



Klachtenjaarverslag 2023

Inleiding.

Korein verzorgt dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang in Eindhoven en omgeving en Noord-Limburg. In 2023 maken ongeveer 13.138 kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar gebruik van ons aanbod.

Bij Korein 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 publiceren wij jaarlijks een verslag van de ingediende klantreacties. Dit jaarverslag wordt intern met het management besproken en met de oudercommissie - het medezeggenschapsorgaan van ouders. Daarnaast sturen wij dit 'Klachtenjaarverslag' elk jaar vóór 1 juni naar de GGD Brabant-Zuidoost en GGD Limburg-Noord.

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

Zo 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. Ook kunnen zij het formulier voor klachten en suggesties op onze website invullen. De afdeling Pedagogiek en Kwaliteit legt de binnengekomen klantreacties voor aan de betrokken managers. Bij een ernstige klantreactie met mogelijk grote gevolgen worden de directeur en regio- 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 regiomanager of een medewerker van een van de ondersteunende afdelingen. De afdeling Pedagogiek en 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 en Kwaliteit bewaakt deze termijn.

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

De afdeling Pedagogiek en Kwaliteit zet samen met de directie of regio- of afdelingsmanager, waar het nodig of gewenst is, 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 voor aanmelding van het geschil bij [de Geschillencommissie](#). Ouders worden hierop in de afhandeling van de klantreacties gewezen. Ouders kunnen hier 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.

Klantreacties 2023.

Signalen van ouders, verzorgers of relaties nemen we altijd serieus en er wordt dan ook gekeken naar de juiste oplossing voor beide partijen. Ieder signaal wordt besproken en hiermee wordt bekeken of we op diverse processen verbeteringsuggesties kunnen doorvoeren. Niet ieder signaal van onvrede kunnen we wegnemen, al zorgt persoonlijk contact voor vertrouwen in elkaar en in de organisatie. Sinds 1 januari 2020 wordt aan de melder gevraagd hoe hij of zij de afhandeling van de klantreactie heeft ervaren. Hiermee krijgen we nog meer input om verbeteringen in gang te zetten.

Geschillen in 2023.

In 2023 is er één geschil gemeld bij de Geschillencommissie.

Het geschil betreft een klacht in de categorie 'Sluiting door personeelstekort'. De peutergroep werd door personeelstekort gesloten voor de periode van zes weken. Ouders hebben hierover een klacht ingediend bij de Geschillencommissie. De klacht is door de Geschillencommissie gegrond verklaard en er is bepaald dat ouder op de overeengekomen dagen en tijdstippen gebruik dient te kunnen maken van de diensten van Korein.

Bijlage:

Beschrijving klantreacties per afdeling van de organisatie en per locatie.



