waarom feestdagen niet gecompenseerd worden (is reeds verwerkt in het uurtarief) en waarom ruiluren zijn afgeschaft.
Boomhut	Ouder stapt over naar een andere BSO en wil graag de ontevredenheid uitspreken over meerdere zaken. Communicatie liep niet optimaal. Geen overdracht. Geen gebruik van de omheining (hek staat vaak open zonder toezicht). De vooraf ingevulde vragenlijst wordt niet gecheckt waardoor invalkrachten niet de naam van het kind wisten. Ouder hoopt dat de kleine punten worden opgepakt.	Er is een goed gesprek geweest met de locatiemanager. Toch is besloten om het contract op te zeggen.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Boomhut en Tante Kers	Ouder dient klacht in over het niet compenseren van betaalde uren. Ouder neemt in de vakantie opvang af van 7:30 tot 18:30 uur. Ouder heeft er begrip voor dat in de zomervakantie tijden worden aangepast, maar vindt dat het niet zo kan zijn dat de overige uren niet worden gecompenseerd. Dit betekent concreet dat ouder niet wordt gecompenseerd voor 6 uur. Ouder wil een oplossing.	Er is telefonisch contact geweest en alle uren die ze eerder zullen moeten sluiten worden gecompenseerd.
De Fruitboom	Ouder is het er niet mee eens dat kind op de opvang 5 boterhammen heeft gekregen. Moeder wil dat het kind er maximaal 3 eet en dit weet het kind. Volgens de ouder heeft de medewerker tegen het kind gezegd dat kind dit geheim moest houden. Ouder vindt dit zeer onprofessioneel en het vertrouwen is geschaad.	Er is contact geweest met de ouder. Kind heeft inderdaad 4 boterhammen gegeten en medewerker heeft als grapje gezegd 'sst niet verder vertellen' i.v.m. de kinderen eromheen. Niet in de zin van dat ouders het niet mogen weten. Er is met medewerker besproken hoe dit over kan komen en er zijn excuses aangeboden. Er is afgesproken maximaal 3 boterhammen en dit is ook in het ouderportaal vermeld.
De Fruitboom	Een medewerkster van de Fruitboom heeft op eigen initiatief vertrouwelijke informatie over het kind gedeeld op een druk schoolplein, en schendt hierbij de privacy. Daarnaast zijn er volgens de ouder onjuistheden vermeld.	Er is een disciplinaire maatregel jegens de medewerkster getroffen. En daarbij nogmaals gewezen op het belang van naleving van de gedragscode. De medewerker heeft contact gehad met de directeur van school. In dit gesprek heeft de medewerker namens onze organisatie excuses aangeboden en daarbij verzocht om de informatie als niet gedeeld te beschouwen. Verzoek tot gegevens vernietiging zal worden doorgegeven aan de Privacy Officer van Wij zijn JONG.
De Linde	Grootouder dient een klacht in namens zijn dochter en kleindochter, omtrent ongewenst fysiek en psychologisch gedrag. De pedagogisch professional zou het kind bedreigd hebben en hardhandig hebben vastgepakt. Daarnaast zou de grootouder zich niet gehoord voelen door de teamleider op locatie toen hij de klacht telefonisch gemeld had.	De locatiemanager heeft een gesprek met ouder gehad. Het voorval zoals grootouder dit beschreef, is niet zoals het is gegaan. Dit is aan ouder uitgelegd en dit heeft kind later ook beaamd. Er is afgesproken dat de locatie alleen met ouder contact heeft, met niemand anders.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
De Lindeloot	Ouder is ontevreden dat vakantiedagen niet gecompenseerd worden.	Er is uitgelegd waarom de ruiluren niet meer worden gehandeerd en waarom feestdagen niet gecompenseerd worden.
