



Klachtenjaarverslag Partou kinderopvang

2025



Colofon

versie 1.1
auteur Partou kinderopvang, klachtencoördinatie
datum 31 mei 2026

Dit beleidsstuk is een gezamenlijk document van Smallsteps B.V. en Partou B.V., die samenwerken onder de merknaam Partou.

© Copyright Partou B.V.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Partou.



Inhoud

1. Voorwoord	4
2. Algemeen	5
2.1 Interne klachtenprocedure	5
2.2 Externe klachtenprocedure	5
3. Overzicht aantal klachten	6
3.1 Intern	6
3.2 Aantal klachten 2025 ten opzichte van 2024	7
3.2.1 Personele bezetting en sluiting groep	8
3.2.2 Planning en plaatsing	8
3.2.3 Debiteuren en facturatie	8
3.3 Extern	9
4. Nawoord	10
Bijlage 1 Klachtenoverzicht	11
Bijlage 2 Geschiloverzicht Smallsteps kinderopvang	233
Bijlage 3 Geschiloverzicht Partou kinderopvang	235



1. Voorwoord

In dit verslag vind je informatie over de klachten die in het jaar 2025 door Partou kinderopvang zijn geregistreerd. Partou kinderopvang en Smallsteps kinderopvang zijn in 2021 samen verder gegaan als één organisatie: Partou. Dit klachtenjaarverslag geldt dan ook voor alle locaties van Smallsteps kinderopvang, Partou kinderopvang en kinderopvangorganisaties die zijn toegevoegd aan de organisatie in 2025.

Partou kinderopvang (Hierna: Partou) heeft circa 753 locaties en meer dan 11.000 medewerkers. Dit jaarverslag klachtenafhandeling heeft betrekking op alle opvangvormen. Partou had in 2025 de volgende opvangvormen:

- Dagopvang
- Peuteropvang
- Buitenschoolse opvang



2. Algemeen

2.1 Interne klachtenprocedure

De interne klachtenprocedure is bedoeld voor ouders die gebruikmaken van onze kinderopvang en oudercommissies van Partou en beschikbaar gesteld op de website van Partou. Voor beide rechtsvormen is de procedure gelijk.

Op de website staat een klachtenformulier dat ouders eenvoudig kunnen gebruiken om hun klacht kenbaar te maken. De klachtencoördinator stuurt de klacht door naar de betreffende locatie of afdeling. Van daaruit wordt in gesprek met de ouder de klacht afgehandeld. De afhandeling van de klacht wordt vervolgens schriftelijk bevestigd naar de ouder.

De klachten worden direct na ontvangst centraal ingevoerd in een registratiesysteem. Op die manier wordt de voortgang met betrekking tot de afhandeling gevolgd door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator stelt op basis van dit registratiesysteem wekelijks rapportages voor het management op. Conclusies die hieraan kunnen worden verbonden, kunnen leiden tot wijzigingen in beleid, protocollen of in communicatie.

Partou heeft een wettelijke verplichting om klachten binnen een termijn van zes weken af te handelen. Om te waarborgen dat deze termijn wordt bewaakt en nageleefd, wordt gewerkt met een systeem van reminders. Hierdoor kan de voortgang en status van iedere klacht nauwkeurig worden gevolgd en gemonitord. Op deze manier wordt geborgd dat alle klachten binnen de gestelde termijn van zes weken zorgvuldig worden afgehandeld.

2.2 Externe klachtenprocedure

Ouders doorlopen in principe eerst de interne klachtenprocedure van Partou. Zijn ze niet tevreden over de afhandeling, dan kunnen ze de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.

Een uitspraak van de Geschillencommissie kinderopvang is bindend.

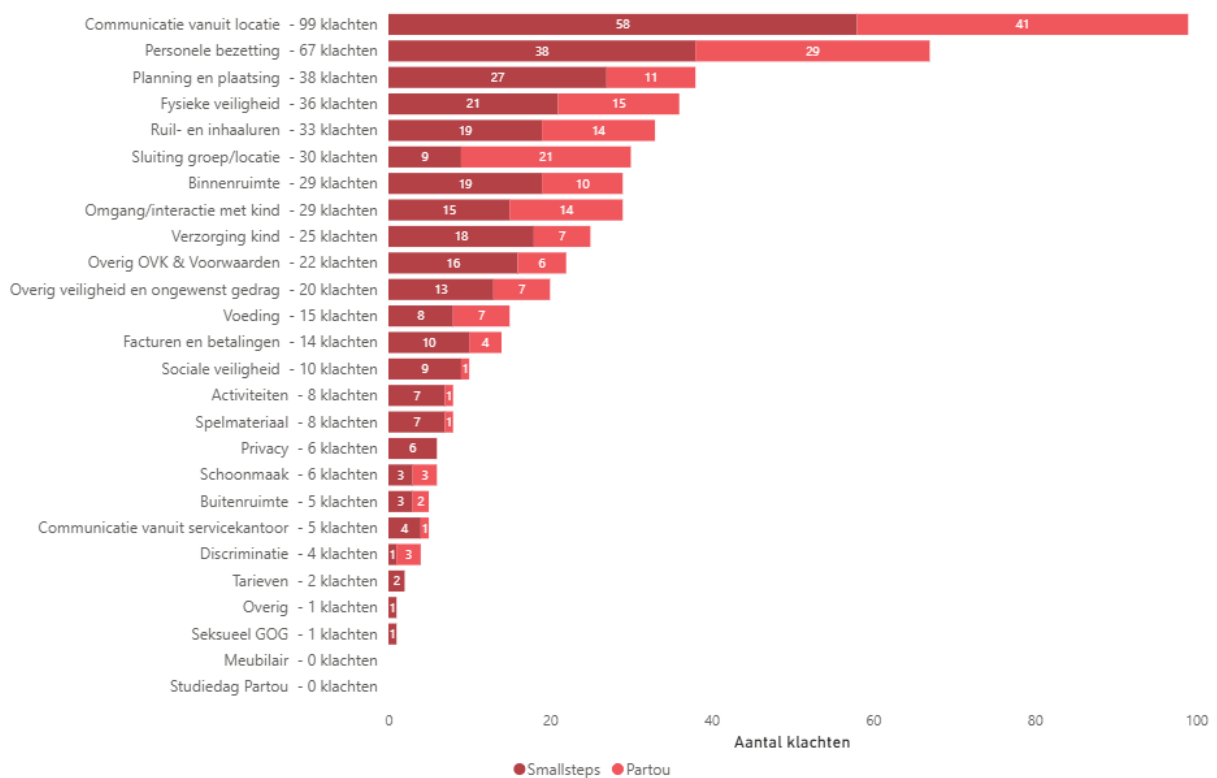
Partou is aangesloten bij de Geschillencommissie kinderopvang. Op de website van Partou is voor ouders informatie te vinden over de Geschillencommissie en het daaraan gekoppelde Klachtenloket-kinderopvang. Voor beide rechtsvormen is de procedure gelijk.



3. Overzicht aantal klachten

3.1 Intern

In totaal zijn er in 2025 513 interne klachten geregistreerd. De aard van de klachten is als volgt verdeeld:



In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van alle ontvangen klachten. Ook is de aard van de klacht in dit overzicht opgenomen. Komt een locatie niet in bijlage 1 voor, dan is over deze locatie geen klacht geregistreerd in 2025.

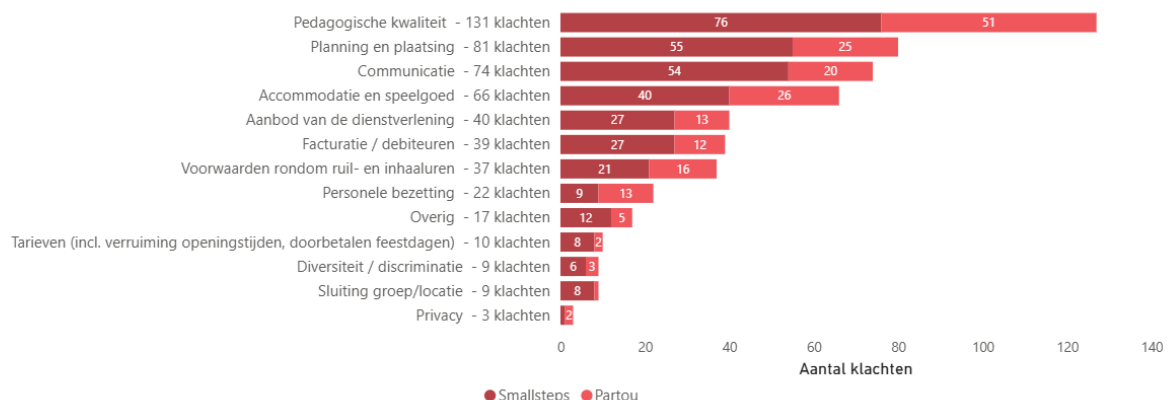


3.2 Aantal klachten 2025 ten opzichte van 2024

In 2025 hebben we de categorisering van klachten verfijnd door specifiekere categorieën te introduceren. Hoewel de tabel hierdoor omvangrijker is geworden, biedt dit een dieper inzicht in het onderwerp van de klachten. Dit is belangrijk voor onze interne kwaliteitsbewaking. Tegelijkertijd betekent dit, dat we bij de vergelijking met 2024 rekening moeten houden met de verschuiving in categorisering.

Het aantal klachten van 2025 is ten opzichte van 2024 afgenomen van 538 naar 513 klachten. Ondanks het feit dat onze organisatie door overnames en uitbreiding is gegroeid. Het percentage klachten ten opzichte van het aantal opgevangen kinderen is relatief laag. In 2025 hebben we 72.684 kinderen opgevangen. Over 0,71% daarvan is een klacht ontvangen. In 2024 was dit percentage 0,74%.

Hieronder een tabel met het aantal klachten en de categorieën van 2024:



Ten opzichte van vorig jaar zien we in de twee categorieën **'personele bezetting'** en **'sluiting groep'** de grootste stijgingen in klachtaantallen. Deze onderwerpen hebben we samengevoegd in de analyse, omdat er een samenhang is tussen de personele krapte en de noodzaak tot groepsluitingen.

Tegelijkertijd zien we een daling in klachtaantallen, met name in de categorieën **'planning en plaatsing'** en **'facturatie en debiteuren'**.

In de onderstaande toelichting gaan we daarom specifiek in op deze vier categorieën. De overige categorieën vertoonden een stabiel beeld en blijven om deze reden buiten beschouwing.



3.2.1 Personele bezetting en sluiting groep

We zien dat het aantal klachten over personele bezetting en het sluiten van groepen is gestegen ten opzichte van vorig jaar. Deze onderwerpen hebben we samengevoegd in de analyse, omdat er een samenhang is tussen de personele krapte en de noodzaak tot groepssluitingen.

De kinderopvang heeft al langere tijd te maken met een personeelstekort. Hierdoor zijn locaties ook het afgelopen jaar soms genoodzaakt geweest om een groep te sluiten. Dit betekende dat ouders hun kind thuis moesten houden of zelf vervangende opvang moesten regelen.

Partou zet zich actief in om nieuw personeel te werven en de huidige personele situatie te verbeteren. Dit gebeurt onder andere door middel van gerichte wervingscampagnes en diverse recruitmentacties, waarbij wordt ingezet op het vergroten van de zichtbaarheid als werkgever en het aantrekken van gekwalificeerde kandidaten. Daarnaast wordt aandacht besteed aan het behouden van huidig personeel, onder meer door te investeren in begeleiding, ontwikkeling en werktevredenheid. Met deze inspanningen streeft Partou ernaar de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen en waar mogelijk verder te verbeteren.

3.2.2 Planning en plaatsing

In 2025 zien we een duidelijke en positieve ontwikkeling binnen het thema planning en plaatsing. Het aantal klachten is gedaald van 81 in 2024 naar 38 in 2025. Deze daling lijkt het resultaat van gerichte verbetermaatregelen die het afgelopen jaar zijn ingezet. Zo is er meer aandacht geweest voor tijdige en persoonlijke communicatie met ouders, waardoor verwachtingen rondom plaatsing en wachtlijsten beter worden gemanaged. Ook is er vaker direct contact opgenomen bij onduidelijkheden wat heeft bijgedragen aan snellere en effectievere oplossingen.

3.2.3 Debiteuren en facturatie

We zien dat het aantal klachten rondom debiteuren en facturatie flink is gedaald. Dat is geen toeval. We hebben het proces opnieuw ingericht, met meer aandacht voor de klant. Zo maken we onze communicatie vriendelijker en duidelijker. Dat geeft rust en voorkomt onnodige spanning.

Ook hebben we onze voorwaarden aangepast. Daardoor krijgen klanten meer tijd om te betalen. Waar we voorheen soms snel opvolgden, geven we nu meer ruimte. Dat sluit beter aan bij wat klanten nodig hebben. We merken dat dit werkt. Er is minder frictie in het contact en we vinden sneller samen een oplossing. Klanten voelen zich gehoord en geholpen. En dat zie je terug in het aantal klachten: dat blijft dalen.



3.3 Extern

In 2025 zijn er in totaal 6 klachten ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang voor de entiteiten Partou en Smallsteps samen. Hiervan hadden 4 geschillen betrekking op Partou en 2 geschillen op Smallsteps. Van de 6 klachten is 1 klacht gegrond verklaard. Zie bijlage 2 en 3 voor het geschiloverzicht van de Geschillencommissie, met daarin nadere inhoudelijke informatie. In 2024 betrof dit in totaal 5 klachten.