Bijlage: beschrijving klantreacties per locatie

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Acaciaweg	Ouder begrijpt niet waarom de wijkagent wordt ingeschakeld zodra het kind niet wordt afgemeld.	Behandelaar heeft aangegeven te zijn geschrokken van de inhoud van de brief die de ouder heeft ontvangen over het niet afmelden van kinderen. Er is een actie gestart ter rectificatie.
Achilleslaan	Ouder geeft aan dat er geen reactie komt op de klacht over doorbetaling bij feestdagen.	Er is uitgelegd waarom de ruiluren zijn afgeschaft. Ook is uitgelegd waarom de feestdagen doorbetaald worden. Dit is onderdeel van het nieuwe prijs- en productbeleid van Korein.
Achilleslaan	Ouder verwacht dat het ruilurenbeleid weer wordt ingevoerd. Ook vindt ouder het onbegrijpelijk dat er betaald moet worden bij feestdagen.	Er is uitgelegd waarom de ruiluren zijn afgeschaft. Ook is uitgelegd waarom de feestdagen doorbetaald worden. Dit is onderdeel van het nieuwe prijs- en productbeleid van Korein.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Asterstraat	Ouder geeft aan dat het goed zou zijn om te kunnen bekijken wat we kunnen doen voor ouders met een contract. Er is namelijk geen tegemoetkoming meer zoals de ruildagen. Ook feestdagen moeten worden betaald.	Er is uitgelegd waarom het niet mogelijk is om te compenseren voor feestdagen en waarom er gestopt is met ruiluren. De verbetersuggestie wordt meegenomen.
Asterstraat	Ouder heeft een contract voor wekelijks di, wo, do en om de week voor vrijdag. Nu het kind doorstroomt naar een andere groep kan dit niet meer. Hier is ouder het niet mee eens. Ouder geeft aan een bestaande klant met een contract te zijn en is het er niet mee eens dat dit nu niet meer kan.	Behandelaar geeft aan dat er inderdaad geen contracten meer om de week worden aangeboden. Behandelaars hebben als uitzondering nu afgestemd dat ouder voor kind 2 ook de vrijdag om de week krijgt tot het contract afloopt van kind 1. Dit betekent dat ouder daarna een andere oplossing moet gaan vinden. Ouder is akkoord gegaan met deze oplossing.
Asterstraat	Er is een sluiting op korte termijn aangegeven via een schrijven. Ouder vindt dit te kort dag om een oplossing te regelen. Ook zou het kind gaan oefenen bij de peuters en dit gaat ook niet meer door.	Er is uitgelegd waarom er op korte termijn een sluiting was. Dit had te maken met een overlijden van een dierbare van een van de medewerkers. Het personeelstekort ontstond doordat de Locatiemanager de andere medewerkers de kans gaf om steun te betuigen.
Asterstraat	Ouder dient een klacht in i.v.m. een last minute sluiting. De BSO blijft deels open, waardoor de ouder 1 kind wel kan brengen en de ander niet. Ouder moet nu een vakantiedag opnemen en wil dus beide kinderen thuishouden. Ouder vroeg om coulance en om de uren gecompenseerd te krijgen. Er is aangegeven dat dit niet kan omdat een deel van de BSO gewoon open is. Ouder vindt dit geen service en voelt zich gedupeerd.	Er is telefonisch contact geweest. Het standpunt vanuit Korein is echter ongewijzigd gebleven. Compensatie voor andere kinderen waarvoor de sluiting niet geldt, is niet mogelijk.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
AvontuurRijk	Ouder dient klacht in over de hoeveelheid sluitingen van de afgelopen weken. De tarieven zijn gestegen, er mogen geen ruiluren meer opgebouwd worden en inzetten is onmogelijk. De manier waarop Korein alle lasten doorschuift naar de de ouders en geen moeite doet om klanten tevreden te stellen vindt de ouder teleurstellend. Ook als ouder in de oudercommissie voelt de ouder zich niet gehoord of serieus genomen.	Er is toelichting gegeven wat de achterliggende redenen zijn voor de koers die Korein heeft ingezet met betrekking tot het sluiten van een groep indien er sprake is van een tekort aan personeel. De signalen van de ouder worden meegenomen in het MT van Korein en in de besprekingen voor de prijs- en productbeleid die binnenkort starten binnen onze organisatie.
AvontuurRijk	Ouder dient een klacht in over de hoeveelheid sluitingen van de afgelopen weken. De tarieven zijn gestegen, ze mogen geen ruiluren meer opbouwen en inzetten is onmogelijk.	Er is een toelichting gegeven over personeelstekort waardoor sluitingen plaatsvinden. Het vaste gezichten principe gaat veranderen en zal meer ruimte gaan bieden bij het vervangen van personeel.
Baarle Hertoglaan	Ouder wil graag z.s.m. een gesprek over de sluiting van een BSO groep van 2 maanden.	Er is in een gezamenlijk gesprek aangegeven dat er in het vervolg tijdig en inhoudelijk gecommuniceerd wordt. Ook wordt er gekeken naar facturering bij langdurige sluiting.
Baarle Hertoglaan	Ouder geeft aan dat de stagiair geschreeuwd heeft tegen het kind. Stagiaire zou overgeplaatst worden, maar dit is niet gebeurd. Een andere (nieuwe) medewerker schreeuwde ook tegen het kind. Ouder noemt locatie één grote chaos en geeft aan weg te gaan.	Behandelaar geeft aan zich niet te kunnen vinden in wat de ouder zegt over chaos op de locatie. Behandelaar kan wel beamen dat de samenwerking tussen ouder en medewerker al langere tijd moeizaam verloopt. Hier zijn vele gesprekken over geweest die helaas niet hebben geleid tot een verbetering van de situatie.
Bachlaan	Ouder is niet tevreden over het verschonen van de laatste tijd. Het kind heeft al een aantal keer een volle luier gehad die al langere tijd niet verschoond was.	Locatiemanager biedt excuses aan en geeft aan druk bezig te zijn om een stabiele groep te vormen. Locatiemanager is het gesprek aangegaan met de medewerkers op de groep. Indien ouder geen verbetering ziet, mag ouder opnieuw contact opnemen.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Bennekelstraat	Ouder geeft aan dat de locatie de telefoon ophing en vermoed dat dit is omdat de ouder enkel Engels en Spaans spreekt. Ouder vindt dit discriminatie.	De locatiemanager heeft per mail aangegeven dat de verbinding plots verbroken werd. Locatiemanager heeft toen teruggebeld maar er werd niet opgenomen. Er is geen sprake van discriminatie. Er wordt op de groep veel Engels gepraat door pedagogisch professionals met ouders.
Boterbloem	Ouder dient klacht in over sluiting van de groep. Dit is inmiddels al frequent gebeurd en wordt steeds op korte termijn gecommuniceerd. Het is regelmatig besproken met de loactiemanager maar dit leidt niet tot het gewenste resultaat.	Helaas zijn er momenteel veel medewerkers afwezig i.v.m. ziekte. Ziekte laat zich niet altijd plannen. Vandaar dat dit soms een last-minute sluiting tot gevolg heeft. Vanwege wet- en regelgeving is het soms erg lastig om een medewerker in te zetten. Er zijn enige tijd geleden al acties uitgezet met als gevolg dat er nieuwe medewerkers zijn aangenomen.
Boterbloem	Ouder dient klacht in over de regelmatige sluiting van de groep. Ouder hoort dit vaak ook pas minder dan een dag van te voren. Ouder wil weten hoe dit opgelost kan worden en stapt anders naar de Geschillencommissie.	Helaas zijn er momenteel veel medewerkers afwezig i.v.m. ziekte. Ziekte laat zich niet altijd plannen. Vandaar dat dit soms een last minute sluiting tot gevolg heeft. Vanwege wet- en regelgeving is het soms erg lastig om een medewerker in te zetten. Er zijn enige tijd geleden al acties uitgezet met als gevolg dat er nieuwe medewerkers zijn aangenomen.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Cassandraplein	Ouder is ontevreden over een gesprek met een pedagogisch professional. Ouder werd boos i.v.m. de omgang met het kind. Het gaat naar ouder's idee steeds mis. Ouder heeft hierover mailcontact opgenomen maar krijgt geen reactie. Ouder vindt dat het niet goed gaat op de locatie.	Er is besproken dat de zorg over het kind door twee andere collega's overgenomen gaat worden. Er is inmiddels een afspraak geweest om samen zaken door te spreken hierover.
Cassandraplein	De ouder heeft gezien hoe er op het schoolplein in bijzijn van veel kinderen een escalatie plaats vindt tussen twee andere ouders. Kinderen van de ouder zijn hier ook getuigen van geweest en één ervan is onheus bejegend door een van de ouders. Het kind is nu bang voor deze ouder. Ouder wil dat Korein hier iets mee doet.	De nieuwe locatiemanager is niet op de hoogte van deze situatie. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met ouder waarin afspraken omtrent het kind zijn gemaakt.
Cassandraplein	Ouder wil graag meer uitleg over waarom kaas niet meer wordt aangeboden tijdens de lunch. Ook andere richtlijnen rondom voeding begrijpt de ouder niet.	Het voedingsbeleid is uitgelegd aan de klant en er is aangegeven dat de behandelaar dit beleid ook met de medewerkers gaat bespreken aangezien de medewerkers het nieuwe voedingsbeleid niet goed hebben geïnterpreteerd.
Cassandraplein	Ouder wist niet van de sluiting van de groep van het kind af. De avond ervoor is dit via een bericht in het ouderportaal gecommuniceerd. Ouder ontving hier geen melding over. Het is al vaker voorgekomen dat Korein niet goed communiceerde. Ouder verwacht met dit soort dingen een telefoontje of een mail. Ouder heeft geen vertrouwen in Korein en heeft het kind voorlopig afgemeld. Ouder wil een compensatie en onkostenvergoeding. Ouder eist een rectificatie en een excuus. Ook wil ouder vernietiging van alle persoonlijke gegevens.	Het beleid van Korein is telefonisch uitgelegd. De frustratie van de klant wordt meegenomen naar de locatiemanager om de klacht over het beleid door te geven. Er wordt ook met ICT geschakeld om te kijken of de mail niet aangekomen is. Er is geen melding geweest over een niet-afleverbare mail, dus waar het mis is gegaan is lastig te zeggen.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Craneveldstraat	De ouder kreeg twee dagen geleden een mail dat de opvang vandaag één uur eerder gaat sluiten, en dat dit uur financieel gecompenseerd gaat worden. Ouder heeft deze opvang tot 18.15 uur hard nodig voor het werk, dus ouder is genoodzaakt een andere oplossing te vinden en kan dus deze hele dag opvang niet gebruiken. Ouder wil daarom voor de hele dag gecompenseerd worden i.p.v. een uur.	Dit is besproken met de regiomanager. De uitkomst hiervan is dat er binnen Korein op dit moment enkel nog de uren gecompenseerd worden die er daadwerkelijk gesloten worden.
Craneveldstraat	Ouder maakt melding over de vele sluitingen van de laatste tijd op de opvang. Na twee jaar is er nog niet echt een oplossing voor het personeelstekort.	Behandelaar heeft de ouder geïnformeerd over de acties die zij ondernemen om verandering te brengen in deze situatie. Hiermee is de klantreactie afgesloten.
Craneveldstraat	Ouder geeft aan dat het de laatste tijd vaker voorkomt dat Korein geen opvang kan bieden. Ouder vindt het niet de bedoeling dat Korein zich niet aan gemaakte afspraken houdt. Ouder verzoekt om een creditnota voor week 42.	Er is aangegeven welke acties er zijn uitgezet om de locatie open te houden, zoals het werven van meer personeel. Aan het verzoek om een creditnota uit te geven kan niet worden voldaan. Korein kan alleen uren compenseren wanneer wij genoodzaakt zijn om door diverse omstandigheden een groep te sluiten, en de groep was die week gewoon geopend.
De Kiezel Jansenstraat	Ouder werd vandaag om 12.00 uur gebeld dat de BSO om 14.00 uur niet open zou gaan. Wat ouder betreft is dit onacceptabel.	Er heeft een telefoongesprek plaatsgevonden. Hierin is aangegeven dat er alles aan gedaan is om tot een oplossing te komen maar dat dit helaas niet is gelukt.
De Kiezel Jansenstraat	Ouder heeft drie kinderen verdeeld zitten over drie groepen. Ouder zou graag kinderen graag in één groep willen. Dit omdat er steeds één van de drie groepen gesloten wordt wegens onderbezetting en er zo bijna wekelijks een kind geen opvang heeft.	Er is aangegeven dat het signaal van de ouder binnen de organisatie gedeeld wordt en het ook meegenomen wordt in de komende evaluatie van ons prijs- en productbeleid. Ook is aangegeven dat er stappen gezet worden met betrekking tot de pilot 'sluiten op alfabetische volgorde'.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