De Speeldoos	Ouder geeft aan dat kind huilde toen ouder het kwam ophalen. De haren van het kind waren los, dit was volgens ouder te warm. Daarnaast bleek later dat de kleding van het kind niet goed zaten en daardoor te strak.	De locatiemanager heeft contact opgenomen met de ouder. Ouder gaf aan dat het niet bedoeld was als officiële klacht en dat ouder het inmiddels al ter plekke met de desbetreffende pm'er heeft opgelost.
De Toverburcht	Ouder geeft aan dat kind is verbrand in de zon en niet ingesmeerd bleek te zijn.	Er is contact opgenomen met de ouder. Er is met medewerkers besproken dat zij extra alert moeten zijn en kinderen uit voorzorg altijd moeten insmeren.
De Vogeltuin	Op 9 november jl. kon er geen opvang plaatsvinden bij de Vogeltuin. Ouders werden die ochtend daarover per e-mail over geïnformeerd. Daar ouder twee kinderen op de BSO heeft en het de groep voor de oudste kinderen betrof, ging ouder ervan uit dat dit dus alleen consequenties had voor de oudste. Ouder heeft het ook nog gecontroleerd in het ouderportaal en daar stond inderdaad bij de jongste een andere groepsnaam. Toch werd de jongste die middag naar huis gestuurd, zonder controle of er wel iemand aanwezig was om haar op te vangen.	Er gaat, naast berichtgeving in het ouderportaal, voortaan ook een bericht in de app uit naar ouders. De locatie communiceert naar scholen voortaan ook de namen van de kinderen in het geval van een sluiting. Eerder gaven zij alleen de groepsnaam met leeftijdsrange door. Nu weet een leerkracht heel specifiek om welke kinderen het gaat.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
De Wereld	De ouder merkte op dat een andere ouder tegen een groep kinderen schreeuwde. Volgens de ouder was deze andere ouder al bekend bij De Wereld als 'onredelijk' en was zijn gedrag bekend. De ouder is ontevreden dat er niet is ingegrepen door medewerkers. Ouder heeft de andere ouder aangesproken, waarna de ouder door medewerkers werd aangesproken om geen discussie aan te gaan waar de kinderen bij zijn. Bij de nabespreking bleek dat een eerder incident met deze ouder niet geregistreerd was. De ouder heeft last van de situatie en twijfelt over de veiligheid van het kind.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden. De teamleider heeft een ander beeld van de situatie dan de ouder. De teamleider heeft in de ogen van de locatiemanager juist gehandeld door de discussie te stoppen en weg te halen bij de kinderen. Wat echter beter had gemoeten, is dat ouders van betrokken kinderen ook geïnformeerd hadden moeten worden bij de overdracht. Inmiddels is ook met deze ouders gesproken. Er is ook een overleg gepland met het team om bij situaties als deze in het vervolg adequaat te handelen. Ouder kan de zorg omtrent de andere ouder eventueel bespreken met Veilig Thuis. Ook is er na het incident een gesprek geweest met de andere ouder.
De Wereld	Ouder zag het kind skeelers zonder helm. Ouder gaf aan dat er gezegd werd dat er geen helmen zijn. Ouder vindt dit onverantwoord en wil het kind niet meer zien skeelers zonder bescherming.	Teamleider heeft contact opgenomen en gaat veiligheid rondom skeelers intern bespreken. Skeelers blijven tot die tijd binnen en kind zal niet meer zonder bescherming skeelers.
Karbonkel	Het kind kon minder goed mee in de groep, dit uitte zich vooral in de kring. Ouder heeft contract opgezegd, nadat er met coach en team naar een passende oplossing werd gezocht. Moeder voelde zich erg in een hoek gedreven door uitspraken over een mogelijke diagnose van kind. Ouder geeft aan vanaf september geen gebruik meer te hebben gemaakt van opvang om deze redenen. En is het er daarom niet mee eens dat er over deze periode toch betaald moet worden. Ouder vindt dat er sprake is van bijzondere omstandigheden.	Er is uitleg gegeven over de stappen die zijn gezet m.b.t. het kind. Het feit dat de ouder de opzegging heeft gedaan, heeft ertoe geleid dat er geen reden is om een terugvordering van de kosten te doen en dus de opzegtermijn te blijven hanteren.