4. Nawoord

Wij gaan ervan uit je met deze informatie voldoende op de hoogte te hebben gesteld van het gevoerde kwaliteitsmanagement op het gebied van klachten en verbeteringen.

Mocht je verdere vragen hebben, dan kun je contact met ons opnemen via klachten@partou.nl.

Met vriendelijke groet,
Ouderspecialisten – Klachtencoördinatie
Partou kinderopvang



Bijlage 1 Klachtenoverzicht

Naam locatie	Label	Categorie	Omschrijving klacht	Welke oplossing is er getroffen	Klacht gegrond
Partou KDV Schinkelstraat 158	Smallsteps B.V.	Ruil- en inhaaluren	Ouder uit ontevredenheid over aanvragen extra dag tegen ruil- en inhaaltegoed. Er wordt niet gecommuniceerd over het afwijzen van dagen. Ouder geeft aan hiervan de dupe te zijn geworden en een vrije dag heeft moeten opnemen van werk. Wil hiervoor compensatie in uren, met een geldigheid in 2025.	Locatiemanager heeft ouder persoonlijk gesproken, ouder krijgt coulance voor een dag.	Ja
Partou BSO Oceaan 16	Partou B.V.	Schoonmaak	Ouder geeft aan dat de toiletten ontzettend vies zijn, waardoor het kind niet naar de wc wil.	Locatiemanager heeft per mail contact gehad met ouder om klacht te bespreken. Er zijn op dit moment verschillende gesprekken gaande met het schoonmaakbedrijf. Er wordt een plan opgesteld om de huidige schoonmaakproblematiek grondig aan te pakken. Er zullen meer uren besteed worden aan de schoonmaak. Ook wordt een opleverschoonmaak gerealiseerd, dat nodig is om vanuit een zogenoemd 0-punt te kunnen starten. De eerste grote werkzaamheden hiervoor staan gepland in de voorjaarsvakantie. Daarbij is ook de facilitaire afdeling van Partou aangehaakt, om dit proces te volgen.	Deels
KDV Partou Kinderopvangboerderij	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder meldt dat hun kind even kwijt was op locatie. Kind bleek vast te zitten op het personeelstoilet. Ouder zijn hiervan erg geschrokken. Ook ervaren ouders veel	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder en situatie uitgelegd. Ouder gaf aan geen vertrouwen meer te hebben bij het wegbrengen. Er is afgesproken dat er een teamoverleg zal plaatsvinden. De gemaakte afspraken zouden	Deels



			onrust, weinig medewerkers en dit geeft hun een onveilig gevoel. Ouders twijfelen om de opvang voort te zetten, willen graag in gesprek en hopen dat het vertrouwen hersteld kan worden.	hierna ook met ouder besproken worden. Hopelijk kan er weer een fijne vertrouwensband opgebouwd worden. Na het teamoverleg zijn de gemaakte afspraken gedeeld met ouder. Over een paar weken is er weer een contactmoment om te kijken hoe het nu gaat.	
Rakkertjes	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder heeft mail ontvangen met bericht dat verticale groep kinderdagverblijf wordt opgeheven en wordt vervangen door een andere groepsvorm. Ouder wenst graag contact, omdat ouder van mening is dat de oudercommissie is omzeild en ook niet tevreden is over de oudercommunicatie over dit onderwerp.	Operationeel manager heeft telefonisch contact opgenomen met ouder om klacht toe te lichten. Klacht gaat over het feit dat de belangen van de ouders van de verticale groep niet goed zijn meegenomen bij de beslissing, mede omdat er geen ouder van deze groep in de oudercommissie zit. Tijdens het gesprek zijn afspraken gemaakt over een efficiënte overdracht van kinderen die op verschillende plekken worden opgevangen. Over twee maanden wordt geëvalueerd hoe het gaat.	Ja
Partou BSO Emily Bron-tesingel 1A	Partou B.V.	Omgang/interactie met kind	Volgens de pedagogisch professional op de bso-locatie had kind weinig gegeten en er lang over gedaan. Kind voelde zich ziek. Ook werd verteld, dat het kind brood op de grond zou hebben gegooid en dat het kind dit moest oprapen en alsnog opeten van de pedagogisch professional. Het kind heeft later bij ouders te kennen gegeven dat het brood per ongeluk op de grond viel en het heeft opgegeten, omdat de pedagogisch medewerker anders boos zou worden. Het verhaal van het kind is volgens ouder telefonisch bevestigd	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder om de klacht te bespreken. Er is ook een gesprek geweest tussen locatiemanager en medewerker en de volgende afspraken zijn gemaakt: Meer in gesprek gaan met kinderen, collega aanhaken om te overleggen als een situatie zich voordoet, eten dat op de grond ligt of valt te allen tijde in de prullenbak gooien, in dergelijke situaties in overleg treden met ouders, er wordt een hulpvraag ingediend bij de pedagogisch coach. Er is ook een gesprek geweest tussen medewerker en ouder; de medewerker heeft excuses aangeboden. Ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht.	Deels



			<p>door een andere pedagogisch professional op locatie.</p> <p>Ouder maakt melding bij de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit. Ook maakt ouder zich zorgen over de pedagogische kwaliteit en wenst een schriftelijke reactie van de locatiemanager.</p>		
BSO De Speelwereld	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	<p>Ouder is ontevreden over de pedagogisch professionals en volgens ouder wordt er niet naar de kinderen gekeken. Er is volgens ouder niemand aanwezig om het kind op te vangen wanneer kind wordt gebracht. Ook geeft ouder aan te twifelen aan de pedagogische kwaliteit en er wordt zelfs geen goedemorgen gewenst.</p>	<p>Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Locatiemanager heeft aangegeven het sociale contact met zowel kinderen als ouders erg belangrijk te vinden. Er is een groepsoverleg gepland met het team van de buitenschoolse opvang. Hierin zal besproken worden hoe we sociale contacten leggen met ouders en kinderen en dit ook behouden.</p>	Deels
Partou BSO Koningskinderen Het Tinnen Solदातje	Smallsteps B.V.	Overig veiligheid en ongewenst gedrag	<p>Ouder maakt melding van grensoverschrijdend gedrag van een pedagogisch professional richting het kind van ouder. Ouder trof bij het ophalen van de kinderen één van de kinderen liggend in een zitzak samen met de pedagogisch professional. Volgens ouder innig kroelend.</p>	<p>Locatiemanager heeft persoonlijk contact opgenomen met ouder om de klacht te bespreken. De situatie is besproken met de betrokken pedagogisch professional en kinderen, en er zijn duidelijke afspraken gemaakt. Deze afspraken zijn gedeeld met de ouder.</p>	Ja



BSO Stevenshof Uitblinkers	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	<p>Ouder geeft aan dat vervelende situaties ontstaan op locatie, doordat er nog geen pedagogisch professional aanwezig was bij het brengen van het kind. De locatie was ook nog niet bereikbaar.</p> <p>Ook zou ouder de logistieke problemen voorgelegd krijgen om deze zelf op te lossen.</p> <p>Ouder vindt het onprofessioneel en wil dat er beter wordt aangestuurd en gecommuniceerd.</p>	<p>Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en excuses aangeboden.</p> <p>Ouder mag zeker verwachten dat de locatie op tijd open is en telefonisch bereikbaar en het voorval is volgens de locatiemanager ook onacceptabel.</p> <p>Het voorval is door de locatiemanager besproken met het hele team en de hieruit voortgekomen verbeteropstellen worden nog gecommuniceerd via het ouderportaal.</p>	Ja
Partou KDV Jan Muschlaan 24	Partou B.V.	Overig veiligheid en ongewenst gedrag	<p>Ouder geeft aan, dat bij het ophalen van het kind maar één pedagogisch professional aanwezig was op een groep van meerdere kinderen. Dit is volgens ouder volstrekt onacceptabel, gevaarlijk en geheel in strijd met het 'twee ogen principe'.</p> <p>Ouder zegt, dat er ook geen vaste medewerkers zijn en er dagelijks nieuwe gezichten zijn.</p> <p>Ouder geeft aan dat dit absoluut niet de zorg is die zij verwachten.</p> <p>Ouder wenst te horen:</p> <ul style="list-style-type: none"> -wanneer er vast personeel komt voor de kinderen -bevestiging naleving wet- en regelgeving -tegemoetkoming in kosten. Ouder vindt het niet terecht om het volle bedrag te betalen bij onvoldoende zorg. 	<p>Operationeel manager heeft contact opgenomen met ouder over de ingediende klacht. Ouder was tevreden over de inzet van de medewerkers en de betrokkenheid van het team.</p> <p>De klacht ging over de instabiliteit op de groep en vragen over het aantal medewerkers per kind. Het is toegestaan dat één medewerker tijdelijk alleen op een groep staat volgens de "3-uursregeling". Normaal zijn er 2 medewerkers, maar drie uur per dag mag hiervan worden afgeweken.</p> <p>Het team houdt altijd in de gaten of de tweede medewerker eerder naar huis kan en past dit aan als dat nodig is. Ook wordt de deur van de groep opengezet, zodat collega's sneller kunnen helpen.</p> <p>De groep is momenteel niet heel stabiel. Een bekende pedagogisch professional komt binnenkort weer op de groep en er wordt gewerkt aan een stabielere indeling. Ouders worden hierover geïnformeerd.</p> <p>Partou is al langere tijd bezig met het werven van nieuwe vaste medewerkers om het tekort aan personeel op te vangen. Campagnes, interne opleiding en samenwerking</p>	Ja



				met uitzendbureaus lopen, maar er zijn nog niet genoeg vaste medewerkers. Ouders worden hierover op de hoogte gehouden.	
Partou BSO Wormerstraat 25	Smallsteps B.V.	Overig veiligheid en ongewenst gedrag	<p>Ouders zijn geschrokken over status na de verhuizing en maken zich echt zorgen over status nieuwe locatie, het welzijn van de kinderen en de arbeidsomstandigheden van het verzorgende team.</p> <p>Ook betwijfelt ouder of aan alle veiligheidsvoorwaarden en eisen voldaan worden.</p> <p>Ouders hechten veel waarde aan veiligheid en goed gevoel om hun kind achter te laten en zijn op dit moment aan het bekijken hoe zij het anders kunnen oplossen.</p>	<p>Locatiemanager heeft persoonlijk contact opgenomen met ouder om klacht te bespreken. Klachten gaan over eerste dagen na verhuizing naar nieuwe locatie. Er is een ongelukkige samenloop van omstandigheden geweest, waardoor het rommelig overkwam. De verhuizing en klussen zijn door professionals uitgevoerd. Het is normaal dat het even wennen is, maar het team en de kinderen zullen hun draai vinden.</p> <p>Belangrijke afspraken die tijdens het gesprek zijn besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> -De school is niet vrij toegankelijk als het team aanwezig is en de school leeg is. -Het team zorgt voor natte doekjes. -Water wordt aan de kinderen aangevuld via de keuken of uit een kan. -Afwassen gebeurt met warm water in de keuken van de school. -Veiligheid en gezondheid van de kinderen worden serieus genomen. 	Ja
Partou BSO Kampina 7	Partou B.V.	Ruil- en inhaaluren	<p>Ouder is het er niet mee eens dat de uren van de afwezigheid in december nu zijn vervallen. Ouder begrijpt dat er een tijdslimiet op staat, maar dit voelt oneerlijk. Ouder zou graag de uren van december terug willen, zodat ouder deze nog kan inzetten.</p>	<p>Oudersupport heeft contact gehad met ouder en een toelichting gegeven over het ruil- en inhaalbeleid. De uren uit 2024 zijn vervallen aan het einde van het jaar; dit staat ook beschreven in de aanvullende voorwaarden. De uren kunnen niet worden meegenomen naar het volgende jaar.</p>	Nee



Kinderopvang Bockesprong	Smallsteps B.V.	Overig OVK & Voorwaarden	Ouder dient klacht in m.b.t. annuleringskosten contract. Op dag rondleiding was er niemand aanwezig en hadden ze een korte rondleiding gehad, die niet goed voelde. Ouder zou graag coullance willen met betrekking tot de annuleringskosten.	Oudersupport heeft contact opgenomen met de afdeling Planning. Er was al mailcontact geweest tussen ouder en planner, dat er geen annuleringskosten verbonden waren. Contract is opgezegd vanuit herroepingsrecht. Oudersupport heeft voor de zekerheid nog een bevestiging gestuurd naar ouder en aangegeven dat er geen annuleringskosten zijn verbonden.	Nee
KDV Partou Kinderopvang-boerderij	Smallsteps B.V.	Spelmateriaal	Op de locatie zijn een aantal producten kapot, zoals de trampoline, de deursloten werken niet en de voordeur is kapot. Ouder vindt dat het gemaakt moet worden, zeker omdat de prijs van de buitenschoolse opvang gestegen is.	Operationeel manager heeft meerdere pogingen gedaan om met de ouder te praten. Na afzeggen eerste afspraak zijn drie e-mails gestuurd om een nieuwe afspraak te maken, maar er kwam geen reactie. Daarna sprak de locatiemanager de ouder persoonlijk. De ouder gaf aan geen gesprek meer te willen en zei: "dat het goed is zo." De klacht kan nu worden gesloten.	Nee
Kiekus	Smallsteps B.V.	Sociale veiligheid	Kind wilde niet mee met chauffeur naar buitenschoolse opvang. Chauffeur kon het kind met moeite in de bus krijgen, maar kind was overstuurd en riep om de juf van school. De juf van school heeft het kind uit de bus gehaald, op school gehouden en contact opgenomen met de ouder.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en excuses aangeboden. Tevens is de locatiemanager in gesprek geweest met de pedagogisch professional en leerkracht, waarvan het gespreksverslag telefonisch aan ouder is teruggekoppeld. Er is geconcludeerd dat het handelen van de pedagogisch professional onjuist was. Het is helaas niet mogelijk om een andere pedagogisch professional het kind van school te laten halen vanwege de BKR-eisen. De buitenschoolse opvang voor het kind is opgezegd en er is een vakantiecontract opgesteld dat ter ondertekening naar ouder is gestuurd.	Ja