De Messenmaker	Ouder vindt het frustrerend dat er steeds zo kort van te voren gecommuniceerd wordt over sluiting. Daarnaast heeft ouder 2 kinderen in 2 verschillende groepen, waardoor dan 1 kind naar BSO kan en de ander naar oppas. In dat geval wil ouder beide kinderen naar oppas en de dag voor beide kinderen gecompenseerd krijgen. Ook wil ouder weten wanneer kind over kan naar de volgende groep. Dan zitten beiden kinderen in dezelfde groep.	De behandelaar heeft aan de klant uitgelegd dat de opvangmogelijkheid voor kind 1 wel gewoon doorging, in tegenstelling tot kind 2. Dus dat er geen sprake is voor compensatie voor kind 1. Uit coulance wil de behandelaar deze keer de dag van kind 1 ook compenseren.
De Messenmaker	De ouder geeft aan dat het kind wordt gepest door andere kinderen bij de voorschoolse opvang. Ouder wil graag hulp om dit op te lossen.	Behandelaar geeft aan dat dit al regelmatig is besproken met de medewerkers en dat zij het anders zien. Zij zien niet dat er gepest wordt, maar denken dat het ligt aan dat het kind moeite heeft met communiceren in het Nederlands. Er is afgesproken dat wanneer dit het kind frustratie opleverd, de medewerkers komen helpen met extra uitleg. Ouder denkt niet dat het hieraan ligt, maar er is uitgelegd dat bewust pesten op 3-jarige leeftijd niet voorkomt, maar dat kinderen van die leeftijd het moeilijk vinden om te delen en daardoor in conflict komen.
De Messenmaker	Klant geeft aan dat het kind gediscrimineerd wordt door de medewerkers en vindt dit zeer ernstig. Ook vindt ouder het schokkend te horen dat sinds KluppluZ voor het kind komt, Korein een stapje terug doet.	Er is telefonisch aan de ouder aangegeven dat de medewerkers zich niet kunnen vinden in deze klacht. Het kind wordt gelijk behandeld en krijgt evenveel aandacht. Er is een gesprek geweest met de mentor en de ouder is ook uitgenodigd voor een gesprek, om nog een aantal dingen op te helderen.
De Spaaihoeve	Ouder geeft aan wel te hebben betaald voor een dag dat de groep sloot omwille van personeelstekort. Dit is de volgende maand ook niet met terugwerkende kracht gecorrigeerd.	Er is telefonisch contact opgenomen met ouder. Er is uitgelegd hoe de compensatie precies werkt en hiermee was ouder tevreden.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
De Zevensprong	Ouder wil besparen op de factuur en is aan het bekijken hoe dit kan. Vroeger konden vakanties door worden gegeven en werden deze dan niet gefactureerd. Dit kan op dit moment niet meer en ouder is hier erg ontevreden over.	Er is telefonisch contact geweest met ouder. Er is verteld dat de factuur, ook als je afmeldt, nog nooit lager is geweest. Ouder had dit verward met TSO in het verleden. Ouder vraagt zich af waarom je kinderen nog af gaat melden in de toekomst. Er is uitgelegd dat ook onze pedagogisch professionals af en toe vrij en op vakantie willen en dat we door afmeldingen ook sluitingen kunnen voorkomen. Ouder toonde toch wel begrip en vindt de klantreactie met dit telefoongesprek ook voldoende afgehandeld.
Dionysiusstraat	Het kind heeft een allergie voor gluten, melk en kiwi. Dat is ook bekend op de opvang. Nu is voor de zoveelste keer daar een fout in gemaakt. Ouder heeft kind op moeten halen. Ouder heeft geen vertrouwen meer.	Locatiemanager heeft aangegeven dat de SOS-kaart gecontroleerd is en dat nieuwe pedagogisch professionals op de hoogte gesteld zijn over de allergieën. Ouder geeft aan weer vertrouwen te hebben in de pedagogisch professionals.
Don Boscostraat	Ouder heeft gebeld omdat de creditnota's van januari tot en met maart niet correct zijn. Ouder moet betalen voor BSO terwijl het kind er geen gebruik van kon maken i.v.m. sluiting. Ouder wil weten wat er aan de hand is.	Er is aan klant uitgelegd dat Korein heeft besloten om de werkwijze van vooruit betaling en creditering bij een langdurige sluiting van een groep/locatie aan te passen.
Don Boscostraat	De facturen die ouder krijgt, kloppen niet sinds de sluiting van de locatie. Ouder krijgt facturen voor diensten die ouder niet afneemt en vervolgens krijgt ouder een creditnota die te laag is.	Korein heeft begrip dat het voor ouder vreemd is dat er betaald moet worden voor weken dat er geen gebruik gemaakt is van opvang en dat het bedrag wat momenteel gecrediteerd is niet gelijk is aan de ontvangen factuur. Daarom is besloten om uit coulance alsnog het totale bedrag te compenseren dat de ouder gefactureerd heeft gekregen voor de langdurig gesloten dagen.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Don Boscostraat	Ouder is ontevreden over het feit dat kind makkelijk van het terrein af kon zonder toezicht.	Behandelaar gaat dit nog verder uitzoeken en bespreken met de betreffende medewerker die geen toezicht hield. Er zijn goede afspraken voor het houden van toezicht in de buitenruimte. Helemaal afsluiten zal lastig worden, maar behandelaar zal nogmaals de zorgen bespreken en het toezicht op het plein extra onder de aandacht brengen.
Don Boscostraat	Ouder is teleurgesteld in de manier waarop ingrijpend nieuws over de sluiting van 6 weken wordt medegedeeld. Ook geeft ouder aan dat het lijkt alsof er geen moeite is gestoken in het zoeken naar een andere oplossing.	Uit de uitspraak van de Geschillencommissie is gebleken dat de klantreactie van de ouder gegrond is en dat de ouder gebruik moet kunnen maken van de dagen en tijden in het contract. Er worden maatregelen getroffen om te zorgen dat de opvang toch weer open kan.
Don Boscostraat	Ouder vindt het onacceptabel dat de groep 6 weken gaat sluiten i.v.m. personeelstekort. Het vertrouwen in Korein neemt af en ouder overweegt om over te stappen.	Naar aanleiding van de uitspraak van de Geschillencommissie zijn er maatregelen getroffen zodat de opvang toch weer open kan.
Don Boscostraat	Ouder vindt het niet kunnen dat er één week voor aanvang gecommuniceerd wordt dat de groep 6 weken sluit i.v.m. personeelstekort. Oplossing had al veel eerder gevonden moeten zijn.	Naar aanleiding van de uitspraak van de Geschillencommissie zijn er maatregelen getroffen zodat de opvang toch weer open kan.
Don Boscostraat	Ouder vindt het niet kunnen dat er één week voor aanvang gecommuniceerd wordt dat de groep 6 weken sluit i.v.m. personeelstekort. Ouder vindt dit onacceptabel en vindt dat dit laat zien dat de locatie niet goed is voorbereid op de situatie die al van te voren bekend was.	Naar aanleiding van de uitspraak van de Geschillencommissie zijn er maatregelen getroffen zodat de opvang toch weer open kan.
Don Boscostraat	Ouder dient een klacht in vanwege de sluiting van 6 weken. De situatie is volgens ouder niet onvoorzien. Ook is het te kort van te voren gecommuniceerd. Ouder denkt ook dat er niet alles is gedaan om dit te voorkomen. Ouder vindt dit contractbreuk.	Naar aanleiding van de uitspraak van de Geschillencommissie zijn er maatregelen getroffen zodat de opvang toch weer open kan.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Don Boscostraat	Ouder dient een klacht in vanwege de sluiting van 6 weken. Ouder geeft aan dat het voelt alsof dit onverwacht is, terwijl de organisatie dit had kunnen zien aankomen. Ook mist communicatie naar de ouders. Er is geen overleg geweest. Ook voelt ouder alsof de lasten zwaar bij deze groep worden gelegd om andere groepen te sparen. In ogen van de ouder zijn er andere opties om de sluiting te verkorten of dragelijker te maken.	Naar aanleiding van de uitspraak van de Geschillencommissie zijn er maatregelen getroffen zodat de opvang toch weer open kan.
Don Boscostraat	Ouder heeft vragen n.a.v. gesprekken die vorige week gevoerd zijn. Ouder wil graag gebeld worden door iemand met wie afspraken gemaakt kunnen worden.	Regiomanager heeft ouder gebeld en uitgebreid te woord gestaan, zaken toegelicht, mogelijkheden zijn besproken met de afdeling Debiteuren en gezegd dat ouder locatiemanager mag bellen, mochten er nog aanvullende vragen zijn.
Generaal Boreelpad	Ouders zijn niet tevreden over de communicatie m.b.t. de sluiting groep.	Locatiemanager heeft telefonisch contact opgenomen met ouder en de situatie uitgelegd en besproken.
Grasland	Ouder vindt het zorgwekkend dat er zo kort van te voren mailtjes worden gestuurd over sluiting. Het werk en kinderen lijden hieronder.	Er is achtergrondinformatie gegeven aan de ouders betreffende personeelstekort en sluiting in de kinderopvang. Er is aangegeven dat we alles proberen te doen, maar dat sommige dingen buiten onze macht liggen. Locatiemanager is in gesprek gegaan met ouder en heeft afgesproken in contact te blijven over de ontwikkelingen en mogelijke oplossingen voor het probleem.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Grasland	Klant neemt kinderopvang af op feestdagen en wil hier niet voor betalen.	Klantadviseur heeft uitgelegd dat reguliere prijzen omhoog gaan als de feestdagen niet doorbetaald zouden worden. Ook is er aangegeven dat ouder over feestdagen toeslag van de belasting terug kan krijgen.
Grasland	Buurtbewoner dient een klacht in over de Korein bus die een parkeerplaats bezet houdt voor het senioren complex. Buurtbewoner heeft het dringende verzoek om de bus te verplaatsen.	Locatiemanager heeft contact gehad met de buurtbewoner en de bus is verplaatst naar een andere parkeerplek.
Grasland	Sinds vrijdag staat er een bus van Korein geparkeerd op de oplaadplaats met oplaadslang eraan. Dit lijkt de buurtbewoner niet de bedoeling.	Excuses zijn aangeboden en naar aanleiding van dit bericht is de bus verplaatst naar een parkeerplaats buiten de wijk.
Heikamperweg	Ouder wil graag de 2,5 uur aan ruiluren vanuit de oude regeling nog inzetten. Aangezien dit niet meer mogelijk is, wil ouder het bedrag teruggestort krijgen op de rekening.	Er is besloten om ouder tegemoet te komen. Voor de ouder was het voorstel van tegemoetkoming al voldoende, omdat het kind toch door zou stromen. De ouder voelde zich gehoord en hiermee was het voldoende.
Het Mooiste Blauw	De ouder wil een vergoeding voor tweede Paasdag, omdat de opvang toen gesloten was.	Er is uitgelegd aan ouder waarom er geen vergoeding is voor feestdagen. Er wordt een vaste prijs gehanteerd. Als de feestdagen niet zouden worden opgenomen in de contracturen, dan zouden de totale kosten verdeeld worden over minder uren op jaarbasis, wat maakt dat het uurtarief hoger komt te liggen. In de huisregels staat dat Korein gesloten is op feestdagen.
Het Mooiste Blauw	Een medewerker die vorig jaar in dienst was bij Het Mooiste Blauw, is volgens de ouder verkeerd omgegaan met informatie en indiscreet geweest.	Er is telefonisch aan de klant verteld dat de HR adviseur en de behandelaar een gesprek hebben gehad met desbetreffende medewerker. Klant geeft aan dat de klantreactie hiermee is afgerond.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Hettenheuvel	Deze klacht gaat over de wijze waarop er door Korein is omgegaan met het vermoeden van de ouders dat hun kind te maken heeft gehad met seksueel grensoverschrijdend gedrag. Korein zou gezegd hebben dat kind nooit alleen was met medewerker, en dit blijkt wel het geval volgens ouders.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de ouder, een vertrouwenspersoon, de directeur en de AFK. In dit gesprek is aangegeven dat de locatie zich heeft gehouden aan het "vierogen principe". Beide partijen geven aan te snappen dat de casus lastig is door het gebrek aan bewijs en onderzoeksmogelijkheden. Ouder geeft aan het fijn te vinden dat ouder het signaal nu alsnog af heeft kunnen geven, maar het vertrouwen is weg en contract wordt beëindigd.