KC De Kameleon	Kind heeft op school 10 minuten moeten wachten op de BSO en was overstuur. Ouder geeft aan dat BSO vaak te laat is, maar dat de medewerker van de BSO dit ontkent. Ouder voelt zich niet serieus genomen.	Er is met de BSO medewerkers gesproken over het te laat komen. Ook is er met school afgesproken dat kinderen niet alleen mogen blijven wachten indien een BSO medewerker te laat is.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Klantadvies SKAR	Ouder geeft aan dat een ander kind voorrang heeft gekregen bij plaatsing.	Behandelaar heeft per mail en telefonisch uitgelegd dat er geen sprake is geweest van vriendjespolitiek, maar van miscommunicatie en verwarring. Na puzzelen kan kind alvast starten op de donderdag. Ouder is hiermee akkoord.
Klantadvies SKAR	Plaatsing van het kind is afgewezen vanwege niet-geaccepteerde inkomensverklaring. Hierdoor krijgen ze geen subsidie-plaatsing. Ouder vindt dit niet terecht.	Er is positief contact geweest en het probleem is opgelost.
Klantadvies SKAR	Ouder geeft aan dat de ruiluren van kind niet goed zijn verwerkt in 2022.	Behandelaar heeft terugkoppeling gegeven over de tegoeden van de ruiluren.
Klantadvies SKAR	Ouder is het niet eens met het feit dat bij een dagdeel extra opvang een hele dag van de ruiluren in moet leveren, i.p.v. een dagdeel.	Manager Klantadvies heeft contact gehad met ouder en heeft een passende oplossing aangeboden.
Klantadvies SKAR	Ouder heeft nog geen contract ontvangen. Dit omdat er geen plaatsing mogelijk is, vóórdat er een intake heeft plaatsgevonden.	Behandelaar heeft contact opgenomen met ouder. Door een fout is de offerte niet zoals afgesproken per mail ontvangen en heeft ouder deze niet kunnen ondertekenen. Helaas was starten op 16 juni niet meer mogelijk omdat ze hier te laat achter zijn gekomen. Behandelaar geeft aan de situatie te betreuren.
Klantadvies SKAR	Ouder vindt het belachelijk dat er niet geruild kan worden bij sluiting wegens feestdagen en dat er ook geen vergoeding tegenover staat.	Er is contact opgenomen met de ouder. Voor een feestdag dient er betaald te worden en kan niet worden gecompenseerd. De kinderopvangtoeslag wijzigt niet in de maanden dat er feestdagen plaatsvinden en keert ook voor de feestdag toeslag uit.
Klantadvies SKAR	Er is een bedrag van ouder's rekening afgeschreven i.v.m. een ruiling. Echter dacht ouder dat het van de ruiluren af zou gaan.	Het bleek dat de extra dag ten onrechte op de factuur geplaatst was. Afdeling Klantadvies heeft dit in behandeling genomen en heeft deze fout weer hersteld. Er zijn excuses aan de klant aangeboden.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Klantadvies SKAR	Ouder heeft een 52-weeken contract. Ouder heeft het kind in de zomervakantie voor 2 dinsdagen afgemeld. Dit is ook te zien in de app, maar deze dagen zijn niet als tegoed zichtbaar in de app. Ouder wil graag weten hoe dit komt.	Er is aangegeven dat er op 22 november 2022 via de nieuwsbrieven in het ouderportaal geïnformeerd is over de wijziging van onze diensten. Doordat de kinderopvang te maken heeft met tekorten aan personeel heeft SKAR besloten de diensten aan te passen. Ook is er uitgelegd waarom de ruiluren zijn afgeschaft.
Klantadvies SKAR	Ouder zou graag meer toelichting willen krijgen over het nieuwe prijs en productbeleid, meer specifiek over het vervallen van de ruiluren.	De manager Klantadvies heeft contact opgenomen met de ouders en heeft het nieuwe prijs en productbeleid verder uitgelegd.