<p>Partou KDV Cy-clopenstraat 14</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Verzorging kind</p>	<p>Ouder heeft het kind met vertrouwen naar de opvang gebracht. Bij het ophalen lag het kind huilend in de wipstoel. Ouder geeft aan dat het kind een dikke plasluier aanhad en niet is verschoond. Ouder geeft aan boos te zijn dat het kind zo is behandeld.</p>	<p>Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouder om de klacht te bespreken. Na onderzoek is vastgesteld, dat niet helemaal volgens de protocollen is gehandeld. Medewerkers zijn hierover gesproken en extra controles zijn ingevoerd om te zorgen dat kinderen op tijd worden verschoond en dat verslagen nauwkeurig worden bijgehouden. De verbeteringen worden binnen twee weken volledig doorgevoerd.</p> <p>De locatiemanager heeft excuses aangeboden en benadrukt dat het vertrouwen van de ouder in de opvang zeer belangrijk is en dat alles wordt gedaan om dit vertrouwen te herstellen.</p>	<p>Ja</p>
<p>Partou KDV Koningskinderen Berenpels</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Binnenruimte</p>	<p>Ouder geeft aan dat de verwarming het al een maand niet doet of onvoldoende werkt. Ouder maakt zich ernstig zorgen over het welzijn van de kinderen. Ouder geeft aan dat er weinig wordt gecommuniceerd, waardoor ouder ook niet kan beslissen of de kinderen wel of niet naar de opvang gebracht kunnen worden in de kou.</p>	<p>Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouder. Locatiemanager heeft aangegeven dat ze hard bezig zijn met het desbetreffende bedrijf om alles zo snel mogelijk op te lossen. De verwarmingen zijn allemaal ontvlucht en de verwarmingen worden weer warm. De monteurs lopen twee dagen rond om alles in de gaten te houden. Ouder is tevreden over de afhandeling.</p>	<p>Deels</p>
<p>Partou BSO Oceaan 16</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Schoonmaak</p>	<p>Ouder geeft aan dat de toiletten op de locatie vies zijn. Ouder hoort ook dat de wc's erg vies zijn.</p>	<p>Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder over de afhandeling van de klacht. Locatiemanager heeft aangegeven dat het een hele vervelende situatie is, waar de locatie achter de schermen al langere tijd mee bezig is. Tot op heden worden de gemaakte afspraken niet nagekomen door het schoonmaakbedrijf. Op dit moment is het een zoektocht welke stappen er genomen moeten worden. Hierover is de locatie in contact met verschillende partijen. Locatiemanager houdt ouder op de hoogte van alle</p>	<p>Ja</p>



				ontwikkelingen. Ouder is tevreden over de afhandeling.	
Partou BSO Koningskinderen Berenpels	Smallsteps B.V.	Binnenruimte	Verwarming op locatie is kapot; de kinderen hebben het koud.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder om de klacht te bespreken. De cv-ketel is inmiddels vervangen en alles werkt weer goed. Daarbij hangt er nu op elke groep een overzicht, zodat de temperaturen duidelijk zijn voor het personeel, en is het protocol aangescherpt met daarin duidelijke vervolgstappen, zodra de locatie niet aan de regels voldoet.	Deels
Kinderopvang Bios	Smallsteps B.V.	Overig veiligheid en ongewenst gedrag	Ouder is ontevreden over manier waarop medewerkers met kinderen vanaf school lopen. De communicatie hierover vindt ouder niet netjes. De kinderen lopen achter de pedagogisch medewerker of mogen vooruit rennen, terwijl er een busbaan en fietspad liggen.	De locatiemanager heeft met ouder gesproken en de situatie opgelost. Ouder had niet goed begrepen dat er duidelijke afspraken zijn gemaakt met de kinderen over tot waar ze mogen lopen.	Ja



<p>Partou BSO Weltevreden 1</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Overig veiligheid en ongewenst gedrag</p>	<p>Ouder kwam het kind ophalen en er was één medewerker aanwezig in het gebouw. Dit vindt ouder niet veilig.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en het volgende besproken: Ouder heeft ophaalmoment als onprettig ervaren, omdat ouder de pedagogisch professional die aan het werk was op locatie niet kende en omdat de pedagogisch professional daar alleen zat met het kind. Er wordt gewerkt volgens wet- en regelgeving, waarop de locaties worden getoetst door de GGD. Hoe de locaties verantwoord toezicht organiseren, is voor ouders terug te vinden in het document RIE Veiligheid. Dit document is te vinden in het ouderportaal. Er is nagedacht over hoe de pedagogisch professionals beter zichtbaar kunnen zijn voor ouders en kinderen op locatie. Er worden foto's van alle medewerkers op locatie opgehangen, evenals het basisrooster voor reguliere weken en vakantieperiodes. Dit wordt gedeeld met alle ouders via de nieuwsbrief. De gemaakte afspraken en het GGD-veiligheidsdocument zijn per mail aan ouder bevestigd.</p>	<p>Ja</p>
<p>Partou KDV Meernhof 115</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Voeding</p>	<p>Ouder heeft klacht over de voeding op de locatie, specifiek over de warme maaltijd. Ook heeft het kind vaak dorst als het thuis komt.</p>	<p>Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder om de klacht te bespreken. Er is gecommuniceerd over de wens om het kind een warme lunch aan te bieden. Dit is ook het plan voor de locatie. Vanaf februari zullen de kinderen een warme lunch of soep krijgen. Er is ook afgesproken dat er extra wordt gelet op het drinken van het kind. Aan het einde van de dag zal extra drinken worden aangeboden.</p>	<p>Deels</p>



<p>Partou BSO Balgzand 4</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Ruil- en inhaaluren</p>	<p>Ouder heeft verschillende klachten. Er is een klacht over de ruiluren die niet kunnen worden opgenomen. Er is ook een klacht over het personeel, de voeding die het kind krijgt en gesprekken die medewerkers met elkaar voeren over onderwerpen die niet voor kinderen bestemd zijn.</p>	<p>Ouderspecialist en locatie-manager hebben persoonlijk contact gehad met ouder over de klachten. De klachten gingen over: -Het ruil- en inhaalbeleid: extra dagen zijn mogelijk op basis van beschikbaarheid. Ouders kunnen een vervaldatum instellen in de app en een paar dagen van tevoren contact opnemen om te vragen of een extra dag kan. -De werkhouding van medewerkers: zaken zoals kinderen te lang alleen laten, privégesprekken voeren bij kinderen of niet netjes begroeten. Deze punten zijn besproken met het team en worden verbeterd. Er is over twee weken een vervolgoverleg gepland. -Het voedingsbeleid: voor kinderen met allergieën wordt aangegeven wat ze moeten meenemen en medewerkers houden zich aan het beleid. Het inzetten van ruilgoed blijft lastig, omdat wijzigingen vaak pas op de dag zelf bekend zijn. Waar mogelijk worden aanvragen goedgekeurd.</p>	<p>Ja</p>
<p>Partou KDV van Sevenbergestraat 41</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Ruil- en inhaaluren</p>	<p>Ouder wil graag dat het beleid met betrekking tot de ruiluren wordt herzien.</p>	<p>Oudersupport heeft per mail gereageerd op de klacht en het ruil- en inhaalbeleid uitgelegd. Het beleid geeft ouders de mogelijkheid een andere dag te komen dan hun contractdag. Afmeldingen moeten 96 uur van tevoren worden doorgegeven, zodat de locatie kan plannen hoeveel personeel nodig is. Extra dagen zijn alleen mogelijk als er plek is. Soms kan een aanvraag pas op de dag zelf bevestigd worden, bijvoorbeeld als een ander kind afgemeld wordt. In de app kunnen ouders een vervaldatum instellen en een paar dagen van tevoren contact opnemen met de locatie om te vragen of extra aanwezigheid mogelijk is.</p>	<p>Nee</p>



				Het beleid over ruiluren wordt dit jaar niet aangepast, maar de feedback wordt meegenomen.	
KDV Partou Kinderopvangboerderij	Smallsteps B.V.	Facturen en betalingen	Ouder wacht nog op geld van ons en heeft nu een aanmaning gekregen voor een factuur.	Afdeling debiteuren heeft persoonlijk contact gehad met ouder om de klacht te bespreken. Ouder was ervan overtuigd dat er twee volledige maandfacturen waren betaald, maar dit bleek niet het geval. Het teveel betaalde bedrag is teruggestort, waardoor de betalingen nu weer in lijn zijn met de afspraken met de gemeente. Ouder is geïnformeerd dat de eigen bijdrage voor januari en februari nog overgemaakt moet worden.	Ja
Partou BSO Passiebloemweg 3	Smallsteps B.V.	Overig OVK & Voorwaarden	Ouder had een contract ondertekend, maar moest de opvangovereenkomst annuleren, omdat Partou niet aangesloten is bij de school. Ouder heeft zich vervolgens bij meerdere scholen moeten inschrijven vanwege wachtlijsten in de regio.	Ouderspecialist heeft contact gehad met ouder en uitleg gegeven over de annuleringsvoorwaarden. Partou moet zich houden aan de wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden. De annuleringskosten blijven daarom van toepassing.	Nee
Partou BSO Weltevreden 1	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder heeft een klacht over het vierogenbeleid. Ouder kwam het kind ophalen en zag dat maar één medewerker op de groep stond. Verder was er niemand aanwezig in het gebouw of op het terrein. Het gebouw ligt afgelegen van de weg en mocht er iets gebeuren, dan zou niemand dit zien. Ouder kende de medewerker ook niet, waardoor ouder het niet prettig vond om binnen te komen en het kind te zien bij een onbekende medewerker.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder om de klacht te bespreken. Locatiemanager heeft aangegeven hoe de locatie werkt binnen de kinderopvangwet- en regelgeving. Hoe de locatie verantwoord toezicht organiseert, is voor ouders terug te vinden in het ouderportaal onder het document RIE Veiligheid. De medewerker was niet onbekend, maar een vaste medewerker van de locatie. Er is nagedacht over hoe de locatie ervoor kan zorgen dat de medewerkers meer zichtbaar zijn voor ouders en kinderen op de locatie. Er worden nu foto's van de medewerkers opgehangen. Dit zal	Nee



				ook worden meegenomen in de nieuwsbrief.	
Partou KDV Koningskinderen De Sterrendaalders	Smallsteps B.V.	Verzorging kind	Ouder kwam het kind ophalen en kind gaf aan dat het pijn had en wees naar de luier. Bij thuiskomst wilde het kind niet zitten of staan. Het verschonen van de luier was een groot drama met veel huilen. Dit voorval heeft zich vaker voorgedaan en ouders hebben dit ook met medewerkers besproken. Dit zou ook meermaals in het systeem zijn gezet. De kwaliteit van zorg voldoet niet aan de verwachtingen die ouders hadden.	Locatiemanager heeft een gesprek gehad met ouders om de klacht te bespreken. Er is duidelijk behoefte aan extra verschoonmomenten voor het kind, doordat het kind snel irritatie ervaart door luierslag. Er is besloten om sensitive luiers te gebruiken en doekjes vanuit huis, om te zien of dit verschil maakt. De pedagogisch professionals zullen dit nauwlettend in de gaten houden. De klacht is naar tevredenheid opgelost en afgesloten.	Ja
Kinderopvang Princenhoeve	Smallsteps B.V.	Overig OVK & Voorwaarden	Ouder geeft aan het heel verwarrend te vinden welke uren zij moeten doorgeven aan de Belastingdienst en zou hier meer duidelijkheid over willen hebben.	Er is persoonlijk contact opgenomen met ouder om de klacht te bespreken. De plaatsing is aangepast, zodat ouder geen naheffing hoeft te betalen bij de Belastingdienst. De facturen zijn hierdoor bij Partou weer vrijgekomen. Ouder heeft toch aangegeven de naheffing bij de Belastingdienst te willen betalen. Hierdoor is de plaatsing weer teruggezet.	Deels