Ijssellaan en Afrikalaan	Ouder is zeer teleurgesteld over de sluitingen van de groepen.	Er is telefonisch en schriftelijk contact geweest met ouder. Er is uitgelegd waarom het in sommige gevallen noodzakelijk is om groepen te sluiten. Ook is uitgelegd dat de locaties met een flink aantal vacatures zitten, waardoor de plekken nog niet zijn opgevuld in het team. Het is echter wel een hoge prioriteit voor Korein om nieuwe mensen te werven.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Jan van der Diesduncstraat	Kind van 6 is zonder overleg met de ouder doorgeplaatst naar de volgende groep van 8 - 12 jaar. Vriendjes zijn niet doorgeplaatst en het kind vindt het ook niet fijn op zijn nieuwe groep. Een medewerker heeft de ouder verteld dat vanwege een wachtrij voor de locatie de 6-jarigen worden doorgeplaatst. Ouder vindt dit onacceptabel en wil dat het kind weer terug naar de eigen groep wordt geplaatst.	Ouder is gebeld en gemaïld door de locatiemanager. Er worden nog enkele andere kinderen van dezelfde leeftijd overgeplaatst naar deze groep. Daarnaast wordt er met de pedagogisch coach en het team gekeken naar het aanbod op de groep en wordt dit aangepast en verbeterd, zodat alle kinderen op de BSO een fijne middag hebben. Er wordt goed gekeken naar het welbevinden van het kind en er wordt gezorgd voor duidelijkheid en herkenbaarheid zodat het kind weet bij welke medewerker het terecht kan. Daarnaast is uitgelegd wat het starten en afronden op de nieuwe groep inhoudt en is er uitgelegd dat gedurende de BSO middag het kind activiteiten in verschillende ruimtes activiteiten kan doen, in afstemming met de medewerkers van de groep.
Jan van der Diesduncstraat	Ouder geeft aan dat het kind gebeten is door een ander kind en dat dit niet het eerste incident is. Ouder geeft aan dat het kind ook anderen bijt. Het is eerder met de locatiemanager besproken, maar daar heeft ouder geen vertrouwen meer in omdat er niet gereageerd wordt op signalen. Er is volgens ouder ook een verband met wisseling van de leidsters. Ouder voelt zich genoodzaakt het kind thuis te houden en wil deze uren gecompenseerd krijgen.	Locatiemanager heeft excuses aangeboden voor de nalatigheid in het niet geven van een terugkoppeling naar ouders. Locatiemanager heeft de situatie wel als urgent behandeld en hier zijn de nodige acties op uitgezet. Medewerkers worden hierover ingelicht en meer geschoold op het basisklimaat met een pedagogisch coach. Met elkaar gaan ze ervoor zorgen dat het kind het weer leuk heeft op de opvang.
Jan van der Diesduncstraat	Ouder is ontevreden over de hoeveelheid sluitingen. Ook is ouder ontevreden over de communicatie hierover.	Er is uitgelegd wat er gedaan wordt om een groep niet te laten sluiten. Er is contact gezocht met de locatie om het onderwerp "sluiting en compensatie" (opnieuw) op de agenda te laten zetten van de eerstvolgende vergadering van de oudercommissie. Er is ook uitgelegd waarom er niet gecompenseerd kan worden als een kind niet aanwezig is.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
KC De Boog	Ouder heeft er begrip voor dat wegens personeelstekort groepen/locaties soms moeten sluiten. Echter denkt ouder dat de organisatie middels creatieve oplossingen zelf ook wat kan doen aan het personeelstekort en middels technische aanpassingen in Konnect mogelijkheden kan creëren waardoor ouders toch weer kunnen ruilen. De ouder wil hier graag met iemand binnen de organisatie over praten.	Manager Planning en Advies heeft de ouder een mail gestuurd. De manager benoemt hierin dat er momenteel communicatie wordt opgesteld m.b.t. wat de organisatie achter de schermen doet, om het aantal sluitingen te reduceren. De suggestie over mogelijke aanpassingen in het ouderportaal Konnect, neemt de manager mee naar de functioneel beheerders van Konnect.
KC De Kersentuin	Ouders merkten bij aankomst op dat er op de babygroep geen vast gezicht aanwezig was. Er was een medewerker van de peutergroep aanwezig samen met een onbekende medewerker. Ouders hebben vernomen dat er de week daarop ook geen vaste gezichten aanwezig zullen zijn. Ook kregen ouders aan het einde van de dag te horen dat hun kind is getroost door een BSO medewerker, omdat hun kind door niemand anders getroost wilde worden en bekend was met deze BSO medewerker. Verder hebben ouders geen vakantierooster ontvangen en geven aan niet op de hoogte te zijn geweest van de afwezigheid van de vaste gezichten.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden waarin is uitgelegd wat de reden was van een nieuw (vast) gezicht. Dit werd veroorzaakt door ziekte en vakantie.
KC De Kersentuin	Ouders hebben contract beëindigd en willen graag compensatie. Ouders vinden dat ze destijds onjuist advies hebben ontvangen waardoor ze een verkeerde beslissing hebben genomen als het gaat om ruilingen en wisselen van vaste dagen. Ze willen graag dat hierin meegedacht wordt.	Er is uitgelegd waarom de ruiluren zijn afgeschaft. Er is toch gekeken hoe ouder gecompenseerd kon worden. Klantadvies gaf aan dat de ouder gecompenseerd is door het niet hanteren van een maand opzegtermijn. Hiermee is eenmaal het maandbedrag komen te vervallen. Dit is de enige coulance die Korein heeft kunnen bieden in deze situatie.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
KC de Klimboom	Ouder kreeg een brief over sluiting van de BSO. Heeft dit geregeld met het werk. Toen ouder het kind van school ging halen bleek de BSO toch geopend te zijn. Ouder wil hiervoor gecompenseerd worden.	Er is aangegeven dat de locatie wel degelijk gesloten is geweest. Na onderzoek blijkt dat het voor ouders niet duidelijk is welke stamgroep de kinderen geplaatst worden op de BSO. Ouders worden niet actief geïnformeerd. De uren worden gecompenseerd en er is een nieuwsbericht over de situatie in de nieuwbrief geplaatst met informatie over hoe ouders in de ouderapp kunnen zien in welke stamgroep kinderen zijn geplaatst.
KC Fellenoord	Ouder is niet tevreden over meerdere punten van de dienstverlening en heeft het contract opgezegd. Ouder wil graag een creditnota ontvangen voor de laatste maand.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Hierbij is aangegeven dat ouder de opzegtermijn niet hoeft te betalen. Hiermee is de klantreactie afgesloten.
KC Fellenoord	Ouder heeft eerder een klacht ingediend over de temperatuur op de groep van kind. In de winter is het te koud en in de zomer te warm. Ouder merkt dat er niets aan gedaan wordt en stuurt daarom opnieuw de klacht.	De scholenstichting SKPO heeft voor deze locatie een subsidie aangevraagd om de school te voorzien van een nieuw luchtbehandelingssysteem. Hierin is nog niet duidelijk of er ook een koelsysteem geïntegreerd wordt in het luchtbehandelingssysteem. Inmiddels is de subsidie toegekend aan school. Korein kan niet direct mee profiteren van deze subsidie, maar heeft wel de mogelijkheid om mee te investeren. Op dit moment lopen de gesprekken met de gemeente en de scholenstichting over hoe Korein dit contractueel en financieel het beste met elkaar kunnen aan gaan.
KC Fellenoord	Volgens de ouder wordt er gepraat over kind 1, omdat het meer huilt dan andere kinderen. Kind 2 heeft namelijk aangegeven dat kind 1 veel huilt, maar dit zou kind 2 niet moeten kunnen horen. Volgens ouder kan het daarom niet anders dan dat er over kind 1 wordt gepraat door medewerkers.	Behandelaar heeft met ouder gesproken. Kind 2 kan het huilen van kind 1 gehoord hebben omdat de deur van beide groepen regelmatig openstaat. Medewerkers praten niet over de kinderen waar ze bij zijn en dit is ook besproken met de ouder. Klacht is hiermee afgerond.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
KC Fellenoord	Ouder geeft aan dat het kind glutenallergie heeft en ouder vindt het niet normaal dat ouder zelf hiervoor voeding mee moet geven terwijl ze veel betaald.	Er is telefonisch contact geweest met de ouder en er is aangegeven dat wij de maaltijden voor het kind blijven verzorgen in verband met de glutenallergie. Ouder was hier blij mee en de klacht is daarmee afgehandeld.
KC Platijn	Ouder heeft een klacht over de medewerkers van de groep. Omdat het kind zonder toezicht buiten op het gras in slaap is gevallen terwijl er niemand bij was. Een voorbijganger heeft hier een melding van gemaakt. De ouder is opgebeld door een medewerker om dit te melden. Ouder is zeer teleurgesteld dat dit heeft kunnen gebeuren en ook het feit dat de betrokken medewerker geen excuses heeft aangeboden vindt ze heel ernstig.	Behandelaar heeft excuses aangeboden dat dit heeft kunnen gebeuren en heeft een intern onderzoek opgestart om te onderzoeken hoe dit incident heeft kunnen gebeuren.
KC Platijn	In augustus 2022 is de BSO garantie te komen vervallen. Ouder is hier niet over geïnformeerd. September 2022 heeft de ouder het kind aangemeld voor de BSO. Nu blijkt nadat de ouder zelf heeft nagevraagd hoe het ervoor staat dat het kind niet naar de BSO kan vanaf januari. Ouder wil een oplossing en gaat anders naar het landelijk klachtenloket kinderopvang.	Er is telefonisch aangegeven dat de BSO garantie is vervangen door voorrang voor kinderen die onze dagopvang bezoeken en de overstap willen maken naar de BSO. Op 22 december 2022 heeft de ouder een brief ontvangen met als onderwerp: "Bijna naar school" waarin gesproken wordt over plaatsing met voorrang op de BSO wachtlijst voor het kind. Helaas is er momenteel nog geen zicht op plaatsing. De verwachting is dat er in de komende periode nog een aantal geplaatste kinderen zullen worden uitgeschreven. Tevens wordt er gekeken naar een mogelijke uitbreiding van het aantal kindplaatsen.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
KC Theresia	Ouder heeft een formele klacht over de grote hoeveelheid sluitingen per post ingediend. Ook is ouder ontevreden over de communicatie hierover.	Er is aan de ouder wat Korein allemaal doet om sluitingen te voorkomen. Korein probeert verlot zo goed mogelijk te spreiden en daarmee sluitingen te voorkomen. Als er daarnaast ziekten zijn, dan is ziekte de aanleiding om te sluiten en dus overmacht en niet het verlot van de medewerker.
KC Theresia	Ouders stellen de verantwoordelijke directies en besturen van Korein en SKPO/KC Theresia in gebreke en daarmee aansprakelijk voor alle materiële (dus ook financiële) en immateriële gevolgen van de sluitingen van BSO Zeelsterstraat en BSO Rijstenweg.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden. Tijdens dit gesprek is nogmaals stilgestaan bij de reden tot sluiting. Er is een en ander misgegaan bij de communicatie via de app. De regiomanager gaat kijken waar dit aan kan liggen. Ook wordt er gekeken welke verbeteringen er in gang kunnen worden gezet.
KC Theresia	Ouder dient een klacht in aangaande het besluit tot sluiting op 22-12-2023 vanaf 13:00 uur.	Er is uitgelegd wat de reden van sluiting is. Afhankelijk van de situatie is de communicatie soms een dag van te voren, soms een paar weken ervoor. Een besluit wordt pas genomen nadat alle mogelijke alternatieven binnen wet- en regelgeving zijn onderzocht.
KC Theresia	Buurtbewoner stuurt een klacht omdat er op Tweede Paasdag een heg werd gesnoeid om 07.25 uur.	De hovenier was ingezet door de school. Dit had dus niet met Korein te maken. De directie van school heeft contact met ouder opgenomen.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Kerkstraat	Ouder is ontevreden over het grote aantal sluitingen. Ze geven aan een contract afgesloten te hebben wat nu niet wordt nageleefd. Zij moeten hun verlofdagen opofferen wanneer de opvang sluit en willen deze verlofuren bij Korein verhalen.	Er is aangegeven wat er momenteel gedaan wordt aan de personeelskrapte. Deze locatie heeft de hoogste prioriteit. Inmiddels is de personeelskrapte ook al grotendeels opgelost en daarmee worden sluitingen voorkomen.
