

Klachten- ongenoegens – ongevallen overzicht 2016

Hoofdstuk 9 Verbetermanagement

Datum ontvangen ongenoegen:	Locatie:	Ongenoegen, klachten, ongeval:	Ondernomen actie:
Januari 2016	Doelakkers	Bij kinderboerderij is deksel van konijnenkooi op vingertje kind gevallen	Kind behandeld, ouders geïnformeerd
Januari 2016	Starrebos	Te weinig continuïteit binnen team	Schriftelijk alle ouders op de hoogte gesteld van reden dat er veel wisselingen zijn geweest in team. Maatregelen genomen om continuïteit te verbeteren.
Feb 2016	Diessen	Opvang is duur geworden	Ouders hebben mondelinge uitleg gekregen.
Feb 2016	Pimpeloentje	Weinig continuïteit in management, waardoor duidelijk aanspreekpunt voor ouders ontbreekt	Besproken met directeur. Procedure aantrekken nieuwe manager is uitgelegd aan ouders. Nieuwe manager aangesteld.
Febr 2016	Starrebos	Kindje is gevallen, waarbij sleutelbeen is gebroken.	Met ouders is steeds besproken hoe het met het kindje gaat. Er was geen aanleiding om de RI&E aan te passen. Zaak aan verzekeraar voorgelegd.
Maart 2016	Kantoor	Onduidelijkheid over subsidie voor peuteropvang	Ouder is uitgenodigd voor gesprek, heeft uitleg gekregen. Informatie op website aangepast
April	Meerdere vestigingen	Klachten over het gebruik van systeem ouderportaal	Met leverancier afspraken proberen te maken over gewenste verbeteringen. Besloten om nieuwe programma's aan te schaffen, waarbij ook het ouderportaal klantvriendelijk gebruikt kan worden.
Mei 2016	Doelakkers	Tijdens de intake wordt er niet voldoende tijd vrij gemaakt voor het kindje waardoor gezin overstapt op gastouder opvang	Uitgebreid met medewerker en team besproken

Hoofdstuk 9 Verbetermanagement

Mei 2016	Starrebos	In oktober 2015 hebben ouders vermoeden uitgesproken dat hun kind door een medewerkster seksueel geïntimideerd is. Na onderzoek zedenpolitie geen reden tot vervolging. Ouders hebben klacht bij externe klachtencommissie ingediend: klacht wordt niet ontvankelijk verklaard. Mei: ouders sturen andere ouders een mail om hen te informeren.	Met ouders hebben vele gesprekken plaats gevonden; externe vertrouwenspersoon ingeschakeld. Na verzending mail aan andere ouders is in samenwerking met de burgemeester een informatieavond voor de ouders van het Samenwijscentrum Starrebos belegd. Ouders andere vestigingen zijn ook per brief op de hoogte gesteld. Verslag bijeenkomst is op website Klik geplaatst.
Juni 2016	Doelakkers	Kindje krijgt de mogelijkheid om uit de speeltuin te verdwijnen en zelf in de wijk te gaan wandelen. Door een buurtgenoot weer terug gebracht	Uitgebreid in team en betreffende medewerkers besproken. Incidentele situatie dus niet meer mag voorkomen. Directeur is op bezoek bij ouders geweest om dit te bespreken.
September 2016	Starrebos	Tarieven voor de tussenschoolse opvang zijn te hoog	Ouders is uitleg gegeven over de reden waarom tarieven verhoogd zijn.
November 2016	Doelakkers	Liever geen televisie laten kijken tussen de middag	Kindje blijft gewoon op de eigen groep ipv met de 3+ groep samen te voegen
November 2016	Kantoor	Tarieven TSO zijn bij vaste afname te hoog omdat er minder dan 40 weken TSO geboden hoeft te worden	Klacht gegrond verklaard. Tarieven aangepast.
December 2016	Doelakkers	Hoe gaan jullie om met ongevaccineerde kinderen want wij weten dat die er zijn	In MT besproken
		Bij de overige locaties en het GOB zijn geen klachten ontvangen.	