<p>BSO De Rank</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Omgang/interactie met kind</p>	<p>Ouder heeft klacht over een pedagogisch professional op locatie. Ouders zijn ingelicht over een voorval, waar zij erg van zijn geschrokken. Ouder geeft aan dat zij het voorval pedagogisch niet verantwoord vinden en een gevoel van onveiligheid hebben voor het kind. Er wordt om een persoonlijk gesprek gevraagd.</p>	<p>Naar aanleiding van de klacht heeft locatiemanager ouders uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Tijdens het fruitmoment zat het kind naast een ander kind en tikte de hand van dit andere kind onder de kin weg. Hierop heeft de pedagogisch professional op een directe manier gereageerd en het kind gecorrigeerd op het gedrag. Het kindje reageerde erg verdrietig en raakte van streek. De pedagogisch professional was hiervan onder de indruk en heeft hulp van een andere pedagogisch professional ingeschakeld, die de situatie heeft overgenomen. Het kindje is erg gevoelig. De locatiemanager heeft gesproken met de betreffende pedagogisch professionals en zij geven aan dat er niet is geschreeuwd, maar dat het kind wel op een directe manier is aangesproken. Er is afgesproken met de ouders dat de pedagogisch professional die het kind corrigeerde, met het kind in gesprek gaat. Na dit gesprek zal de pedagogisch professional contact opnemen met één van de ouders om hen op de hoogte te brengen van het verloop van dit gesprek. Ook zal locatiemanager het voorval bespreekbaar maken tijdens het volgende groepsoverleg. Het doel is dat het kind weer met vertrouwen en plezier naar de buitenschoolse opvang komt.</p>	<p>Ja</p>
<p>Partou BSO Schothorsterlaan 5</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>Ouder heeft klacht over een pedagogisch professional. Ouder heeft al contact gehad met de locatiemanager, maar inmiddels is de klacht uitgebreider en wordt er een officiële klacht ingediend.</p>	<p>De operationeel manager heeft meerdere keren contact gezocht met de ouder om een persoonlijke afspraak te plannen. Helaas heeft de ouder op geen van deze contactmomenten gereageerd. Omdat een reactie uitbleef, is de klacht uiteindelijk gesloten.</p>	<p>Nee</p>



Partou KDV Oosterlandweg 16	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	Het voelt voor de ouder niet goed om het kind te brengen. De ouder heeft het gevoel dat er geen begrip is en wil eerst in gesprek met de locatie.	De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouder. Tijdens het gesprek is besproken wat er is misgegaan in de communicatie. De locatiemanager geeft aan dat er vooraf gecommuniceerd had moeten worden dat er aanpassingen zouden zijn. De locatiemanager en de ouder hebben afgesproken dat het kind zelf naar binnen loopt. Mocht dit niet lukken, dan wordt er gekeken naar een andere oplossing. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
Partou BSO Koningskinderen Berenpels	Smallsteps B.V.	Overig veiligheid en ongewenst gedrag	Vertrouwen van ouder is geschaad en ouder wil contract per direct beëindigen. Bij het ophalen van het kind zag de ouder tekeningen van een handgranaat en vuurwapens. Blootstelling aan geweld is voor de ouder onacceptabel. De tekeningen zijn door een ander kind opgezocht op een iPad en overgetrokken. Dit is niet opgemerkt door de pedagogisch professional.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en excuses aangeboden. Dit had niet mogen gebeuren. Met de medewerkers zijn direct afspraken gemaakt om dit in de toekomst te voorkomen.	Ja
Woeste Willem	Smallsteps B.V.	Ruil- en inhaaluren	De ouder geeft aan dat de pedagogisch professional heeft gezegd dat de ruil- en inhaaluren aan het einde van het jaar zouden vervallen. Bij het aanvragen van extra opvang blijkt echter dat alle uren van vorig jaar al zijn vervallen. De ouder vraagt of de ruil- en inhaaluren van vorig jaar alsnog kunnen worden teruggegeven.	De flexmanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder naar aanleiding van de ontvangen klacht. Zoals besproken zijn er spelregels verbonden aan het ruiltegoed, die ook terug te vinden zijn in de algemene voorwaarden. Ouder heeft aangegeven zelf ook in de ouderapp te hebben gezien dat het tegoed aan het einde van het jaar zou vervallen. De ouder gaf aan dat enige tijd geleden een medewerker had gezegd dat het tegoed wel mee mocht naar het volgende kalenderjaar. Helaas	Nee



				<p>is dit niet het geval en verandert deze uitspraak niets aan onze algemene voorwaarden.</p> <p>Alle medewerkers van de locatie zijn op de hoogte van de voorwaarden rondom de ruittegoeden. Naar aanleiding van deze klacht worden deze voorwaarden nog extra onder de aandacht gebracht bij de medewerkers.</p>	
<p>Smallsteps kinderopvang Kidskasteel</p>	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	<p>Ouder geeft aan dat er de afgelopen twee jaar veel wisselingen van pedagogisch professionals zijn geweest. Volgens ouder heeft dit effect op het enthousiasme van de kinderen en wordt dit door de ouder zelf ook als onprettig ervaren.</p> <p>Wanneer de kinderen gewend zijn aan een pedagogisch professional, vertrekt deze vaak weer. Dit geldt ook voor de locatiemanager.</p> <p>De ouder zou zich graag gezien en gehoord willen voelen, bijvoorbeeld door het organiseren van een ouderavond. Er wordt gevraagd om duidelijkheid.</p> <p>Ook geeft de ouder aan dat het niet duidelijk is wie de locatiemanager is en via welk telefoonnummer deze bereikbaar is.</p>	<p>De operationeel manager heeft contact gehad met de ouder over de wisselingen van managers op de locatie. Er was eerst een tijdelijke vervanging vanwege ziekte, daarna een nieuwe manager aangesteld. Toen ook deze vertrok, is het team opnieuw ingericht om stabiliteit te bieden.</p> <p>De locatie werkt aan betere communicatie en een stabiel team, zodat kinderen een vertrouwde omgeving hebben.</p> <p>De ouder is tevreden over de afhandeling.</p>	Deels



De Hof	Smallsteps B.V.	Fysieke veiligheid	<p>Ouder geeft aan dat het kind vandaag voor de tweede keer naar de opvang is geweest. Ouder is verteld dat het kind drie keer is gevallen, waarvan twee keer van de stoelbank. Het vallen van de stoelbank vindt de ouder onbegrijpelijk: zat het kind niet vast, of was er niemand in de buurt om te helpen?</p> <p>Volgens de ouder handelen de pedagogisch professionals onprofessioneel en is dit een onacceptabele situatie. Ouder houdt het kind voorlopig thuis, omdat het vertrouwen in de opvang verloren is gegaan.</p>	<p>Locatiemanager heeft contact gehad met ouder. Tijdens het gesprek gaf de locatiemanager aan ook geschrokken te zijn van de situatie.</p> <p>De pedagogisch professionals hebben niet gehandeld volgens de interne afspraken.</p> <p>Het team gaat eraan werken om de kans op dit soort incidenten zo klein mogelijk te maken en medewerkers goed te informeren over hoe te handelen.</p> <p>Ouder vindt het prettig dat de situatie serieus wordt opgepakt, maar geeft aan dat het vertrouwen te veel geschaad is om het kind nog naar de opvang te brengen.</p>	Ja
KDV de Pet-teflat	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	<p>Ouder heeft klacht over planning en plaatsing. Voorafgaand aan het ondertekenen van het contract is contact geweest over de contractvoorwaarden. Ouder heeft specifiek gevraagd of plaatsing gegarandeerd is bij tijdige aanvraag, en dit zou volgens de ouder schriftelijk positief zijn bevestigd.</p> <p>Er zijn meerdere aanvragen gedaan, maar deze zijn door de locatie afgewezen, omdat de groep vol is. Het getekende contract biedt volgens de locatie geen garantie voor plaatsing. In de aanvullende voorwaarden van Partou staat hierover niets vermeld. De ouder is het hier niet mee eens en vraagt dat de verplichtingen binnen het contract worden nagekomen.</p> <p>Daarnaast is de ouder ontevreden over de dienstverlening. Er worden fouten gemaakt bij</p>	<p>Ouderspecialist heeft telefonisch contact gehad met de ouder om de klacht af te handelen.</p> <p>Ouder is akkoord gegaan met een ander contract, zodat er wel garantie is op een plek.</p> <p>De klacht is hierna gesloten.</p> <p>Klacht heropend: Het verzoek om tegemoetkoming is besproken met de afdeling planning. Hier kan helaas niet op worden ingegaan. Alle ouders krijgen dezelfde contractvormen aangeboden; er worden geen uitzonderingen gemaakt.</p>	Deels



			<p>het plannen, de telefonische bereikbaarheid is slecht, wachttijden zijn lang en medewerkers zijn niet goed op de hoogte van zaken. Gezien de urgentie van de aangevraagde opvang vraagt de ouder om contact.</p>		
KDV Het Groene Kroontje	Smallsteps B.V.	Facturen en betalingen	<p>Ouder geeft aan dat de automatische incasso sinds twee maanden plaatsvindt op de 23e van de maand. Voor de ouder is dit een ongelukkige datum en hoopt dat het mogelijk is om de incassodatum te verplaatsen.</p>	<p>De ouderspecialist heeft contact opgenomen met de ouder. Er is uitgelegd dat Partou alleen incasseert op de vervaldatum van de factuur. Voor de maandelijkse factuur is dat rond de 24e van de maand. Dit kan enkele dagen afwijken, afhankelijk van het weekend. Extra facturen, bijvoorbeeld na een wijziging of voor extra opvang, kunnen op andere data vervallen. Als de incassodatum voor de ouder een structureel probleem is, kan de ouder ervoor kiezen de facturen handmatig of via een periodieke overboeking te betalen.</p>	Deels
BSO De Toverwereld	Partou B.V.	Ruil- en inhaaluren	<p>Ouder dient klacht in over facturering extra opvangdag. Ouder was niet op de hoogte van de vervaldatum van de ruil- en inhaaluren. Volgens de ouder is er vaak geen plek om een dag op basis van uren aan te vragen. Deze keer was de extra opvang wel goedgekeurd, maar kwam de ouder erachter dat de ruil- en inhaaluren waren verdwenen.</p>	<p>Oudersupport heeft telefonisch contact gehad met ouder en het beleid rondom de ruil- en inhaaluren besproken. Er is aangegeven dat het beleid niet wordt aangepast. Als eenmalige coulance is de factuur verwijderd en zijn de uren van het ruil- en inhaaltegoed afgeboekt.</p>	Nee
Villa Pjotter	Smallsteps B.V.	Overig veiligheid en ongewenst gedrag	<p>Ouder geeft aan dat hij/zij vanmorgen bij de school stond en een bus zag aankomen met kinderen, zonder enige verlichting.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder en alles besproken. Er zijn afspraken gemaakt met het team om dit in de toekomst te voorkomen.</p>	Ja



<p>Kinderopvang Princenhoeve</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Sociale veiligheid</p>	<p>Deze ouder heeft geconstateerd dat er herhaaldelijke peestsituaties plaatsvinden, waar het kind van deze ouder fysiek en mentaal gepest wordt.</p> <p>Hierover is eerder een gesprek geweest met de locatiemanager, waaruit onvoldoende opvolging is gekomen. Hierdoor heeft ouder het kind overgeplaatst naar een andere opvangorganisatie.</p> <p>Ouder heeft op de nieuwe opvangorganisatie vernomen dat zich een nieuwe situatie heeft voorgedaan op het schoolplein, waarbij kinderen die opvang hebben bij Partou het kind van deze ouder hebben gepest en het kind aan de capuchon heen en weer hebben getrokken.</p> <p>De pedagogisch professional van de nieuwe opvangorganisatie heeft ingegrepen en de situatie gestopt door de pestende kinderen aan te spreken.</p> <p>Ouder vindt dit onacceptabel en schadelijk voor de ontwikkeling van het kind.</p> <p>Omdat er geen gehoor is gekomen vanuit Partou, heeft ouder een klacht ingediend. Als een soortgelijke situatie opnieuw voorkomt, zal de ouder externe instanties inschakelen.</p>	<p>Locatiemanager heeft de klacht telefonisch met de ouder besproken. De ouder had geen behoefte aan een persoonlijk gesprek.</p> <p>De locatiemanager vindt het heel spijtig dat het kind zich onveilig heeft gevoeld. Er is onvoldoende steun en begeleiding geboden bij de sociale interacties op de buitenschoolse opvang, en de locatiemanager is het eens met de klacht.</p> <p>Partou werkt met een protocol over pesten, waar de ouder eerder van op de hoogte is gebracht.</p> <p>Om incidenten tijdens overgangsmomenten van school te voorkomen, zijn nieuwe werkafspraken gemaakt met het team. De groepssamenstelling is herzien, er is een beloningssysteem ingevoerd dat samenwerking en respect bevordert en er zijn meerdere groepsgesprekken en activiteiten gehouden over sociale afstemming.</p>	<p>Ja</p>
<p>Partou KDV Jan Muschlaan 24</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>Ouder heeft al meerdere gesprekken gehad met de locatiemanager. Volgens ouder blijkt uit deze gesprekken dat de locatiemanager ook met het handen in het haar zit en zich zorgen maakt.</p> <p>De locatiemanager heeft ouder gevraagd</p>	<p>Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder.</p> <p>Afspraken: ouders eerder informeren bij mogelijk personeelstekort, maandelijks rooster delen, en aan het einde van de maand een brief met financiële compensatie en uurcorrecties.</p>	<p>Deels</p>