Kerkstraat	Ouder wil graag eerder horen wanneer de BSO niet mogelijk is wegens personeelstekort.	De regiomanager heeft per mail uitgelegd waarom er pas laat gecommuniceerd werd over de sluiting en dat Korein er alles aan doet om nieuwe medewerkers te werven om sluitingen te voorkomen.
Kerkstraat	Door sluiting zou zeven weken één van de twee kinderen niet naar de BSO kunnen. Dat vindt ouder een probleem.	Er gaat met de locatiemanager besproken worden of de twee kinderen uit hetzelfde gezin ook naar dezelfde groep kunnen. Er zijn excuses aangeboden dat er niet gecommuniceerd is.
Kerkstraat	Ouder heeft een verwarrend bericht ontvangen over de sluiting van de groep. Ouder wilde hierover contact opnemen, maar kon niemand bereiken. Door miscommunicatie heeft partner vrij genomen en daar wil ouder voor gecompenseerd worden.	Locatiemanager heeft de ouder gesproken en aangegeven dat het goed in de informatie stond en dat de groep van het kind er niet bij staat en dus open blijft.
Kerkstraat	Ouder wacht nog steeds op terugbetalingen van sluitingen. Er wordt steeds aangegeven dat het in orde gemaakt wordt, maar dit gebeurt niet.	Er is telefonisch aangegeven dat de terugbetalingen inmiddels verwerkt zijn.
Kerkstraat	Ouder geeft aan dat er niets aan personele bezetting gedaan wordt en dat er maar één vast gezicht op de groep staat wat er (wellicht) voor zorgt dat haar kind gespannen naar de opvang gaat. Ouder maakt zich zorgen over de huidige situatie.	Behandelaar heeft teruggekoppeld dat er niet concreet aangegeven kan worden wanneer het personeelstekort is opgelost. Er is ook gesproken over de afschaffing van de ruiluren. Ouder krijgt uit coulance de ingezette ruiluren terug, omdat die dag de groep gesloten is.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Kerkstraat	In maart heeft het kind maar een halve maand opvang gehad en in april is dit niet beter geworden. Nu heeft ouder weer een bericht over sluiting. Ouder vindt dit erg vervelend.	Er is uitgelegd wat er allemaal door Korein gedaan wordt om sluitingen te voorkomen.
Kerkstraat	Ouder dient een klacht in i.v.m. de grote hoeveelheid sluitingen die zijn geweest en er nog aankomen.	Er is uitgelegd dat de locatie te kampen heeft met grote personeelstekorten. De situatie op deze locatie heeft grote prioriteit. Er lijkt zicht te zijn op de inzet van een ZZP'er. Ook komt er een oud-collega terug. Een BBL-leerling wordt ingezet waar mogelijk en binnen de grenzen van wet- en regelgeving.
Kerkstraat	Ouder dient een klacht in over de vele sluitingen van de locatie. Ouder wil graag op de hoogte worden gesteld van status rondom het aannemen van nieuw personeel.	De manager Planning en Advies heeft aangegeven aan ouder dat deze locatie hoge prioriteit heeft binnen de organisatie, dat een oude werknemer weer terug komt en dat de BBL-leerling ingezet wordt voor zover mogelijk.
Kerkstraat	Ouders hebben nog ruiluren, maar de laatste tijd is er bij de opvang geen ruimte om deze ruiluren in te zetten. Ouder wil weten of ze deze ruiluren kwijtraken als ze deze niet meer hebben kunnen inzetten of dat dit dan gecompenseerd wordt.	Het ruiltegoed is voor de ouder weer beschikbaar gesteld.
Kerkstraat	Ouder heeft ruiluren ingezet, maar toen ging de groep die dag dicht. Ouder is nu de ruiluren kwijt en zoals in het vorige bericht verlopen deze bijna en hij wil weten of hier nog iets mee gedaan wordt.	Het ruiltegoed is voor de ouder weer beschikbaar gesteld.
Kerkstraat	Ouder wil melding maken van onvolledige, onduidelijke en indirecte communicatie met betrekking tot sluiting van groepen en wijzigingen van groepen. Het betreft een opeenstapeling. Vertrouwen in Korein is gedaald en ouder overweegt kind van de BSO af te halen.	Behandelaar heeft ouder gesproken over de onduidelijkheid. Behandelaar heeft kunnen uitleggen waardoor de sluiting is ontstaan en geeft aan dat er inmiddels acties zijn uitgezet en de rust is teruggekeerd.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Kerkstraat	Ouder stond aan de deur. Daar werd verteld dat de peutergroep die dag dicht was. Dit is niet eerder gecommuniceerd.	Er is uitgelegd dat er sluitingen zijn i.v.m. personeelstekort en hoog ziekteverzuim. Per 1 oktober komt er een nieuwe medewerker en zijn er weer collega's aan het opbouwen, wat voor meer rust en stabiliteit kan zorgen. Op 11 augustus 2023 is er door middel van een servicebericht een bericht verstuurd over de sluiting naar de ouders van de maandaggroep. Op 7 september is door middel van een servicebericht nogmaals een herinnering gestuurd.
Kerkstraat	Ouder is ontevreden over de hoeveelheid sluitingen van de groepen/locatie. Ook is ouder ontevreden over het contact met het hoofdkantoor vanwege moeilijke bereikbaarheid. Ouder ziet graag snel een oplossing, anders is ouder genoodzaakt de kinderen van de locatie af te halen.	Behandelaar heeft ouder telefonisch besproken en de volgende punten genoteerd: neem ouders aan de voorkant mee in de communicatie en zorg dat je goed bereikbaar bent als locatiemanager en als organisatie. Behandelaar neemt contact op met manager Planning en Advies over de bereikbaarheid.
Kerkstraat	Ouder dient een klacht vanwege veel sluitingen en dat dit niet altijd van te voren wordt gecommuniceerd.	Er is contact geweest met ouder. Inmiddels is de situatie flink verbeterd t.o.v. personeelstekort. Het aantal sluitingen is drastisch verlaagd.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Keverberg	Ouder wil graag op de hoogte worden gehouden van de mogelijkheden voor een plaats. Kind staat al een jaar op de wachtlijst voor een extra dag. Communicatie met klantadvies verloopt stroef vanwege de beperkte bereikbaarheid.	Adviseur kindplanning heeft uitgelegd dat zij zelf op haar werkdagen heel de dag bereikbaar is. Ook heeft ze gekeken naar de status van de aanvraag voor de BSO. Maar hier is helaas nog geen plek. Er is vertelt hoe ze proberen dit op te lossen door een nieuwe verdeling van de groepen te maken.
Keverberg	Ouder geeft aan dat de kinderen het niet naar hun zin hebben op de BSO en geeft verschillende voorbeelden. Ook voelden de kinderen spanning bij de leidsters onderling. Ouder wil via deze weg laten weten dat de kinderen om deze redenen niet graag komen en dit zou moeten verbeteren.	Er is een gesprek geweest met de ouders. Uit het gesprek kwam ook naar voren dat het vooral de beleving en interpretatie van de kinderen waren. De punten die werden benoemd in de klacht zijn besproken. In de praktijk blijkt toch dat het ietsjes anders is gegaan. Dit is ook besproken met de ouders. Ook is het binnen het team opgepakt om situaties zoals deze in het vervolg te voorkomen.
Keverberg	Ouder spreekt zorgen uit over meerdere zaken. Kind kwam onverschoon thuis, kleren waren nat en er was luieruitslag. Ook geeft ouder aan dat het kind al eerder niet goed was aangekleed. Daarnaast gaf het kind aan graag water te willen, bedacht zich en wilde liever melk, maar kreeg toen toch water. Ouder vindt dit streng. Ook geeft ouder aan dat er vaak wisseling is qua leidsters.	Er is begrip getoond en er zijn excuses aangeboden. Ook is uitleg gegeven waardoor het in sommige gevallen kan voorkomen dat een luier niet verschoond is of kleding niet goed zit. De melk/water keuze gaat besproken worden met de leidsters intern. Het is nog vakantieperiode dus dat verklaart de wisselende gezichten. De locatie is bezig met een nieuw rooster en dit gaat gecommuniceerd worden.
Kiplinglaan	Ouder heeft een kind dat gebruik maakt van de naschoolse activiteiten. Medewerkers hebben de taak om de kinderen naar het juiste lokaal te begeleiden. Dit is volgens ouder twee keer niet gebeurd, waardoor het kind twee keer die lessen heeft gemist waar ouder wel voor betaald heeft. Ouder wil graag compensatie hiervoor.	De locatiemanager heeft excuses aangeboden aan de ouder, maar helaas kan er niet gecompenseerd worden. Ze heeft aangegeven dat de vaste medewerker nog contact opneemt met de ouder om de situatie verder toe te lichten. De medewerker heeft de ouder gesproken en toegezegd dat ze vanaf nu het kind zal brengen en halen. De ouder was niet boos op de medewerker, maar is het er niet mee eens dat er niet wordt gecompenseerd.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Kiplinglaan	Volgens ouder zijn de regels voor vaste gezichten geschonden bij de plaatsing van het kind. Het kind krijgt ten minste 6 verschillende gezichten in de eerste week. Tijdens het intake gesprek is ouder ook verkeerd geïnformeerd over de groep van het kind.	Er is telefonisch contact geweest en veel besproken. Behandelaar heeft beloofd dat het kind max. in 2 groepen geplaatst gaat worden. Voorstel is om voortaan direct aan ouders te communiceren als er geen ruimte is.
Koudenhovenseweg	Ouder wil graag dat er in de toekomst meer pakketten beschikbaar worden gesteld. Nu kunnen ouders enkel kiezen uit het 40- of 52-weeken pakket.	Er is uitgelegd waarom het niet mogelijk is om bij afmelding te compenseren en waarom ruiluren zijn afgeschaft. Evaluatie van het prijs- en productbeleid loopt. Helaas is het nog niet duidelijk wat het prijs- en productbeleid van 2024 wordt.
Marseillelaan	Ouder heeft het gevoel dat het bij de Marseillelaan de spuigaten uitloopt. Locatie wordt te makkelijk gesloten zonder besef van gevolgen. Ook begreep de ouder na een gesprek met een andere ouder dat een andere locatie nooit sluitingen heeft. Ouder wil weten hoe dit kan en wil weten wanneer er verbetering in komt.	Er is aangegeven dat Korein er alles aan doet om groepen open te houden. Er is een factsheet toegestuurd over de sluiting van groepen. De ene locatie wordt harder getroffen door het personeelstekort dan de andere. Op de Marseillelaan is het personeelstekort ontstaan door een combinatie van langdurige ziekte, vacatures, zwangerschapsverlof, bijzonder verlof en vakanties. Om de situatie zo spoedig mogelijk op te lossen hebben wij diverse acties ondernomen zoals vacatures uitzetten, pauze in plaatsingen van nieuwe kinderen, intensief contact met onderwijsinstellingen, benaderen van de stagiaires etc.
Marseillelaan	Er is zonder toestemming gevoelige informatie gegeven aan de grootouders van het kind en dit heeft gevolgen gehad. Ouder wil hier een klacht over indienen.	Er is telefonisch contact geweest. Er is afgesproken dat gevoelige informatie enkel wordt besproken met ouders. De locatiemanager gaat dit bespreken met de betreffende pedagogisch professional en met de groep waar het kind zit.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Meerbos	Op een studiedag is de BSO van kind ook gesloten. Hiervoor heeft ouder het tarief van 4 uur gecompenseerd kregen. Hier is ouder het niet mee eens. Ouder heeft namelijk een abonnement waarbij ook de studiedagen volledig opgevangen worden. Ouder heeft door de sluiting een hele dag de opvang op een andere manier moeten regelen en wil daarom voor 11 uur compensatie.	Manager Planning en Advies heeft telefonisch contact opgenomen met ouder. Helaas kan Korein enkel voor de gemiste uren van de BSO compenseren.
Meerbos	Ouder vraagt om het kind prioriteit te geven voor BSO. Ouder legt uit dat kind veel thuis is en dat dit invloed heeft op de sociale ontwikkeling. Kind voelt zich alleen. Ouder snapt dat er regels zijn, maar geeft aan dat er ook zaken zijn die daarbuiten vallen en aandacht nodig hebben.	Er is telefonisch uitgelegd waarom het kind geen nog hogere prioriteit kan krijgen dan het al heeft. Voor medische situaties kan de ouder WIJ Eindhoven benaderen. Zij kunnen hulp en steun bieden. Zodra er plek vrij is wordt ouder gecontacteerd.
Meerwater	Ouder is boos vanwege het hoge aantal sluitingen van de dagopvang en wil hier graag contact over.	Er is een prettig gesprek geweest tussen ouder en de directeur van Korein. Klacht is hiermee afgerond en er zijn afspraken gemaakt op locatieniveau (en daar pakt men dit binnen de oudercommissie verder op).