Klantadvies SKAR	Ouders dienen een klacht in omdat het kind al een hele tijd klaar is om naar de peutergroep te gaan, maar er geen plek is. Ouder geeft aan dat het kind pas vanaf óf eind mei óf begin juli 2024 voor één van de twee dagen naar de peutergroep zou kunnen (terwijl ze in september 4 jaar wordt en naar school gaat). Hier gaat ouder niet akkoord mee. Ouders voelen zich niet gehoord en niet serieus genomen door de locatiemanager en klantcontact. Er worden volgens de ouders onjuiste argumenten en feitelijkheden genoemd, er wordt niet meegedacht en er wordt geen passende oplossing met ouders gezocht.	Er is uitgelegd dat er een nieuwe manier van groepsindeling is. In het verleden gingen kinderen bijna automatisch vanuit de jonge groep rond hun 3e jaar naar de peutergroep. In de huidige groepsindeling kan dat niet meer. Los van de pedagogische redenen om de groepen te laten werken volgens hun leeftijdsinrichting is het ook noodzakelijk om het plaatsingsproces volgens deze inrichting te laten verlopen, om zoveel mogelijk kinderen en hun ouders te kunnen bedienen. Waar de locatiemanager en coach samen met de medewerkers op ingezet hebben, is een passend aanbod voor iedere leeftijd binnen de bestaande groepen. Het team is op verschillende manier hierop in ontwikkeling en wordt ondersteund door coaching. Het aanbod wat ouder omschrijft is op dit moment echt de enige optie. Mocht ouder interesse hebben in plaatsing op een andere locatie, dan kan de klantadviseur daarnaar kijken.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Klantadvies SKAR	Klant wil ontevredenheid uiten over de communicatie vanuit SKAR klantcontact en het gebrek aan transparantie over de wachtlijst vanuit SKAR.	De communicatie rondom de mogelijkheden is niet goed verlopen en dit is intern besproken. Behandelaar heeft aangegeven dat de ouder altijd met haar persoonlijk contact kan opnemen. Ouder heeft als reactie hierop nog aangegeven dat ze graag zou willen dat dit ook met de medewerker wordt besproken die de ouder destijds te woord heeft gestaan. Omdat de ouder zeer ontevreden is over de professionaliteit van deze medewerker. De ouder geeft aan vertrouwen te hebben dat dit wordt opgepakt door de locatie.
Klantadvies SKAR	Ouder heeft in januari een aanvraag gedaan voor 3 dagen BSO. Ouder hoorde maar niets en is nu zelf gaan bellen. Ouder kreeg te horen dat er maar 1 dag beschikbaar was en vindt dit dramatisch. Ouder vraagt zich af hoe de planning zo slecht op orde kan zijn.	Behandelaar heeft uitgelegd dat er veel aanvragen zijn voor deze locatie, waarvan veel aanvragen voor kinderen in dezelfde leeftijd als het kind van de ouder. Tevens is het al een druk bezochte locatie. Behandelaar geeft wel aan dat er beter geïnformeerd had moeten worden over het proces van plaatsen. Verder heeft de behandelaar nu 2 dagen kunnen aanbieden, daar gaat de ouder over nadenken.
Klantadvies SKAR	Ouder is ontevreden over het nieuwe beleid qua ruiluren en gaat er niet mee akkoord dat alle opgebouwde extra uren niet meer in te ruilen, noch gecompenseerd worden op geen enkele manier.	Behandelaar heeft aangegeven dat de reactie die de klant reeds van een collega's heeft ontvangen conform het beleid is en dit betekent dat de behandelaar helaas niks anders voor de klant kan betekenen hierin.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Merlijn	Ouder heeft nadrukkelijk aan de pedagogisch professional van de groep laten weten dat ouder géén toestemming gaf om het kind mee te geven aan de andere ouder. Ondanks meerdere keren duidelijk aangegeven, heeft ouder niet het idee dat de boodschap overkomt.	Er zijn excuses aangeboden. De medewerkers hadden ouder niet moeten vragen om een bewijs dat ouder als enige gezag heeft over het kind, dit was reeds bekend bij SKAR. Wat wel had moeten gebeuren is als iemand anders het kind komt ophalen, hier een akkoordverklaring onder moet liggen, getekend door de ouder. Dit is besproken met de medewerkers.