			<p>om contact op te nemen met het hoofdkantoor.</p> <p>Ouder wil in gesprek over de huidige situatie, met de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planning en continuïteit -Veiligheid op de locatie -Compensatie voor gemiste uren of last-minute afmeldingen 		
Bengel	Smallsteps B.V.	Sociale veiligheid	<p>Het kind is gepest op de locatie. De situatie is besproken met de medewerkers.</p> <p>Het vertrouwen in de veiligheid is verloren gegaan, waardoor het contract is opgezegd.</p>	<p>Operationeel manager heeft per e-mail contact gehad met de ouder.</p> <p>Operationeel manager vindt het jammer dat de ouder heeft besloten de kinderen niet meer naar de locatie te brengen.</p> <p>Het signaal van de ouder is besproken met de locatie en de kwaliteitsmanager.</p> <p>Het team zal de komende tijd extra aandacht besteden aan dit onderwerp.</p> <p>Ook de operationeel manager en de kwaliteitsmanager blijven de situatie op de locatie volgen en zetten dit onderwerp actief op de agenda.</p>	Deels
Smallsteps kinderopvang Kidskasteel	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	<p>Er zijn vaste medewerkers van de groep vertrokken. De ouder maakt zich zorgen over het personeel.</p> <p>De ouder wil graag deelnemen aan de oudercommissie.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder en direct de oplossingen besproken.</p> <p>De ouder gaat deelnemen aan de oudercommissie.</p>	Ja
Partou KDV Mgr GW van Heukelumstr 8	Partou B.V.	Facturen en betalingen	<p>Ouder is het niet eens met de factuur voor de studiedag van vorig jaar.</p>	<p>De ouderspecialist heeft per e-mail uitleg gegeven over de Partou studiedagen.</p> <p>In de e-mail stond meer informatie over de studiedag, het proces, de voorwaarden en de informatieverstrekking.</p> <p>Er zal geen compensatie plaatsvinden; Partou blijft bij de voorwaarden en de bijbehorende werkwijze.</p>	Nee
Partou KDV Koningskinderen De Sterrendaalders	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	<p>Ouder komt erachter dat het kind niet op de wachtlijst staat.</p> <p>Ouder had dit voor de overname al geregeld met de oude organisatie.</p>	<p>De ouderspecialist heeft contact opgenomen met de ouder.</p> <p>Vanuit planning is gebleken dat de wachtlijst tijdens de overname niet goed is door-gegaan.</p>	Deels



				gekomen. Dit had niet mogen gebeuren en daarvoor is excuses aangeboden. De ouder heeft vanuit planning alsnog een aanbod gekregen voor de buitenschoolse opvang.	
Partou KDV Zeeburgerdijk 70	Partou B.V.	Fysieke veiligheid	Het kind is voor de tweede keer gebeten door een ander kind. Volgens de ouder zou een gedragscoach worden ingeschakeld, maar dit is niet gebeurd.	Er is persoonlijk contact geweest met de ouder. Het protocol is doorgenomen met de ouder en ook nogmaals met de medewerkers. Drie weken later heeft de locatiemanager opnieuw contact opgenomen om te vragen hoe het gaat. Het gaat goed en de ouder is tevreden.	Ja
Hoekindseweg	Smallsteps B.V.	Voeding	Ouder vindt dat het kind te weinig drinkt. Op de locatie mag het kind alleen water drinken, maar de ouder wil dat het kind biologische diksap krijgt. Het kind heeft 's avonds dorst en harde ontlasting. Thuis is het kind zindelijk, op de locatie niet.	De operationeel manager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder en alles besproken. Het team zal extra opletten tijdens de drinkmomenten.	Ja
Partou BSO Koningskinderen De Sterrendaalders	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden over communicatie over planning en plaatsing. Het kind staat al lange tijd op de wachtlijst voor doorstroming naar de buitenschoolse opvang, maar er is nog steeds geen plek. De datum dat het kind naar school gaat, komt bijna. De ouder ervaart stress en onzekerheid en wil dat er naar een oplossing wordt gezocht.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Ouder had een klacht ingediend over het ontbreken van een plek op de buitenschoolse opvang. Door personeelstekorten, wegvallende ZZP'ers en logistieke uitdagingen is het niet mogelijk alle scholen te bedienen. De school van het kind valt hier helaas buiten. Er wordt gewerkt aan een soepelere logistiek. Ouder is geïnformeerd dat het kind met voorrang op de wachtlijst kan bij een andere locatie, waar ook veel kinderen van dezelfde school zitten. Zo kan het kind samen met andere kinderen van school naar de buitenschoolse opvang.	Ja



<p>Partou KDV Nieuweweg 2</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>Ouder dient klacht in over locatiemanager. Vandaag is locatie verhuisd naar een nieuw adres, wat al impact heeft, maar nu blijkt dat er zonder overleg of communicatie nog veel meer is veranderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Het kind start vandaag bij een vrijwel onbekende pedagogisch professional, dit is niet vooraf medegedeeld. -De dagstart is vervallen. -Vaste pedagogisch professionals zijn weg en komen niet meer terug. -Locatiemanager is telefonisch niet bereikbaar. <p>De ouder is lid van de oudercommissie en heeft hierover ook geen contact of informatie ontvangen. Ouder wil een gesprek met de operationeel manager.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Alles is besproken naar tevredenheid van de ouder.</p>	<p>Ja</p>
<p>Partou KDV Louis Bouwmeesterstraat 1A</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Voeding</p>	<p>Ouder geeft aan dat er ongezonde en suikerrijke producten op de locatie aanwezig zijn. De ouder ziet liever dat dit soort voeding niet op het menu staat. Ook geeft de ouder aan dat er binnen met schoenen wordt gelopen. Het kind komt aan het einde van de dag thuis met zwarte sokken. De ouder zou het fijn vinden als hier beter op gelet wordt.</p>	<p>Locatiemanager heeft de ouder persoonlijk gesproken en er zijn afspraken gemaakt. De ouder had meerdere zorgen over de locatie. Het voedingsbeleid is besproken met het team. Er komen gezondere alternatieven op het menu. Binnen lopen met schoenen wordt beter geregeld. Schoenhoesjes worden beschikbaar gesteld voor ouders en medewerkers gebruiken binnen schoenen of sloffen. De deuren blijven zoveel mogelijk gesloten. Ook bij levering of andere activiteiten wordt extra gelet op veiligheid en toezicht. De bakjes van de kinderen worden vaker schoongemaakt om de hygiëne te verbeteren. Bij toiletsituaties wordt goed gelet op veiligheid en begeleiding. Er wordt gekeken of</p>	<p>Ja</p>



				dit met verticale groepen anders kan. De geur van de locatie wordt in de gaten gehouden en waar nodig verbeterd.	
Partou BSO Koningskinderen De Sterren-daalders	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder stond met het kind op de wachtlijst voor de buitenschoolse opvang voor drie dagen. De ouder was blij te horen dat er in ieder geval twee dagen mogelijk waren voor een definitieve plaatsing. Nu heeft de ouder via vrienden vernomen dat het kind van vrienden wel op donderdag is geplaatst, terwijl hun kind later start. Ouder betreurt deze gang van zaken en wil naast opheldering ook een spoedige en volledige oplossing.	De afdeling planning heeft eerst per e-mail uitleg gegeven over de wachtlijst en de manier van plannen. De planning is opnieuw bekeken en er is een deel van de aangevraagde dagen vrijgekomen. De ouder heeft hiervoor een voorstel ontvangen. Later is er opnieuw contact geweest met de ouder en is ook de laatste dag aangeboden.	Deels
Kinderopvang Tovertuin	Smallsteps B.V.	Verzorging kind	Ouder was bij het ophalen van het kind ontevreden over wat werd aangetroffen. Het kind was aan het huilen. De ouder had de volgende zorgen: -Het was al 40 minuten voorbij de voedingstijd. -Ondanks dat ouders hebben aangegeven geen fopspeen te willen, had het kind er toch één in de mond. -Ouder vermoedt dat de pampers niet goed is verschoond. -De vaste pedagogisch professionals waren niet	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de zorgen te bespreken. De locatiemanager begrijpt de zorgen van de ouder volledig en heeft uitgelegd hoe het op de locatie gaat. Ouder en locatiemanager waren het eens dat dit geen officiële klacht was, maar zorgen die de ouder wilde delen. De ouder kan op elk moment contact opnemen met de locatie om te vragen hoe het gaat.	Deels



			aanwezig. Ouder begrijpt dat dit door roosterproblemen kan komen, maar verwacht dat het kind elke dag hetzelfde niveau van zorg krijgt. De ouder hoopt dat de bezorgdheid wordt begrepen en wil graag contact over de situatie.		
Partou KDV Aan Zee	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder werd bij het ophalen van het kind verteld dat het kind naar een andere groep zou gaan. Ouder vindt dit te vroeg. Volgens het beleid van Partou gebeuren overplaatsingen altijd in overleg, maar dat is in deze situatie niet gebeurd.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Er is overleg geweest met de planning. De ouders zijn akkoord gegaan met 2 dagen op de ene groep en 1 dag op de andere groep.	Ja
Partou BSO Klipgriend 3	Partou B.V.	Overig veiligheid en ongewenst gedrag	Ouder hoorde vandaag dat het kind niet mee naar binnen was gegaan bij de buitenschoolse opvang omdat de deur dichtviel. Het kind liep toen alleen terug naar school. De juf heeft het kind uiteindelijk weer naar de buitenschoolse opvang gebracht. Pas bij binnenkomst werd duidelijk dat het kind niet mee was gekomen.	De flexmanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. De flexmanager vindt het heel vervelend dat dit is gebeurd en is het eens dat de ophaalmomenten beter moeten worden geregeld. Er wordt met de betrokken medewerker gesproken over de situatie en hoe dit in de toekomst beter kan. De flexmanager zorgt dat kinderen altijd voor de medewerkers uitlopen, zodat er voortdurend zicht is op alle kinderen. Het hele team van de buitenschoolse opvang wordt hierbij betrokken.	Ja
Partou KDV Koningskinderen Koning Lijsterbaard	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder bracht vanmorgen het kind naar het kinderdagverblijf en zag dat een student alleen op de groep stond met te veel baby's. Er waren geen vaste gezichten aanwezig. Ouder heeft gewacht tot er hulp kwam. Uiteindelijk kwam de assistent-leidinggevende om te helpen.	De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De locatiemanager heeft aangegeven dat er met de betreffende medewerker is gesproken, zodat dit soort situaties in de toekomst beter kunnen worden aangepakt.	Deels



			De assistent-leidinggevende gaf aan dat de student eerder had kunnen bellen om hulp te vragen.		
Partou KDV Strawinskylaan 1771	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder geeft aan dat er regelmatig te weinig personeel op de locatie is. Het aanwezige personeel doet hun best, maar door het tekort is er te weinig tijd en aandacht voor het kind.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De locatie is actief bezig met het werven van nieuw personeel om de capaciteit te verbeteren. Het team is aangesproken om vaker foto's van het kind tijdens de dag te delen.	Deels
Kinderopvang Princenhoeve	Smallsteps B.V.	Binnenruimte	Ouder geeft aan dat de locatie onlangs is verhuisd. In het nieuwe gebouw is het kind al een paar keer gevallen en heeft het hoofd gestoten aan een gevaarlijk trapje van steen in de hoek van de kamer. Ouder zegt dat hier nog niets aan is gedaan, terwijl dit wel beloofd was.	De operationeel manager heeft telefonisch contact gehad met de ouder. Er is een bestelling gedaan bij de leverancier om een veilige oplossing te maken. De werkzaamheden worden op korte termijn uitgevoerd.	Deels
Partou KDV Boerhaavelaan 32B	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder geeft aan dat het kind moest worden opgehaald omdat er luizen op de locatie waren. Thuis heeft ouder het kind behandeld, maar er waren geen luizen, wel neten. Ouder zegt dat in het beleid staat dat luizen behandeld moeten worden, maar niet dat dit direct moet gebeuren. Ouder vindt dat dit duidelijker in het reglement moet worden beschreven. Daarnaast heeft ouder een klacht over het slapen. Het kind mag volgens ouder niet slapen op de locatie, maar vertelt thuis dat er toch geslapen wordt.	De operationeel manager heeft per e-mail contact gehad met de ouder. De locatiemanager had al persoonlijk contact gehad om de klacht te bespreken. Er wordt contact opgenomen met de kwaliteitsmanager over de beschrijving in het beleid rond hoofdluis; hierover volgt nog een terugkoppeling. De locatiemanager bespreekt met de pedagogisch medewerkers hoe het slapen op stretchers kan worden aangepast. De communicatie verloopt rechtstreeks via de locatiemanager. Ouder krijgt de opvangdag terug om op een ander moment te gebruiken.	Deels