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Molenstraat	Ouder kreeg laat op de avond bericht over sluiting en kreeg ook niemand te pakken. Ouder begrijpt niet dat dit zo vaak voorkomt. Ook wil ouder de ruiluren opmaken maar er is nooit plek.	Er is uitgelegd aan ouder dat sluiten noodzakelijk was i.v.m. meerdere zieken. De locatiemanager heeft ervoor gekozen om dit gelijk op het portaal te communiceren. De locatiemanager gaat medewerkers instrueren om bij sluitingen de telefoon op de groep te leggen zodat ouders te woord kunnen worden gestaan. Ook is er uitgelegd dat ruiluren inzetten lastig is i.v.m. de volle groepen.
Molenstraat	Ouder werd op de hoogte gesteld van sluiting en geeft aan dat er in overleg met de locatiemanager geen enkele ruimte was voor het vinden van een oplossing. Het kind zou gaan wennen maar ouder geeft aan dat kind niet welkom is ondanks dat deze groep wel open is. Ouder kreeg eerder ook al bericht van sluiting en geeft aan dat het afnemen van kinderopvang bij Korein zo wel heel onaantrekkelijk wordt. Ouder vindt de werkwijze verslechterd.	De locatiemanager heeft de situatie rondom de sluiting van de groep toegelicht aan ouder. Helaas was dit het gevolg van een uitzonderlijke situatie (overlijden van een dierbaar persoon van een van de naaste collega's). Er is daarom gekozen om de groep te sluiten voor die dag en om verder de diensten van de medewerker zo goed als mogelijk op te vangen.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Mondomijn	Ouder wil graag contact over de afschaffing van de ruilservice en de betalingen die daardoor worden voldaan over een niet-afgenomen dienst. Daarnaast maakt de ouder zich zorgen over de flexibiliteit en het tijdig afmelden.	Klantadviseur heeft zowel telefonisch als schriftelijk gereageerd. Ouder is toegelicht waarom de ruilservice is afgeschaft en waarom er niet gecompenseerd kan worden bij niet-afgenomen dagen.
Mondomijn	Ouder is ontevreden over dat de locatie opnieuw gesloten is geweest. Het komt te vaak voor en kost teveel. Ouder wil dat de schade wordt gecompenseerd.	Klantadviseur heeft telefonisch en schriftelijk uitgelegd dat er personeelskrapte is en dat ze op zoek zijn naar collega's. Daardoor is Korein helaas soms genoodzaakt een groep te sluiten.
Mondomijn	Ouder is ontevreden over een aantal zaken zoals sluitingen en communicatie hierover. Ouder benoemd ook een bericht over de 5e ziekte, waardoor ouder zich op de vingers getikt voelt.	De locatiemanager contact opgenomen met ouder. De locatie-specifieke situatie zijn besproken en er zijn afspraken gemaakt. Manager Planning en Advies heeft toegelicht wat er allemaal wordt gedaan om sluitingen te voorkomen.
Mondomijn	Ouders zijn ontevreden omdat de BSO voor de tweede keer in twee weken op het laatste moment wordt afgezegd.	Er is uitgelegd waarom de groep meerdere keren ad hoc heeft moeten sluiten. Ook wordt er alles gedaan om nieuw personeel te werven. Het proces rondom het openhouden van groepen wordt geëvalueerd.
Mondomijn	Ouder is het niet eens met het afschaffen van de ruiluren.	Er is uitgelegd aan ouder waarom het niet mogelijk is om bij afmelding te compenseren. Er is ook uitgelegd waarom Korein ruiluren niet meer aanbiedt.
Mondorijk	Ouders zijn niet tevreden over de manier van communiceren van de locatiemanager.	De onvrede is uitgesproken. Er is samen gekeken naar de ontwikkeling van het kind en advies gegeven om contact op te nemen met Sociaal Team Helmond voor ondersteuning.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Muzenlaan	Ouder vindt dat er met twee maten gemeten wordt m.b.t. het traktatiebeleid. Anderen mogen wel 'ongezonde' traktaties uitdelen en bij hun wordt het geweigerd. Ouder voelt zich onjuist bejegend.	Er is telefonisch besproken dat hierin onduidelijkheid is richting de ouders en dat dit verbeterd moet worden. Tijdens dit gesprek is er ook besproken dat er binnenkort meer duidelijkheid komt vanuit de organisatie richting traktatiebeleid.
Muzenlaan	Ouder geeft aan dat er onvrede is ontstaan sinds de oude locatiemanager weg is. Nieuwe locatiemanager heeft zich niet voorgesteld en toont weinig interesse. Dit stelt ouder teleur en ouder vraagt om meer aandacht voor ouders en kinderen.	Er is voorgesteld dat de locatiemanager een afspraak zal inplannen voor een persoonlijke kennismaking, maar dit was voor de ouder niet nodig. Ouder stelt het wel op prijs dat locatiemanager initiatief neemt tot een kennismaking met ouder en kinderen.
Norenberg	Ouder geeft aan dat er een mail was gestuurd dat de groep ging sluiten. Ouder heeft toen maatregelen getroffen. Daarna kreeg ouder een mail dat de groep toch open kon. Ouder wil dat hiervoor geen kosten gerekend worden.	Er zijn excuses aangeboden en de opvang wordt gecompenseerd.
Norenberg	Ouder geeft aan dat groepen zo vaak sluiten dat het aantal keren dat alle drie de kinderen op dezelfde dag naar de BSO konden op één hand te tellen is. Ouder voelt zich gedupeerd. Eerder voorstel om op achternaam te sluiten heeft geen resultaat opgeleverd. Er worden wel extra ruilaanvragen goedgekeurd van andere kinderen op dagen dat eigen kinderen niet mogen komen. En als voor twee kinderen de BSO gesloten wordt en het derde kind daardoor ook een alternatieve oppas heeft, moet er alsnog betaald worden voor het derde kind. Ouder wil weten wat hieraan gedaan kan worden en hoe ouder tegemoet gekomen kan worden.	Behandelaar heeft aangegeven dat sluiten op achternaam momenteel niet praktisch is. Ook is er aangegeven dat er nieuw personeel start in juli en augustus. Er is uitgelegd waarom er geen compensatie is voor overige kinderen uit het gezin. Feitelijk gezien is de andere groep niet gesloten. Ook is aangegeven dat mogelijkheden om ruildagen voor de dinsdagen in te vullen zeer beperkt zijn. Als er een plek op een andere groep vrij is, wordt dit besproken met de ouder. Behandelaar heeft verzekerd aan ouder dat een locatiemanager zorgvuldig alle opties bekijkt voordat er tot sluiting overgegaan wordt.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Ouverture	Kinderen gaan al jaren naar de dagopvang. Nu is er voor een van de kinderen BSO nodig, maar er is nog steeds geen plaats. Ouder snapt niet hoe dit kan.	Er is aangegeven dat het kind ruim op tijd moest worden aangemeld voor de BSO. Korein heeft op 3 oktober 2022 een reminder gestuurd naar ouder. Ouder heeft pas aangemeld op 23 februari 2023. Er was toen geen plek en er is toen een ander voorstel gedaan waar de ouder mee akkoord ging. Het kind staat met hoge prioriteit op de wachtlijst voor de gewenste locatie. Zodra er plek vrij komt wordt de ouder benaderd.
Pastoor Jansenplein	Het lukt ouder nooit om ruiluren in te zetten omdat er geen plaats is. Ouder wil de uren op een andere manier terugkrijgen.	Er is gecommuniceerd dat door personeelstekort de ruiluren moeilijk konden worden ingezet. Daarom is er vanuit de organisatie gekozen om hiermee te stoppen. In het reglement is terug te lezen dat ruiluren niet terugbetaald kunnen worden. Daarom kan er niet aan dit verzoek worden voldaan.
Planning en Advies Korein	Kind is tot eind 2022 bij Korein geweest voor peuterwerk. De betreffende locatie heeft ouder geadviseerd om tijdelijk stop te zetten (in verband met niet kunnen wennen). Ouder zou graag rond april weer willen starten met peuterwerk (met voorrang).	Er is navraag gedaan bij onze adviseur kindplanning. Kind is weer geplaatst op de locatie. Deze datum is reeds gecommuniceerd. Mocht er eerder een plaats beschikbaar komen dan wordt er contact opgenomen.
Planning en Advies Korein	Klant heeft het contract beëindigd, maar krijgt alsnog een rekening voor de maand mei.	Behandelaar heeft het nagevraagd en er is een terugbetaling in gang gezet.
Planning en Advies Korein	Ouder geeft aan geen fijne ervaring te hebben met de planner. Er wordt niet meegedacht met de ouder. Er zijn plaatsingsaanbiedingen gedaan, maar telkens niet zoals ouder het graag wilde. Ook vindt ouder het raar dat er vanaf oktober wel plek zou zijn op de maandag en donderdag, maar vanaf november niet.	Er is uitgelegd waarom de plaatsingsaanvraag is geannuleerd. Het eerste aanbod kwam niet uit en ouder wilde de startdatum 2 maanden opschuiven. Daarom is er een ander kind gestart en is die plek vervallen. Er is aangegeven dat er nog geen ruimte is, maar dat het kind wel voorrang heeft op de BSO voor dagen waarop hij op de dagopvang heeft gezeten. Alles sluit aan bij het plaatsingsbeleid van Korein.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Planning en Advies Korein	Ouder is niet tevreden over het niet meer kunnen inzetten van de ruiluren. Ouder vindt dit niet klantvriendelijk en niet meedenkend. Als het kind niet komt, betaalt ouder een hele dag en deze kan ouder later niet inhalen. Ouder hoopt dat dit wordt herzien.	Er is uitgelegd waarom de ruiluren zijn afgeschaft en waarom er niet gecompenseerd wordt wanneer een ouder het kind afmeldt.
Planning en Advies Korein	Ouder wil gecompenseerd worden voor een dag waarop het kind niet aanwezig was op de opvang tijdens feestdagen en tijdelijke sluitingen.	Behandelaar heeft de regels omtrent feestdagen en sluitingen aan de ouder uitgelegd. Helaas zijn hierin geen uitzonderingen mogelijk.
Planning en Advies Korein	Ouder heeft haar kind in 2021 ingeschreven en wordt nu gebeld dat er geen plek is en dat ze naar een andere locatie moet.	Klantadviseur heeft telefonisch en schriftelijk uitgelegd dat de groep vol zit en dat kind een plek krijgt aangeboden zodra mogelijk, conform wachtlijst. Er is een andere locatie aangeboden, maar klant wees dit af.
Planning en Advies Korein	Ouder geeft aan dat het kind al ruim van te voren was aangemeld en op de wachtlijst stond en dat nu een ander kind die plek heeft gekregen. Terwijl dat kind later op de wachtlijst zou zijn gezet.	Behandelaar heeft contact gezocht met afdeling Planning en Advies en zij hebben inmiddels de ouder een aanbod kunnen doen.
Planning en Advies Korein	Ouder geeft aan dat Korein bij het sluiten van een groep geen rekening houdt met gezinnen met meerdere kinderen. Het ene kind mag wel komen en wordt niet gecompenseerd, het andere kind mag niet komen en wordt wel gecompenseerd. Ouder vindt dat er verticale groepen gecreëerd moeten worden ter tegemoetkoming van ouders.	Behandelaar heeft aan ouder aangegeven het signaal in ieder geval binnen de organisatie te delen en ook mee te nemen naar de komende evaluatie van ons prijs- en productbeleid. Daarnaast is de behandelaar bezig met de pilot 'sluiten op alfabetische volgorde' (die op enkele andere locaties binnen Korein loopt) om deze in te zetten bij de locatie van de ouder.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Planning en Advies Korein	De ouder geeft aan dat hun aanvraag voor opvang voor hun kind niet goedgekeurd is. De ouder geeft aan dat er te laat gecommuniceerd is en dat er niet meegedacht wordt voor een oplossing.	Er zijn excuses aangeboden. Ter compensatie is de ouder een overbruggingstermijn aangeboden voor de periode van startdatum plaatsing (september 2023 t/m 31 december 2023) waarin het kind voor 1 dag op een vaste dag om de week geplaatst wordt. Ouder heeft dan wat meer tijd om naar een andere, passende oplossing te kijken. Ouder heeft later aangegeven, ondanks de goede bedoelingen, hier geen gebruik van te willen maken.