Merlijn	Het kind is drie en is de oudste in de groep. Dit belemmert kind in de ontwikkeling en de verticale groep functioneert niet zoals het zou moeten. De mentor van het kind heeft drie maanden geleden al aangegeven dat het kind toe is aan doorstroom, maar tot op heden zonder actie vanuit management. Ouder heeft het verzoek om het kind per direct over te plaatsen.	Er is uitgelegd dat er een nieuwe manier van groepsindeling is. In het verleden gingen kinderen bijna automatisch vanuit de jonge groep rond hun 3e jaar naar de peutergroep. In de huidige groepsindeling kan dat niet meer. Los van de pedagogische redenen om de groepen te laten werken volgens hun leeftijdsinrichting is het ook noodzakelijk om het plaatsingsproces volgens deze inrichting te laten verlopen om zoveel mogelijk kinderen en hun ouders te kunnen bedienen. Wat de locatiemanager en coach samen met de medewerkers op ingezet hebben is een passend aanbod voor iedere leeftijd binnen de bestaande groepen. Het team is op verschillende manier hierop in ontwikkeling en wordt ondersteund door coaching. Het aanbod wat ouder omschrijft is op dit moment echt de enige optie.
Reuzensprong	Ouder begrijpt niet dat compensatie bij feestdagen is afgeschaft. Ook geeft ouder aan dat het kind afgelopen maand op een donderdag alleen de ochtend geweest is voor een studiedag. Er is aan de ouder een volledige dag gefactureerd. Ouder verwacht dat de factuur wordt bijgesteld.	Er is uitgelegd dat wanneer we de feestdagen uit het contract halen, dit zou betekenen dat het uurtarief nog hoger wordt en daarmee het verschil tussen rijksnorm en uurtarief bso een grotere eigen bijdrage heeft. Ook wordt de studiedag voor een deel gecrediteerd.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Tante Appelboom	Ouder brengt altijd gluten- en lactosevrije producten mee omdat Tante Appelboom aangeeft dit niet te kunnen bestellen. Op de site staat het anders gecommuniceerd. Ouder wil graag zoeken naar een gulden middenweg wat betreft voeding.	Behandelaar heeft de ouder gesproken. Het blijft lastig uit te leggen. Ouder ziet niet het verschil tussen aanschaf door ouder en aanlevering aan ons en aanschaf door SKAR. Het risico blijft hetzelfde. En bovendien suggereert de tekst op de website dat SKAR meebeweegt met de klant. Wat behandelaar betreft bestellen we glutenvrij brood bij de Jumbo (merk Schar) zodat we de ouder tegemoet komen. Andere producten (soepstengels, traktaties, ed) blijft de ouder zelf meegeven. Er is ook aangegeven dat we geen compensatie geven. Met deze oplossing vindt de ouder dat prima.
Tante Appelboom	Het kind is tijdens het afsluiten van de locatie door onoplettendheid van een pedagogisch professional gevallen van de trap en met de ambulance naar het ziekenhuis vervoerd. Ouder is zelf ook werkzaam op de locatie. Volgens ouder is er locatiebreed niet gecommuniceerd over dit ongeval. Het is ook al de derde keer dat er een kind valt van deze trap. Ouder heeft de locatiemanager gebeld en duidelijk gezegd dat ouder het onverantwoord vindt dat de locatie niet op de hoogte is gebracht van het ongeval, en er geen nieuwe afspraken zijn gemaakt over het gebruik van de trap. Ouder voelt zich niet gehoord, als ouder en collega.	Om het vertrouwen weer terug te krijgen zijn er gesprekken geweest met de betrokkenen en de ouder. Zaken zijn opgehelderd en naar elkaar uitgesproken. Intussen zijn de afspraken met betrekking tot traplopen aangescherpt en met alle collega's besproken. Op verzoek van ouder is het kind in een andere groep geplaatst.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Tante Kers	Ouder is ontevreden over de hoeveelheid sluitingen. Ouder begrijpt dat verzuim een grote uitdaging is, maar de impact van een sluiting is enorm. Ouder heeft gevraagd aan locatiemanager of kind bij een andere groep kan worden opgevangen.	De reden van de sluiting is uitgelegd en er is gezegd dat we SKAR zich zeer bewust is van dit ongemak. Een sluiting vindt echter alleen plaats als het echt niet anders kan.