BSO Partou Fluitenkruid 10	Smallsteps B.V.	Overig OVK & Voorwaarden	Ouder geeft aan dat je je kind vroeger op studiedagen vanaf 7:30u kon brengen. Nu is dit zonder communicatie veranderd naar 8:30u. Dit is een onwenselijke tijd voor de ouder. Normaal kon je je kind voor 8:30u naar school brengen, maar nu kan dat pas na 8:30u op de locatie.	Er is persoonlijk contact geweest met de ouder om de klacht te bespreken. Er zijn excuses aangeboden omdat de pedagogisch professional niet op tijd aanwezig was op de locatie. Kinderen kunnen op studiedagen vanaf 8:15u worden gebracht.	Ja
Partou KDV Koningskinderen De Sneeuwkoningin	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder geeft aan, dat het kind op de opvang in de wang is gebeten door een ander kind. De ouder vindt dat de medewerkers goed hebben gehandeld door direct contact op te nemen. De ouder neemt de medewerkers dit incident dan ook niet kwalijk. Wat de ouder wel als probleem ervaart, is dat er te grote kinderen op de babygroep worden opgevangen. Dreumesen lopen daar rond en zijn volgens de ouder te groot voor deze groep. De ouder heeft gehoord dat medewerkers en de locatie meerdere keren hebben gevraagd om deze kinderen door te plaatsen naar een volgende groep. Dit lukt echter onvoldoende. Hierdoor ontstaat bij de ouder het beeld dat de locatie onvoldoende grip heeft op de planning en niet tijdig kan bijsturen.	De afdeling Planning heeft excuses aangeboden voor de vertraagde reactie. Ook is erkend dat het vervelend is dat het kind tijdens de opvang is gebeten. Daarbij is benadrukt dat de medewerkers in deze situatie goed en snel hebben gehandeld. De afdeling begrijpt de frustratie van de ouder over de leeftijdsindeling op de groepen, zeker na dit incident. Er wordt geprobeerd om kinderen vanaf hun eerste verjaardag door te laten stromen naar een volgende groep. Dit is echter niet altijd mogelijk. Kinderen blijven in principe op de babygroep tot 18 maanden. Vaak vindt doorstroming al plaats vanaf 12 maanden, afhankelijk van de beschikbaarheid op de dreumesgroep en de personeelscapaciteit. Op dit moment zitten er geen kinderen ouder dan 13 maanden op de babygroep, wat mogelijk geruststelling biedt. De ouder heeft de afdeling Planning per e-mail aangegeven dat de gemaakte verschuivingen als prettig worden ervaren.	Ja
Olle	Smallsteps B.V.	Schoonmaak	Ouder uit zorgen over baby's die op de vloer spelen in de gemeenschappelijke ruimte van het kinderdagverblijf. In deze ruimte lopen volwassenen met buitenschoenen over de vloer. De ouder ziet dit als een risico voor de hygiëne	Locatiemanager heeft per e-mail contact gehad met de ouder. Er zijn afspraken gemaakt met de medewerkers van de groep. Het kind zal voortaan spelen op een speelkleed in de speelhal. De ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht.	Ja



			<p>en gezondheid van de baby's.</p> <p>De ouder vraagt om aanpassing van de werkwijze om besmetting te voorkomen, bijvoorbeeld door het dragen van schoenhoezen.</p>		
Woeste Willem	Smallsteps B.V.	Schoonmaak	<p>Ouder heeft een klacht over de schoonmaak op de locatie. Volgens de ouder wordt de locatie steeds minder schoon. De ouder komt regelmatig vroeg op de locatie en ziet dan dat er nog niet is schoongemaakt. Het kind van de ouder is zindelijk en moet bij binnenkomst vaak naar het toilet. Volgens de ouder is het toilet op die momenten soms erg vies.</p>	<p>Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er wordt extra personeel ingezet voor de schoonmaakwerkzaamheden. Daarnaast wordt erop toegezien dat de gemaakte afspraken worden nagekomen.</p>	Deels
Partou Gouwe-straat 13	Smallsteps B.V.	Overig OVK & Voorwaarden	<p>Ouder is verrast en bezorgd over de eenzijdige opzegging van het opvangcontract van het kind door Partou. Volgens ouder heeft hierover geen voorafgaand overleg plaatsgevonden. Het kind heeft sinds februari 2024 een contract bij de plus buitenschoolse opvang en er zijn in die periode geen gedragsproblemen geweest.</p> <p>De ouder vindt het onacceptabel dat Partou aangeeft niet bekwaam genoeg te zijn om de opvang te bieden, terwijl deze situatie volgens de ouder al langere tijd bekend was. Er heeft één evaluatiemoment plaatsgevonden. Na dit gesprek heeft de ouder zich aangemeld voor de ouderraad om bij te dragen aan verdere verbetering. Kort daarna is het opvangcontract beëindigd, zonder voorafgaande waarschuwing. De ouder geeft aan dat Partou een zorgplicht</p>	<p>De senior locatiemanager heeft de klacht besproken met de ouder. Er is een oplossing gevonden door het kind op een andere locatie op te vangen. Er is een proefperiode van drie maanden afgesproken. Tijdens deze periode wordt maandelijks geëvalueerd of de opvang en begeleiding passend zijn. De ouder heeft dit aanbod geaccepteerd en geeft aan vooraf een rondleiding te willen. De klacht is naar tevredenheid afgehandeld.</p>	Ja



			heeft en dat er volgens de ouder onvoldoende is gezocht naar een passende oplossing. Ouder heeft formeel bezwaar gemaakt tegen de opzegging en verzoekt om een passende oplossing. Bij het uitblijven hiervan overweegt de ouder verdere stappen.		
Dependance Krullenbol	Smallsteps B.V.	Overig veiligheid en ongewenst gedrag	Het kind is zelfstandig van de buitenschoolse opvang naar huis gelopen. Dit is de tweede keer dat dit is gebeurd. De ouder geeft aan het contract te willen opzeggen zonder opzegtermijn en excuses vanuit de organisatie.	Locatiemanager heeft de situatie onderzocht. Uit het onderzoek bleek dat het personeel direct actie heeft ondernomen volgens het protocol voor vermiste kinderen. Het kind werd eerst in de groep en de garderobe gezocht, en daarna op de parkeerplaats. Het kind bleek inmiddels thuis te zijn. De organisatie heeft aangegeven dat zij naar eigen inzicht juist heeft gehandeld. Hoewel de organisatie het incident betreurt, wordt het verzoek van de ouder tot onmiddellijke opzegging van het contract niet geaccepteerd. Om het afscheid op een goede manier te laten verlopen, is in overleg afgesproken dat het contract per 12 februari beëindigd wordt, nadat de ouder schriftelijk akkoord geeft. De organisatie neemt de klacht serieus, maar erkent de situatie zoals door de ouder geschetst niet volledig.	Ja
Partou KDV Merwedestraat 2	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Een ouder heeft contact opgenomen omdat het kind besmet is met het RS-virus en momenteel in het ziekenhuis ligt. Het kind is volgens de ouder zeer vatbaar voor infectieziekten. De ouder heeft gevraagd om een gesprek met de operationeel manager over het beleid en het handelen van de organisatie bij infectieziekten.	Er is een gesprek geweest met de operationeel manager om het beleid rondom infectieziekten te bespreken. Afgesproken is: Ouders worden zo snel mogelijk geïnformeerd zodra bij een kind het RS-virus wordt vastgesteld. Het contract van het kind wordt tot nader order 'bevroren', zodat het plekje behouden blijft en de kosten tijdelijk stoppen. Ouders worden direct geïn-	Ja



				<p>formeerd als het kind afwijkingen in gezondheid vertoont, zodat het kind zo snel mogelijk kan worden opgehaald.</p> <p>Er wordt afgesproken om open en direct te communiceren over de situatie van het kind en eventuele zorgen, zowel van de ouder als van de organisatie.</p> <p>De organisatie neemt de zorgen van de ouder serieus en ondersteunt het gezin gedurende deze periode.</p>	
Partou BSO Elandsstraat 154A	Partou B.V.	Omgang/interactie met kind	<p>Een ouder heeft een klacht ingediend over ongepast gedrag van een medewerker naar het kind en de partner. De ouder heeft om een gesprek met de locatiemanager gevraagd, maar geeft aan nog geen reactie te hebben ontvangen.</p>	<p>Locatiemanager heeft gesprekken gevoerd met zowel de medewerker als de ouder. Tijdens het gesprek gaf de ouder aan dat ouder mogelijk te snel heeft gehandeld op basis van wat de kinderen hadden verteld, zonder dit eerst met de medewerker zelf te bespreken. Daarnaast gaf de ouder aan dat de andere ouder de Nederlandse taal niet goed beheerst, waardoor er mogelijk misverstanden zijn ontstaan. De ouder wil de kwestie hierbij afsluiten en op een fijne manier verder met de medewerker.</p>	Deels
Partou KDV Otje	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	<p>Ouder geeft aan, dat de groep voor de derde keer in drie weken gesloten is. Er was beloofd dat de ouder zou worden uitgenodigd voor een evaluatie, maar dit is volgens de ouder niet gebeurd. De ouder kan niet elke keer lastminute iets regelen, omdat de partner ook huisarts is. Volgens de ouder is de communicatie vanuit de organisatie onvoldoende geweest.</p>	<p>De operationeel manager heeft contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De sluitingen van de groep waren het gevolg van onverwachte ziekmeldingen van medewerkers. Ondanks inspanningen om vervanging te regelen, onder andere via uitzendkrachten en andere locaties, lukte het niet om de groep volledig bezet te krijgen.</p> <p>De locatie begrijpt de frustratie over de late communicatie. Dit was helaas niet eerder mogelijk, omdat tot het laatste moment geprobeerd is een oplossing te vinden.</p> <p>Naar aanleiding van deze situatie is het interne proces geëvalueerd en wordt de communicatie verbeterd.</p>	Deels



				Voortaan zal de locatiemanager bij een onvermijdelijke sluiting een dag van tevoren afstemmen met de operationeel manager en kwaliteitsmanager. Hierdoor kunnen ouders sneller en duidelijker geïnformeerd worden, zodat zij meer tijd hebben om een alternatief te regelen. Er is een financiële compensatie aangeboden.	
Kinderopvang De Speeltoren	Smallsteps B.V.	Schoonmaak	Ouder geeft aan dat het toilet van de groep al drie dagen defect is en volstaat met een mix van water en ontlasting. Volgens de ouder is dit zeer onhygiënisch.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met de ouder. De ouder gaf aan dat het geen officiële klacht betreft, maar dat deze optie via de ouderapp werd aangeboden. De locatiemanager heeft de afdeling Facilitair gebeld en gevraagd, wanneer het toilet gerepareerd en schoongemaakt wordt. Het toilet wordt over twee dagen schoongemaakt. Tot die tijd wordt het toilet door de locatiemanager goed afgezet, zodat ouders en kinderen er geen last van hebben.	Ja
De Zonne-straaltjes	Smallsteps B.V.	Overig veiligheid en ongewenst gedrag	Ouder geeft aan dat het kind zich al twee keer heeft opgesloten in de verschoonkamer en meerdere keren is weggelopen naar de keuken. Volgens de ouder is het vertrouwen in de opvang hierdoor verloren gegaan.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er is afgesproken dat de medewerkers extra letten op de grotere kinderen die via het traphekje naar het toilet gaan, om te voorkomen dat andere kinderen meelopen naar andere groepen. Ook is er een persoonlijk gesprek geweest tussen de ouder en de mentor, dat als prettig werd ervaren.	Deels
Partou BSO Nicolaasdwarsstraat 3	Partou B.V.	Sluiting groep / locatie	Ouder geeft aan, dat het kind in oktober eerder is opgehaald en dat hiervoor een compensatie zou worden ontvangen. Ouder heeft hier meerdere berichten over gestuurd, maar geeft aan dat dit nog niet is geregeld.	Er is persoonlijk contact geweest met de ouder en de gemaakte afspraken zijn per e-mail bevestigd. De locatiemanager heeft excuses aangeboden en de compensatie is verwerkt.	Ja



Villa Parijsch	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Een ouder heeft contact gehad met de medewerkers van de groep en aangegeven graag beter geïnformeerd te worden en dat het jammer is dat er in acht maanden tijd slechts zes verhaaltjes zijn geschreven. De medewerkers hebben aangegeven dat de iPad kapot is. Daarnaast geeft de ouder aan dat er geen duidelijke overdracht wordt ontvangen.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Het signaal wordt serieus genomen en er wordt een nieuwe aanvraag gedaan voor de iPads. Ook zullen de medewerkers er alles aan doen om de overdracht beter en uitgebreider te maken. Er is afgesproken dat als de ouder over twee weken nog steeds geen goed gevoel heeft, de ouder opnieuw contact kan opnemen met de locatiemanager.	Deels
Thijlaan	Smallsteps B.V.	Fysieke veiligheid	Ouder zag dat een kind door een pedagogisch professional hardhandig werd vastgepakt.	Er is een gesprek geweest met de ouder en de medewerker om de situatie te bespreken. Tijdens het gesprek konden beide partijen hun ervaringen en gevoelens delen, wat veel duidelijkheid gaf. Uit het gesprek bleek dat de bezorgdheid van de ouder ongegrond was. Er is besproken hoe het kind thuis wordt begeleid en dat dit vaak overeenkomt met wat op de groep gebeurt. De tip van de ouder om het kind duidelijke uitleg te geven over wat wel en niet mag, wordt direct op de groep toegepast. Daarnaast is afgesproken dat ouders bij twijfel of vragen direct contact opnemen met de medewerkers of de locatiemanager. De ouder gaf aan dat de klacht hiermee goed is behandeld en dat het vertrouwen in de opvang is hersteld. Een vervolgspraak was niet nodig.	Ja
BSO Mozaiek	Smallsteps B.V.	Privacy	Een ouder zag dat een medewerker het rapport van een kind bekeek en vindt dit niet gepast.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Er is uitgelegd dat de medewerker uit enthousiasme reageerde omdat het kind blij was met het rapport. De locatiemanager heeft bevestigd de zorgen van de ouder te begrijpen. Het voorval wordt intern be-	Ja