Planning en Advies Korein	Ouder wil ontevredenheid uiten over het afschaffen van de ruiluren. De uren van feestdagen zijn ouders kwijt. Ouder begrijpt niet waarom extra dagen niet gecompenseerd worden met feestdagen. Ouder vindt dit slechte service.	Er is uitgelegd waarom ruiluren zijn afgeschaft en waarom feestdagen worden doorbetaald.
Planning en Advies Korein	Ouder vindt het niet terecht dat ouder moet betalen voor kinderopvang op feestdagen. Dus dagen waarop ze geen opvang afnemen.	Klantadviseur heeft uitgelegd dat reguliere prijzen omhoog gaan als de feestdagen niet doorbetaald zouden worden. Ook is er aangegeven dat ouder over feestdagen toeslag van de belasting terug kan krijgen.
Planning en Advies Korein	De ouder is het niet eens met het afschaffen van de ruiluren.	Er is uitgelegd aan ouder waarom het niet mogelijk is om bij afmelding te compenseren. Er is ook uitgelegd waarom wij ruiluren niet meer aanbieden.
Planning en Advies Korein	Ouder vraagt zich af hoe er gecompenseerd gaat worden nu de ruiluren zijn afgeschaft aangezien ouder een maand geen gebruik maakt van opvang en hier wel voor moet betalen.	Er is uitgelegd dat ouder maandelijks voor alle dag(en) per week waarvoor ouder een contract heeft hetzelfde bedrag betaald. Het is voor Korein niet mogelijk om bij afmelding te compenseren, omdat er structureel een plaats gereserveerd wordt op de dag waarvoor het kind is aangemeld. Er is ook uitgelegd waarom er gekozen is om te stoppen met ruiluren.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Planning en Advies Korein	Ouder vindt het jammer en rigoreus dat de ruiluren komen te vervallen en vraagt zich af hoe dit gecompenseerd gaat worden.	Er is uitgelegd waarom de ruiluren zijn afgeschaft. Ook is aangegeven dat de ouder de reeds opgebouwde ruiluren nog in kan zetten. Compensatie is niet mogelijk.
Planning en Advies Korein	Ouder dient een klacht in omdat ruiluren niet meer ingezet mogen worden. Ook geeft ouder aan dat de flexibiliteit steeds minder wordt.	Er is telefonisch besproken waarom Korein de keuze heeft gemaakt om geen ruiluren meer te geven. Dit heeft te maken met de volle groepen en het personeelstekort.
Planning en Advies Korein	Ouder vindt het oneerlijk dat ouder moet betalen voor de sluiting tijdens feestdagen en verzoekt Korein te compenseren voor deze dagen.	Er is uitgelegd dat ouders maandelijks voor alle dagen in de week hetzelfde bedrag betalen. Ongeacht of er deze dag(en) wel of niet op een officiële feestdag valt. De uren voor deze dagen komen ook in aanmerking voor de kinderopvangtoeslag. Er is ook uitgelegd waarom de ruiluren zijn afgeschaft.
Planning en Advies Korein	Ouder is ontevreden over het nieuwe prijs- en productbeleid.	Er is uitgelegd waarom de ruiluren zijn afgeschaft. Ook is de wijze van factureren bij feestdagen uitgelegd. Er is aangegeven dat de ouder vrij is om hierover contact te zoeken met andere ouders. Aangezien de ouder aangaf hier behoefte aan te hebben.
Planning en Advies Korein	In december is de locatie twee keer gesloten, hiervoor zou de ouder in januari 2023 compensatie ontvangen. Dit is nog niet gebeurd. Ouder heeft op 21 april en op 11 mei nogmaals een herinnering gestuurd naar klantadvies@korein.nl maar geen reactie ontvangen. Nu een formele klantreactie (klacht) ingediend.	Ouder heeft aangetoond dat er wel sluiting was op 1 december en ouder krijgt hiervoor een creditnota.
Planning en Advies Korein	Ouder vindt het onterecht dat ouder betaalt voor de opvang op feestdagen, terwijl het kind dan niet naar de opvang kan. Ouder geeft aan dat ouder hier wel gewoon voor betaald.	Er is inzicht gegeven in de regels die wij hanteren rondom betaling bij feestdagen.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Planning en Advies Korein	Ouder is het niet eens met dat Korein geen ruildagen meer aanbiedt. Ouder wil hier niet voor betalen en wil iemand hierover spreken.	Er is telefonisch besproken waarom Korein de keuze heeft gemaakt om geen ruiluren meer te geven. Dit heeft te maken met de volle groepen en het personeelstekort.
Planning en Advies Korein	De ouder wil weten wanneer het contract met het plaatsingaanbod binnenkomt voor het kind.	De plaatsing was reeds geregeld. In november 2022 is er een aanbod gestuurd voor de BSO. Daarop heeft ouder positief gereageerd. Waarna er een contract is aangeboden, wat ook weer ondertekend retour is ontvangen.
Planning en Advies Korein	Ouder heeft kinderen een aantal keer afgemeld. Als voor de een de BSO niet doorgaat, moet ze oppas regelen en dan is BSO voor de ander ook niet nodig. Maar ook bij afmeldingen voor dagen wanneer ouders gewoon thuis zijn. Ouders willen daar een creditnota voor ontvangen en ouder wil uitleg waarom ze dit niet gekregen hebben.	Er is aangegeven dat het niet mogelijk is om te compenseren voor broertjes of zusjes, omdat wij structureel een plaats gereserveerd houden op de dag waarvoor het kind is aangemeld. Onze vaste lasten, zoals personeelsinzet, huisvesting en energiekosten gaan door, ook als ouder besluit om het kind op te halen. Door het huidige personeelstekort kunnen wij sluitingen helaas niet voorkomen. Korein doet er alles aan om nieuwe medewerkers aan te nemen, stage- en leerwerkplekken aan te bieden en ervoor te zorgen dat medewerkers zo breed mogelijk inzetbaar zijn.
Planning en Advies Korein	De groep gaat op 4 mei dicht i.v.m. personeelstekort. Ouder heeft daarom aanvraag ingediend voor 2 mei en deze werd gelijk afgekeurd. Ouder wil dat er eens goed gekeken wordt naar hoe het nu geregeld is en wil dat kind toch 2 mei naar de BSO kan.	Behandelaar betreurt de situatie, maar er is uitgelegd waarom de aanvraag niet goedgekeurd kon worden.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Planning en Advies Korein	Ouder dient een klacht in over dat er een flink bedrag moet worden betaald ondanks dat ouder de kinderen heeft afgemeld i.v.m. vakantie.	Behandelaar heeft uitleg gegeven over het contract; de leveringsvoorwaarden waarin verwezen wordt naar het huisreglement. Deze zijn ook nog extra per mail toegestuurd. Ouder vond het een vreemde gang van zaken maar vond het een heldere uitleg.
Planning en Advies Korein	Bewindvoerder vraagt om coulance m.b.t. openstaande facturen.	Er is contact geweest met de bewindvoerder en er is een regeling getroffen.
Planning en Advies Korein	Ouder heeft kind ingeschreven maar heeft tot nu toe niks gehoord.	Er is telefonisch uitleg gegeven over het proces. Ook medegedeeld dat er momenteel helaas geen plaats is maar dat de aanvraag iedere maand in de planning wordt meegenomen. Daarnaast zowel mondeling als via de "geen plaats brief" het verzoek gedaan om meer locaties bij Korein aan te geven zodat ook daar de mogelijkheden voor ouder kunnen worden gecheckt.
Planning en Advies Korein	Ouder is niet blij met het afschaffen van de ruiluren. Ouder neemt 3 weken vakantie maar kan niet 2 dagen ruilen tijdens de zomervakantie. Ouder vindt dit niet eerlijk omdat ze wel betalen voor die 3 weken. Ouder wil de ruiluren terug.	Behandelaar heeft telefonisch uitgelegd met welke personeelskrapte ze te maken hebben en dat daarom niet alle aanvragen kunnen worden goedgekeurd. Ook is aangegeven dat als de ouder een contractuele dag terug wil, dit wel kan, maar het fijn is als ouder dit eerder laat weten i.v.m. het benodigde personeel.
Planning en Advies Korein	Het zit de ouder dwars dat er geen ruiluren meer ingezet kunnen worden.	Er is uitgelegd waarom er niet gecompenseerd wordt voor dagen waarop het kind niet tijdig is afgemeld voor de opvang. Ook is aangegeven waarom ruiluren niet meer gehanteerd worden.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Planning en Advies Korein	Klant dient een klacht in n.a.v. de vorm van communicatie toen de gemeente Geldrop-Mierlo een factuur niet betaalde. Hierop ontving ouder herhaaldelijk een schrijven met daarin een dreigement dat de kindplaats van kind mogelijk zou verdwijnen. Het verzoek is om in de toekomst zorgvuldiger om te gaan met briefwisselingen naar ouders waar de kindplaats vanuit jeugdhulp of SMI door de gemeente wordt bekostigd. Onderzoek eerst eens bij de gemeente, waarom een factuur niet wordt betaald.	Korein gaat met de gemeente in gesprek om te bekijken hoe dit soort situaties voorkomen kunnen worden. Ook zijn er inmiddels aanpassingen in onze systemen gedaan waardoor er geen onnodige smsjes en brieven meer ontvangen zullen worden door ouder.
Planning en Advies Korein	Ouder vindt het hinderlijk dat er voor feestdagen betaald wordt en ze daar niks voor terug krijgen.	Er is uitleg gegeven over de regels die Korein hanteert rondom sluiting door feestdagen.
Reigerlaan	De locatiemanager heeft informatie opgevraagd en gedeeld bij de kinderarts van het consultatiebureau over de ontwikkeling van het kind. Dit zonder met de ouder te overleggen en zonder toestemming.	Behandelaar heeft ouder gesproken en gaat op korte termijn een gesprek plannen met Consultatiebureau (GGD), ouders, mentor en locatiemanager.
Ruysdaelstraat	Ouder is het niet eens met het afmeldingsbeleid van afmelden voor 23.59 uur, maar zou dit graag op de dag zelf om 08.00 uur willen doen.	In de terugkoppeling is aan de klant doorgegeven dat er met betrekking op de TSO een andere keuze gemaakt is.
Ruysdaelstraat	Ouder dient een klacht in namens de LOC betreffende de sluiting van 17 juli t/m 25 augustus. Volgens de LOC heeft Korein niet aan de inspanningsverplichting gedaan om de locatie open te houden. Ouder benoemt de redenen uitgebreid en geeft aan naar de Geschillencommissie te stappen als er niet alsnog aan de inspanningsverplichting gedaan wordt. Ook wil ouder binnen 48 uur reactie.	In een gesprek is uitgebreid aangegeven welke acties Korein uitzet om het personeelstekort en ziekteverzuim tegen te gaan. Sinds een paar maanden wordt een positieve verandering waargenomen. LOC laat uiterlijk 2 augustus weten of er nog naar de geschillencommissie wordt uitgeweken.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Schelluinen	Twee leidsters zijn kind op de speelplaats vergeten. Ze waren naar binnen terwijl kind nog buiten was. Kind werd niet gemist. Uiteindelijk is kind gevonden door iemand van school. Dit alles duurde meer dan een kwartier. Ouder wil kind eigenlijk overzetten naar andere locatie.	Er zijn nieuwe afspraken gemaakt met de medewerkers en er zijn tools gemaakt om dit nooit meer te laten gebeuren. Ook is er geregeld dat kind voor twee dagdelen kan starten op een andere locatie.