Tante Kers	Ouder is niet blij met alle sluitingen van de locatie. Ouder is wel tevreden over de begeleiding van hun kind. Ouder zien graag een oplossing voor alle sluitingen.	Behandelaar heeft ouder een mail gestuurd met het positieve bericht dat er 3 nieuwe pedagogisch professionals aangenomen zijn, zodat er vanuit kunnen gaan dat sluitingen niet meer zo snel nodig zijn.
Tante Kers	Ouder neemt opvang af vanaf 7:00 uur. Toen ouder aankwam om 7:15 was er nog niemand en om 7:28 uur nog steeds niemand. Ouder vindt dit belachelijk en vindt het ook niet kunnen dat er niemand bereikbaar was van de organisatie.	Er is uitgelegd aan de ouder dat de situatie tijdig is gecommuniceerd via het ouderportaal en via een bericht op het whiteboard. Ouder was dit ontgaan.
Vogelvlucht	Ouders zijn zeer teleur gesteld over het feit dat de psz al verhuisd is naar de nieuwe locatie terwijl de randvoorwaardes/basisbehoeftes nog niet klaar zijn. Er is nog geen geschikte buitenspeelplaats en binnen galmt het heel erg. Het kind is erg gevoelig voor prikkels.	Met basisschool de Lingelaar hebben wij afspraken kunnen maken dat we, totdat de buitenruimte gerealiseerd is, gebruik mogen maken van de buitenspeelplaats van school. Op dit moment is de hovenier in de werkplaats alles aan het voorbereiden om te starten met de nieuwe buitenruimte. Daarnaast zijn de harde geluiden in de ruimte ons ook opgevallen nu het lokaal is ingericht en de kinderen er spelen. Dit is opgepakt met de betreffende afdeling en we hopen hier snel een oplossing voor te hebben.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Vogelvlucht	Ouder geeft aan dat de locatie nog steeds geen veilige buitenspeelplek heeft en er is niks geregeld voor het geluid. Het galmt.	Met basisschool de Lingelaar hebben wij afspraken kunnen maken dat we, totdat de buitenruimte gerealiseerd is, gebruik mogen maken van de buitenspeelplaats van school. Op dit moment is de hovenier in de werkplaats alles aan het voorbereiden om te starten met de nieuwe buitenruimte. Wat betreft de harde geluiden zijn ze achter de schermen bezig aan een oplossing. bv akoestische wandpanelen voor aan de muur wat het geluid zal dempen. Dit zal binnenkort gerealiseerd worden.
Wereldkwartier	Sinds een aantal weken wil het kind niet meer naar de opvang. Kind begint te huilen als het kind een bepaalde medewerker ziet. Dit heeft het kind enkel bij deze medewerker. Ouder heeft het kind al een paar keer weer mee naar huis moeten nemen omdat het kind niet rustig werd. Ouder weet niet of er iets gebeurd is maar voelt zich niet goed bij de situatie.	Er is een gesprek geweest. Er is samen gekeken naar een manier om het afscheid nemen voor het kind goed te kunnen laten verlopen. De uitkomsten van dit gesprek zijn besproken met de medewerkers van de groep. Het gesprek heeft ongerustheid van de ouder weg kunnen nemen.