				sproken, zodat hier in de toekomst bewuster mee omgegaan kan worden.	
Kinderopvang Kyckert	Smallsteps B.V.	Voeding	Ouder geeft aan dat het kind bijna drie maanden naar de peuteropvang gaat. In deze periode heeft het kind al twee keer koemelk gekregen, terwijl duidelijk is doorgegeven dat het kind een koemelkallergie heeft. Daarnaast geeft de ouder aan dat het kind meerdere keren door andere kinderen is geslagen op de locatie. Deze zorgen zijn eerder met de locatie besproken, maar de ouder voelde zich nog steeds niet gerust om het kind achter te laten. Het kind kon nog niet goed uit een beker drinken, waardoor de ouder het kind had opgehaald met natte kleding.	De locatiemanager en de operationeel manager hebben een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De punten waar de ouder ontevreden over was, zijn inhoudelijk besproken. De klacht is ook uitgebreid binnen het team besproken. Voor een aantal handelingen op de groep zijn specifieke werkafspraken gemaakt om te voorkomen dat dit in de toekomst gebeurt. Er zijn excuses aangeboden en de pedagogisch coach is betrokken bij de groep. Het contract is per direct beëindigd en de maand opzegtermijn is komen te vervallen.	Deels
Partou KDV Ge-deputeerden-laan 49	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder geeft aan dat het kind de afgelopen tijd vaak ziek is geweest, waardoor het niet naar de opvang kon. Wanneer het kind wel op de opvang is, ontvangt de ouder regelmatig bericht dat het kind opgehaald moet worden omdat het huilerig is.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Het is niet de bedoeling dat de ouder regelmatig bericht krijgt dat het kind opgehaald moet worden wanneer het huilerig is. De locatiemanager bespreekt dit de komende week met het team. Er worden afspraken gemaakt over wanneer wel of geen berichten naar de ouder worden gestuurd.	Deels
Kinderopvang Klaverblad	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder geeft aan dat een incident heeft plaatsgevonden op de locatie met het kind. De ouder heeft zorgen geuit, maar kreeg een korte reactie die als niet voldoende werd ervaren. Er zou na de vakantie contact worden opgenomen met de ouder, maar tot	Locatiemanager heeft de ouder een bericht gestuurd dat de klacht is ontvangen. De ouder heeft nu aangegeven geen gesprek te willen. In het bericht is aangegeven dat de ouder in de toekomst altijd welkom is voor een gesprek.	Deels



			nu toe is er geen vervolgreactie ontvangen.		
Partou BSO South Campus	Partou B.V.	Discriminatie	Ouder geeft aan dat het kind oneerlijk is behandeld door een medewerker op de locatie. Het kind is meerdere keren ten onrechte beschuldigd en kreeg geen lunch, waardoor het verdrietig en alleen was.	Locatiemanager heeft de klacht besproken met de betrokken en andere aanwezige pedagogisch professionals. Ook is er een gesprek geweest met de ouder. Hierin is uitgelegd dat uit de gesprekken met de medewerkers blijkt dat er geen sprake was van discriminatie of anders behandelen van het kind. Het kind heeft wel lunch gekregen, maar zat apart vanwege het gedrag. Drie medewerkers waren tijdens het voorval aanwezig en bevestigen hetzelfde verhaal. De locatiemanager heeft aangegeven het spijtig te vinden, dat er niet eerder signalen of berichten zijn gegeven over de ontevredenheid en benadrukt dat er altijd contact gezocht kan worden. De locatiemanager begeleidt en ondersteunt het proces waar nodig. Ouder heeft het contract beëindigd, maar wil de situatie nog bekijken. Er zijn afspraken gemaakt over de periode dat het kind nog gebruikmaakt van de opvang. De situatie wordt onderzocht, het team is geïnformeerd en verdere maatregelen worden genomen indien nodig om veiligheid en transparantie te waarborgen.	Deels
Partou BSO Winterdijk-straat 2	Partou B.V.	Ruil- en inhaaluren	Ouder wilde een dag ruilen via het ouderportaal, maar merkte dat de inhaaluren van 2024 verdwenen waren. Daarnaast bleek dat een dag eerst 96 uur van tevoren afgemeld moet worden om ruil- en inhaaluren te kunnen ontvangen. De ouder geeft aan dat er te weinig flexibiliteit is.	Ouder is door de ouderspecialist gebeld om de klacht te bespreken. Er is coulance geboden en de ouder heeft de ruil- en inhaaluren ontvangen.	Deels



BSO Zwanevlot	Smallsteps B.V.	Ruil- en inhaaluren	Ouder geeft aan dat het niet mogelijk is om extra dagen af te melden in het ouderportaal.	De ouderspecialist heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De factuur voor de extra dag kan helaas niet gecrediteerd worden, omdat de afmelding binnen de termijn viel waarin annulering niet meer kosteloos mogelijk is. Voor de afmelding van 20-02 blijft de factuur staan, maar er zijn ruil- en inhaaluren toegekend in het ouderportaal, zodat de ouder deze later kan gebruiken.	Nee
Schateiland	Smallsteps B.V.	Voeding	Volgens de ouder is er vaak geen handzeep op de locatie. Daarnaast worden druiven ongesneden aan het kind gegeven, wat de ouder gevaarlijk vindt. Ook zou een medewerker tegen het kind hebben gezegd dat een rijstwafel van de grond gegeten kon worden. Verder heeft het kind bevroren brood gekregen terwijl er net vers brood was gehaald.	Na een gesprek met de ouder is informatie ingewonnen bij de betrokken pedagogisch professionals. Uit de gesprekken blijkt, dat de situatie niet goed is verlopen en dat dit anders had gekund. De gebeurtenissen hebben een grote impact gehad op de medewerkers. Er is afgesproken dat dit in de toekomst anders wordt aangepakt. De door de ouder aangegeven aandachtspunten zijn direct opgepakt. Het ontbreken van zeep in de toiletten wordt structureel opgelost. Ook de kipfilet met een verlopen houdbaarheidsdatum en het bevroren brood voldoen niet aan de richtlijnen en worden voortaan aangepast. De ouder kan zelf kiezen of het kind blijft komen of stopt. Er is afgesproken dat er open contact blijft en dat er een gesprek kan plaatsvinden met de ouder, de pedagogisch medewerkers en de locatiemanager om samen te kijken hoe de opvang in de toekomst op een goede en respectvolle manier kan verlopen.	Ja



Kinderopvang Bockesprong	Smallsteps B.V.	Voeding	<p>Ouder maakt zich zorgen over de voeding die kinderen krijgen op de naschoolse opvang. Tijdens de naschoolse opvang krijgen de kinderen crackers en een stuk fruit. Tijdens hele schoolvakantiedagen krijgen de kinderen gewone crackers, één boterham en een stuk fruit.</p> <p>De ouder vindt dat gewone crackers en één boterham weinig voedingswaarde hebben voor kinderen die in de groei zijn. Ouder vraagt zich af hoe hiermee rekening is gehouden bij het samenstellen van het voedingsmenu en of dit aansluit bij de Nederlandse voedingsrichtlijnen voor kinderen van deze leeftijd.</p>	<p>Locatiemanager heeft navraag gedaan op de groep van het kind. Hieruit blijkt dat het kind voldoende eten krijgt. Tijdens het ophalen van het kind heeft de locatiemanager kort met de ouder gesproken. De ouder gaf aan dat de opmerking meer als feedback bedoeld was en geen klacht. Na het gesprek bedankte de ouder voor de directe aanpak.</p> <p>De locatiemanager wil dit onderwerp tijdens een ouderavond bespreken, maar voor nu is het punt voor beide partijen opgelost.</p>	Nee
Duinrakers	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	<p>Ouder trof meerdere keren geen medewerker op de voorschoolse opvang, omdat de medewerker zich had verslapen. Het kind moest zich daarom bij een groep van het kinderdagverblijf voegen. Dit gebeurde vaak rond 08:00u, waardoor de ouder haast had om op tijd op werk te komen terwijl het kind op tijd op school moest zijn. De ouder vraagt om meer aandacht voor dit probleem, omdat het te vaak voorkomt.</p>	<p>De flexmanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Er zijn verschillende stappen genomen om te zorgen dat dit in de toekomst niet meer gebeurt. Er zijn excuses aangeboden. Ouder is tevreden met de afhandeling.</p>	Ja
KDV 't Boshoekje	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	<p>De geplande verhuisdatum kan niet doorgaan. Ouder is het hier niet mee eens.</p>	<p>Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er is uitgelegd dat de vertraging van de verhuizing te maken heeft met de benodigde werkzaamheden aan de unit en de uitkomst van de hoorzitting. De locatiemanager doet er alles aan om het proces zo snel mogelijk te laten verlopen. Zodra er groen</p>	Deels



				licht is, kan de verhuizing direct starten. Ouders zullen voortaan beter worden geïnformeerd.	
Marie van Westerhovenstraat	Smallsteps B.V.	Sociale veiligheid	Ouder heeft meerdere klachten ingediend. Volgens de ouder worden kinderen gepest tijdens het buitenspelen zonder toezicht. De ramen blijven gesloten, waardoor er geen frisse lucht binnenkomt. Ook was de ouder getuige van een incident waarbij een medewerker een berisping kreeg van de leidinggevende. De ouder wil het contract beëindigen zonder opzegtermijn.	Ouder maakte zich zorgen over de veiligheid op de buitenschoolse opvang. Er heeft een vechtpartij plaatsgevonden tussen kinderen, wat veel indruk heeft gemaakt. De ouder gaf ook aan dat er vaker spanningen, pesterijen en opstandjes zijn en twijfelt aan het toezicht. Daarnaast was er een opmerking over een gesloten ramen beleid. Uit onderzoek blijkt dat de vechtpartij heeft plaatsgevonden en dat medewerkers direct hebben ingegrepen en de ouders van de betrokken kinderen hebben geïnformeerd. De dagen daarna zijn de kinderen gesplitst in twee groepen, waardoor de sfeer verbeterde. Er zijn extra medewerkers ingezet om voldoende toezicht te houden. Het beleid van gesloten ramen is niet van toepassing; ramen staan regelmatig open, op één uitzondering na. De ouder kan de buitenschoolse opvang blijven bezoeken of kiezen voor een andere opvang. Partou betreft de situatie en bespreekt de kwestie met het team om soortgelijke problemen in de toekomst te voorkomen.	Ja
De Klaver	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder maakte zich zorgen over de afhaalprocedure op de buitenschoolse opvang. De ouder was vergeten door te geven dat het kind door de oppas zou worden opgehaald. Het kind werd door een bekende, gemachtigde persoon opgehaald,	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er is uitgelegd dat kinderen nooit zomaar aan iemand anders worden meegegeven zonder toestemming van een ouder. In dit geval was er sprake van een miscommunicatie: door	Deels



			<p>maar de ouder werd hier pas achteraf over gebeld. De ouder vindt dit onacceptabel, omdat er risico zou zijn geweest als een ongewenst persoon het kind had opgehaald. De ouder vraagt om een onderzoek, excuses en benadrukt dat het personeel de regels beter moet naleven.</p>	<p>de woordkeuze van de medewerker had de ouder begrepen dat het kind was meegegeven, maar dat is gelukkig niet gebeurd. De locatiemanager heeft benadrukt dat er altijd zorgvuldig wordt omgegaan met de veiligheid van de kinderen en dat een dergelijke situatie in de toekomst niet nogmaals zal plaatsvinden.</p>	
Woeste Willem	Smallsteps B.V.	Facturen en betalingen	<p>Ouder heeft aangegeven dat het niet mogelijk was om de rekening volledig te betalen en dit netjes heeft doorgegeven. Volgens de ouder is hier niet zorgvuldig mee omgegaan. De ouder heeft veel stress ervaren door de aanmaningen.</p>	<p>De ouderspecialist heeft contact gehad met de ouder. Er zijn excuses aangeboden omdat het proces niet vlekkeloos verliep. Voor het verlenen van uitstel was een beschikking nodig, deze is door de ouder aangeleverd, maar het uitstel van betaling is toen niet verwerkt. Binnen de afdeling wordt gekeken hoe dit in de toekomst beter kan.</p>	Deels
Partou KDV Emily Bron-tesingel 1A	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	<p>Ouders geven aan dat zij nog geen reactie hebben ontvangen op het bijgewerkte of voorgestelde schema voor de peuteropvang vanaf mei 2025. Hierdoor kunnen zij hun werk de komende maanden niet goed plannen. Daarnaast wachten zij nog op de terugbetaling of bevestiging van inhaalluren.</p>	<p>Locatiemanager heeft contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken en heeft daarna ook een mail gestuurd. Er is uitgelegd dat er een VVE-indicatie van het consultatiebureau nodig is om een plaatsing op basis van VVE aan te bieden. Daarnaast is advies gegeven over het gebruik van ruil- en tegoeduren. Het is het beste om deze in te zetten zodra het kind gewend is op de opvang.</p>	Nee
Hommeltje	Smallsteps B.V.	Spelmateriaal	<p>Ouder heeft klacht ingediend over het speelgoed waarmee het kind speelt en over het dragen van jurken. Daarnaast is er een foto van het kind gemaakt en deze is niet snel verwijderd uit het ouderportaal. De ouder wil dit bespreken en wil informatie ontvangen over de AVG.</p>	<p>De operationeel manager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er is uitgelegd dat al het speelgoed voor alle kinderen toegankelijk is en dat boekjes en activiteiten bedoeld zijn om vriendschap en respect te stimuleren, zonder invloed van bepaalde stromingen. De foto was bedoeld voor intern gebruik. Door een misverstand was de foto nog zichtbaar, maar deze is na het bericht van de ouder direct verwijderd. De locatie</p>	Ja



				heeft excuses aangeboden en benadrukt dat in de toekomst zorgvuldiger met foto's en privacy wordt omgegaan.	
Markt 98	Smallsteps B.V.	Ruil- en inhaaluren	Ouder geeft aan de ruiluren van vorig jaar te willen meenemen.	De ouderspecialist heeft contact gehad met ouder over de ruiluren. Ouder wilde de ruiluren van vorig jaar meenemen naar dit jaar. Dit is niet mogelijk. De ruiluren kunnen alleen gebruikt worden wanneer ze beschikbaar zijn. Extra dagen via de factuur kunnen ook niet worden omgezet naar ruiluren.	Deels
Partou KDV Dorpsweg 29	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder geeft aan dat de communicatie over de groepsindeling onduidelijk was en dat dit beter kan.	De operationeel manager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Op dit moment is het percentage VE-kinderen op de groep tussen de 35% en 50%, afhankelijk van de dag van opvang. Het is dus zeker geen 80%. De operationeel manager heeft aan de telefoon uitgelegd dat kinderen op een VE-groep juist extra taalstimulering krijgen, ook als ze al een hoger niveau hebben. Op een VE-groep worden de kinderen regelmatig voorgelezen. Daarnaast komen kinderen op andere manieren met taal in aanraking, bijvoorbeeld via taalspelletjes tijdens het buitenspelen. Partou komt de ouder tegemoet door af te wijken van de gebruikelijke opzegtermijn.	Deels
BSO Partou Vliet 2	Smallsteps B.V.	Facturen en betalingen	Ouder is niet tevreden over de manier waarop is gecommuniceerd. Telefonisch zijn toezeggingen gedaan die niet zijn nagekomen.	Er is persoonlijk contact geweest met de ouder. Daarbij is uitgelegd hoe het aanmaancproces werkt en welke contactmomenten er zijn geweest vanuit de debiteurenafdeling. Het openstaande saldo is betaald en de regeling is hervat.	Deels