Sint Trudostraat	Ouder is niet tevreden over meerdere punten m.b.t. de dienstverlening. Ouder ervaart het als pesten/discriminatie.	Zowel locatiemanager als regiomanager hebben contact opgenomen met ouder In deze gesprekken is de situatie met ouder besproken.
Sint Trudostraat	Ouder wil graag dat de ruiluren terugkomen, omdat ouder voor die uren betaald. Ook wil ouder een aanvraag voor ruiluren intrekken en vraagt of ze dan die ruiluren terugkrijgt.	Uitleg gegeven over hoe/waarom beleid ruiluren is veranderd en voorheen deze ook niet uitgedrukt konden worden in geld. Beleid hierin is o.a. aangepast vanwege disbalans in de hele branche en het niet kunnen waarmaken van onze service. Ouder kan 9 september afmelden en krijgt ruiluren terug.
Talentrijk - Theo Driessenhof	Ouder weet vaak 3 à 4 weken van te voren of de kinderen geen opvang nodig hebben en vindt het dubbel dat ruiluren dan alsnog niet ingezet kunnen worden. Zelfs als het zo ver van te voren duidelijk is.	Er is uitgelegd waarom het niet mogelijk is te compenseren. Ook is er uitgelegd waarom de ruiluren eerst wel werden aangeboden en nu niet meer.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Urkhovenseweg	Ouder geeft aan dat ze ruim 200 uur ruiluren per kind heeft opgebouwd en dat het nergens ingezet kan worden i.v.m. personeelstekort. Ouder wil die uren verrekend hebben met komende facturen.	Er is naar klant gecommuniceerd dat er contact opgenomen is met de locatiemanager en deze geeft aan dat i.v.m. personeelstekort het moeilijk is om aanvragen voor ruiluren te honoreren. Om deze reden is er gekozen om te stoppen met het aanbieden van ruiluren. In het huisreglement is te lezen dat ruiluren niet inwisselbaar zijn voor geld. Daarom kan Korein niet aan het verzoek tot uitbetaling voldoen.
Urkhovenseweg	Toen ouder het kind kwam ophalen merkte ouder dat er honden- of kattenpoep op de kleding zat. De medewerkers gaven aan dat dit vaker gebeurd in de zandbak van hun speeltuin. Ouder wil dat hier iets aan gedaan wordt.	De behandelaar heeft telefonisch aangegeven dat we als organisatie volop bezig zijn hierin verandering te krijgen. E.e.a. zit in de fase van offerte en opdrachtgunning. Dit betekent dat we eerst het zand gaan vervangen voor boomschors en dat op een later tijdstip het hele terrein nogmaals onder de loep wordt genomen. Zolang het zand niet vervangen is, wordt er tijdelijk niet op dit gedeelte van het terrein gespeeld.
Van Gentlaan	Ouder geeft aan dat de VSO vaak te laat opengaat en is hier niet tevreden over.	Locatiemanager gaat situatie bespreken en zorgt ervoor dat het niet meer voorkomt.
Van Gentlaan	Ouder geeft aan 'in de wandelgangen' vernomen te hebben dat de BSO gaat veranderen naar een 'buiten-BSO'. Ouder geeft aan dat ouders van deze locatie niet zijn meegenomen in deze conceptwijziging en de locatie meermaals hebben verzocht om informatie en communicatie hierover.	Inmiddels is er een officieel bericht verstuurd naar ouders welke gebruik maken van deze BSO. Zoals telefonisch besproken en in de brief aangegeven, vindt Korein het zeer belangrijk dat er een prettige overgang is voor de kinderen. Samen met hen moeten wij gaan wennen aan het nieuwe concept. Derhalve hebben we besloten een transitieperiode in te voeren. In deze periode is er ruimte om te wennen aan de buiten-BSO.
Vijfkamplaan	Ouder dient een klacht in over het afmelden van kind. Ouder kreeg een mail met het verzoek kinderen op tijd af te melden voor de vakantie i.v.m. het rooster. Ouder heeft dit gedaan. I.v.m. het annuleren van de vakantie wil ouder kind weer aanmelden voor BSO. Dit was niet mogelijk. Ouder begrijpt niet waarom er geen mogelijkheid is om de afmelding in te trekken.	Behandelaar heeft telefonisch uitgelegd met welke personeelskrapte ze te maken hebben en dat daarom niet alle aanvragen kunnen worden goedgekeurd. Ook is aangegeven dat als de ouder een contractuele dag terug wil, dit wel kan, maar het fijn is als ouder dit eerder laat weten i.v.m. het benodigde personeel.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Wenckenbach-straat	Ouder wil graag een betrouwbaar overzicht van de dagen waarop ze gesloten zijn i.v.m. personeelstekort en wil weten hoe dit probleem opgelost gaat worden.	Er is uitgelegd aan ouder waarom Korein soms genoodzaakt is om te moeten sluiten. Er is aangegeven dat Korein er alles aan doet om het personeelstekort aan te vullen.
Wenckenbach-straat	Ouder beweert dat andere kinderen voorrang hebben gekregen op plaatsing.	Er is aangegeven dat de ervaring van ouder mee wordt genomen in de evaluatie. Er is ook geadviseerd deze ervaring te delen bij de oudercommissie.
Wenckenbach-straat	Ouder is ontevreden over de hoeveelheid sluitingen. Ouder zou graag willen weten wat er op korte en lange termijn gaat worden gedaan om dit probleem te voorkomen.	Er is uitgelegd waarom een groep ooit moet sluiten en uitgelegd met wat voor permanente oplossingen de locatie bezig is.
Wenckenbach-straat	Ouder is ontevreden omdat de groep te vaak sluit.	Er is uitgelegd waarom een groep ooit moet sluiten en dat het niet anders kan. Verder is aangegeven dat Korein druk bezig is met een oplossing voor het personeelstekort.
Wenckenbach-straat	Ouder dient een klacht in i.v.m. sluiting. Ouder heeft twee kinderen op twee verschillende groepen dus wordt dubbel getroffen. Ouder begrijpt niet dat dit niet beter wordt opgelost door bijvoorbeeld afwisselend op achternaam de kinderen te laten komen of thuisblijven. Ouder heeft dit ook al verschillende keren bij twee opeenvolgende locatiemanagers aangegeven en krijgt steeds als reactie dat het een goed idee is en dat ze er wat mee gaan doen, maar tot nu toe zonder enig effect.	Behandelaar heeft ouder gebeld en laten weten dat onderzocht is of het een mogelijkheid is om tijdens incidentele sluitingen met op achternaam te werken. Dit is niet mogelijk omdat onze groepen niet ingericht zijn op deze wijze. Ouder vond uitleg fijn, maar blijft het vervelend vinden.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Westwijzer	Ouders ontvangen geen notificaties vanuit de app als er een foto, dagboek entry of bericht wordt gestuurd.	Via TopDesk is hier melding van gemaakt. Inmiddels is alles geregeld en heeft de ouder afgelopen vrijdag de eerste notificatie ontvangen
Westwijzer	Ouder dient een klacht in omdat ouders benadeelt worden door het standpunt dat Korein inneemt. Ze wenst graag contact met iemand van de leiding.	De locatiemanager heeft ouder een oplossing aangeboden waardoor kinderen toch op locatie kunnen worden opgevangen. Dit betreft een uitzondering op het prijs- en productbeleid en kan daarom slechts drie maanden worden aangeboden.
Westwijzer	Ouder geeft diverse incidenten aan waardoor zij het vertrouwen in de veiligheid voor haar kind bij Korein is verloren. Kind heeft een onverklaarbare bult op het hoofd en er is ook al 5 maanden geen mentor toegewezen aan het kindje.	De diverse incidenten/klachten zijn uitgebreid besproken en er is uitleg gegeven over bepaalde keuzes. Ook zijn er afspraken gemaakt om dingen in het vervolg anders te doen, zoals altijd bellen bij een incident met letsel. Het algehele beeld wat ouder had van de dagindeling kwam niet overeen met de werkelijkheid en er is de afspraak gemaakt beter te communiceren.
Wiekendreef	Ouder geeft aan al eerder een klacht ingediend te hebben naar aanleiding van een vervelend voorval m.b.t. aanvragen van een extra opvangdag. Ondanks beloften van medewerkers dat dit direct gedaan zal worden, heeft ouder niets meer vernomen. Ouder geeft aan dat het regelmatig voorkomt dat er geen communicatie lijkt te zijn tussen medewerkers en locatiemanager.	Er zijn beloftes gedaan die niet waargemaakt konden worden. Er zijn excuses aangeboden en dit wordt intern opgepakt om dit in het vervolg te voorkomen.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Wiekendreef	Ouder geeft aan dat het verzoek om paracetamol toe te dienen bij het kind was afgewezen omdat dit enkel mag met medische verklaring. Ouder heeft de leefregels na een operatie zoals het kind heeft ondergaan aan de leidsters laten zien. Dit ziet de ouder als een medische aanwijzing. Voor de leidsters is het niet duidelijk of dit voldoende is. Ouder vindt het zorgelijk dat het kind met pijn moet zitten terwijl dit onnodig is.	Het protocol is er op nagelezen en daaruit blijkt dat het nu logisch lijkt dat er in de situatie van het kind (na een operatie) een advies is gegeven door een arts en dat paracetamol toedienen in dat geval dus had gemogen. Dit wordt teruggekoppeld aan de medewerkers.
Wiekendreef	Ouder geeft aan ontevreden te zijn over de manier waarop de groepen worden schoongemaakt. Ook vindt ouder dat er vaak sluitingen zijn en wil weten hoe dat op hun locatie zo vaak gebeurt vergeleken met andere locaties.	Er is contact geweest met degene die verantwoordelijk is voor de schoonmaak en er wordt gekeken naar een nieuwe interieurverzorg(st)er. Er is uitgelegd waarom de locatie moet sluiten, door ziekte en krapte in de arbeidsmarkt.
Wiekendreef	Ouder dient een klacht in over het vaak sluiten van de groepen en de late aankondiging hiervan. Ook constateert de ouder veel onrust onder de leidsters m.b.t. planning en personeelwissels. Dit wordt openlijk besproken op de groep.	Behandelaar erkent dat de situatie op locatie momenteel niet zo rustig is als behandelaar zou willen en dat het niet goed is dat ouder daar 'last van heeft'. De onrust wordt veroorzaakt door het verloop in de personele bezetting als gevolg van een hoog ziekteverzuim en medewerkers die een andere uitdaging aangaan buiten de locatie of organisatie. Er wordt momenteel hard gewerkt aan verbeteringen. Zo zijn er 2 zwangerschapsverloven van medewerkers al ruim voor de ingangsdatum ingevuld en zijn het aantal sluitingen al teruggebracht, maar nog niet tot 0. Er zijn redenen aangegeven waardoor er voor sluiting gekozen wordt. De wijze van communiceren is intern besproken en hier zal verandering in komen.

Locatie	Onderwerp Klantreactie	Afhandeling
Zandstraat	Ouder heeft een factuur gekregen voor een dag dat de kinderen niet aanwezig zijn. Er staat ook nog veel ruiltegoed open. Ouder vraagt om een tegemoetkoming.	Er is aangegeven dat de opzegtermijn van het contract één maand is. Ouder heeft op 3 april jl. een schriftelijke opzegging gedaan per mail. Dit betekent dat het contract per 3 mei 2023 eindigt. De datum waarvoor de ouder een factuur heeft ontvangen valt dus binnen de contractperiode. Er kan helaas niet afgeweken worden van de vastgestelde regels.