<p>Smallsteps kinderopvang Kidskasteel</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Personele bezetting</p>	<p>Ouder uit zorgen over het voortdurende personeelsverloop op de locatie. Dit heeft volgens de ouder een negatieve invloed op zowel de kinderen als de ouders. De ouder ervaart dit als mismanagement, vanwege het frequente vertrek van medewerkers. Daarnaast geeft de ouder aan vandaag drie jonge medewerkers te hebben gezien in eigen kleding, zonder duidelijke herkenning als personeel. Hierdoor is de ouder onzeker over wie er op de groep werkt en voelt zich ongemakkelijk om het kind daar achter te laten.</p>	<p>Locatiemanager heeft per e-mail contact gehad met de ouder. Daarbij is uitleg gegeven over de wisselingen in leidinggeevenden. De eerste manager is wegens ziekte vervangen. Om de continuïteit te waarborgen, is direct een tijdelijke oplossing ingezet. Toen bleek dat het om een langdurige afwezigheid ging, is een nieuwe manager aangesteld. Deze manager heeft later een andere functie binnen de organisatie aanvaard. Op dit moment werkt de locatiemanager aan het versterken van het team, met als doel een stabiele en prettige omgeving voor de kinderen.</p>	<p>Deels</p>
<p>Partou BSO Brabantweg 107</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Overig OVK & Voorwaarden</p>	<p>Ouder geeft aan, dat het contract met startdatum 17 februari is opgezegd op 17 januari. De ouder heeft een factuur ontvangen voor een volledige maand opvang. In de voorwaarden staat dat bij annulering minder dan één maand voor de aanvangsdatum annuleringskosten worden gerekend ter hoogte van één maand opvang. Volgens de ouder is de opzegging precies één maand voor de startdatum gedaan en niet minder dan één maand. De ouder ervaart dat de voorwaarden in het voordeel van de organisatie worden toegepast en is het hier niet mee eens. De ouder geeft aan de factuur niet te zullen betalen, omdat de opvang op dit moment niet bekostigd kan worden. Indien betaling toch wordt verwacht, geeft de ouder aan juridische stappen te overwegen.</p>	<p>Oudersupport heeft per e-mail contact gehad met de ouder en begrip uitgesproken voor het vervelende gevoel rondom de annuleringskosten. Op basis van de aanvullende voorwaarden blijft er sprake van annuleringskosten. Omdat het contract minder dan één maand voor de aanvangsdatum is geannuleerd, worden annuleringskosten ter hoogte van één volledige maand kinderopvang in rekening gebracht, zoals vermeld in de voorwaarden. De ouder is er tevens op gewezen dat er voor deze maand recht is op kinderopvang en dat, indien van toepassing, kinderopvangtoeslag kan worden aangevraagd. Daarnaast is aangeboden om mee te denken over een betalingsregeling wanneer betaling in één keer niet mogelijk is. De ouder heeft aangegeven niet tevreden te zijn met deze afhandeling en contact op te nemen met de Geschillencommissie.</p>	<p>Nee</p>



Partou BSO C. van Eesterenlaan 216	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder bracht het kind in de ochtend, maar kreeg te horen dat het kind niet meer kon deelnemen aan de activiteiten, omdat de groepen al waren ingedeeld en vol waren (maximaal 12 kinderen). Het kind mocht tekenen of voetballen. Dit leidde tot verdriet bij het kind, waarna de ouder het kind weer mee naar huis nam. De ouder ervaart dit als niet klant- en kindvriendelijk en is teleurgesteld over de strikte manier waarop de groepsindeling is toegepast.	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder. Daarbij is uitgelegd dat de organisatie zich moet houden aan de geldende wet- en regelgeving. Deze regelgeving bepaalt hoeveel kinderen er per groep aanwezig mogen zijn en dit aantal mag niet worden overschreden. De locatiemanager gaat hierover in gesprek met de medewerkers. Daarnaast wordt gekeken naar het aantal activiteiten dat per dag wordt aangeboden. Ook gaat de locatiemanager met de kinderen in gesprek door het organiseren van kindvergaderingen, om beter inzicht te krijgen in hun behoeften.	Deels
Kinderopvang Roomtuintjes	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder geeft aan geen updates te ontvangen vanuit de locatie over hoe het met het kind gaat. Daarnaast ervaart de ouder dat ruildagen niet kunnen worden ingezet. Ook heeft de ouder deze week een brief ontvangen met het verzoek het kind thuis te houden in verband met een personeelstekort.	Locatiemanager heeft een gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De ouder gaf aan dat het door het personeelstekort lastig is om ruildagen te gebruiken, waardoor kinderen soms thuis moeten blijven. Ook wil de ouder eerder informatie over roosterwijzigingen en vaker updates in het dagboekje. De opvang doet dagelijks haar best om de bezetting goed te regelen en wijzigingen zo snel mogelijk te communiceren. Het team streeft ernaar om wekelijks dagboekjes te maken; bij tijdsdruk wordt soms alleen een foto gestuurd. De ouder is verder tevreden over de opvang, maar verhuist het kind naar een andere locatie van Partou om logistieke redenen, in de hoop op een stabielere opvang.	Ja
Margriet	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder ervaart al enkele jaren terugkerende problemen. Het kind is allergisch voor bepaalde luiers, waardoor de ouder bijna een jaar zelf luiers meeneemt. Ook wordt de ouder vaak gebeld	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Tijdens het gesprek zijn de volgende afspraken gemaakt: De ouder blijft de luiers zelf meegeven; de opvang kan	Ja



			om het kind eerder op te halen bij huilen of koorts, waardoor vakantiedagen sneller zijn gebruikt. Daarnaast heeft de ouder aangegeven dat het kind soms met blauwe plekken thuiskomt, maar dat de overdracht hierover niet altijd duidelijk is geweest.	deze niet leveren. Voeding wordt volgens het advies van de huisarts gegeven (Nutrilon met water, aangevuld met gewone melk). Medewerkers zijn hierover geïnformeerd. De ouder ontvangt via het ouderportaal berichten over de overdracht, zodat ouder op de hoogte blijft voordat ouder de kinderen ophaalt. Bij problemen houden ouder en opvang elkaar telefonisch op de hoogte. Alle medewerkers zijn geïnformeerd over het gesprek en de gemaakte afspraken.	
BSO Mozaiek	Smallsteps B.V.	Fysieke veiligheid	Ouder geeft aan dat bij het ophalen niemand wist waar het kind was. Uiteindelijk bleek het kind met andere kinderen weg te zijn. De ouder vindt het niet acceptabel dat de medewerkers niet konden aangeven waar het kind was.	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouder om de klacht te bespreken. De situatie is serieus genomen en intern met het team besproken om meer duidelijkheid en structuur te bieden. In de toekomst wordt het activiteitenbord gebruikt, zodat ouders altijd kunnen zien waar hun kind mee bezig is. Dit helpt verwarring te voorkomen.	Ja
Kinderopvang Toverkruid	Smallsteps B.V.	Sociale veiligheid	Het kind is door een ander kind gebeten en is daarnaast uit een stoel gevallen. De ouder is hierover niet tevreden.	Locatiemanager heeft per email contact gehad met de ouder en de klacht afgehandeld. Daarnaast heeft de locatiemanager met de medewerkers op de groep het beleid rondom bijtincidenten opnieuw doorgenomen, zodat medewerkers in de toekomst beter weten hoe te handelen en hoe dit gedrag te voorkomen.	Deels
Kinderopvang aan de Amstel	Smallsteps B.V.	Verzorging kind	Het kind startte bij een nieuwe groep, maar de spullen stonden niet klaar en de speen was kwijt. Het kind heeft geslapen zonder speen, waar de ouder het niet mee eens is. Daarnaast heeft de ouder een klacht over de groepsplaatsing; zij hadden liever dat het kind in een andere groep geplaatst werd.	Er is persoonlijk contact geweest met de ouder. Er zijn afspraken gemaakt met het team om herhaling in de toekomst te voorkomen. Ook is vanuit de ouderspecialist contact geweest met de ouder over de groepsplaatsing. Het kind is op de wachtlijst geplaatst voor een andere groep binnen de locatie.	Ja



Partou KDV Otje	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder heeft meerdere klachten tegelijk ingediend. Deze gaan over de grootte van de groep en het ontbreken van vaste medewerkers. Daarnaast vindt de ouder dat er te weinig buiten wordt gespeeld, dat dagverslagen niet worden gemaakt en wil de ouder weten wat het kind eet en drinkt op de opvang. Tot slot is de ouder het niet eens met het beleid rondom ruiluren.	Locatiemanager heeft met beide ouders een gesprek gehad om de klacht te bespreken. Tijdens het gesprek is gesproken over de onrust op de groep en hoe dit opgelost kan worden. Er is afgesproken om een vaste pedagogisch professional naar de groep over te plaatsen. Op deze manier kan er weer meer aandacht zijn voor de activiteiten, zoals het buitenspelen van een verticale groep.	Deels
Laaghemaal 38 BSO	Smallsteps B.V.	Facturen en betalingen	Ouder geeft aan dat de incasso te vroeg plaatsvindt en wil dat deze pas wordt uitgevoerd nadat het salaris is ontvangen.	Er is contact geweest met de ouder. De automatische incasso is stopgezet, zodat de ouder het bedrag zelf handmatig overmaakt.	Ja
Partou KDV Koningskinderen De Kikkerkoning	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder heeft een klacht over de communicatie tussen ouder en locatiemanager.	Er is persoonlijk contact geweest met de locatiemanager en de operationeel manager. Alles is besproken en er zijn afspraken gemaakt. De klacht kon hiermee worden afgesloten.	Ja
Partou KDV Flipjestraat 1	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder kwam het kind ophalen op de opvang en zag dat het kind op een andere locatie aan het spelen was, zonder een vaste beroepskracht. De ouder geeft aan geen bericht te hebben ontvangen via het ouderportaal en dat dit niet de eerste keer is dat dit voorkomt. De ouder wil graag contact met de locatiemanager om te bespreken hoe dit in de toekomst kan worden voorkomen	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder en heeft erkend dat er communicatie had moeten plaatsvinden en om toestemming gevraagd had moeten worden. Dit is besproken met de betrokken medewerker, zodat de regels over samenwerken met andere groepen weer duidelijk zijn. Daarnaast is dit doorgenomen met de kwaliteitsmanager en worden de medewerkers via de weekmemo en groepsoverleggen herinnerd aan deze afspraken. Hiermee wordt beoogd dat het beleid weer correct wordt toegepast.	Ja
't Druivelaartje	Smallsteps B.V.	Fysieke veiligheid	Ouder geeft aan dat het kind voor de vijfde keer thuis kwam met verwondingen. Deze verwondingen zijn telkens veroorzaakt door hetzelfde andere kind. De ouder heeft deze informatie via	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De locatiemanager bespreekt de klacht met de betrokken medewerkers. Ook sluit de pedagogisch coach hierbij aan.	Deels



			<p>het eigen kind vernemen. Vanuit de locatie is hierover geen communicatie geweest.</p> <p>Na meerdere gesprekken met een medewerker heeft de ouder de indruk gekregen dat de situatie wordt gebagatelliseerd.</p>	<p>Er wordt gekeken welke aanvullende maatregelen genomen kunnen worden, naast het goed houden van toezicht. Waar mogelijk wordt een derde medewerker ingezet.</p>	
Partou KDV Van Ruysbroekstraat 11	Partou B.V.	Verzorging kind	<p>Ouder uit zorgen over het gebrek aan WaterWipes-doekjes op de opvang. Voor de ouder is dit belangrijk, omdat het kind bij gebruik van reguliere doekjes last krijgt van luieruitslag. De ouder geeft aan dat deze doekjes gemakkelijk verkrijgbaar zijn.</p>	<p>Sinds de klacht is ingediend, heeft de locatiemanager geprobeerd contact op te nemen met de ouder, maar dit is tot op heden niet gelukt. De ouder heeft niet gereageerd op meerdere ingesproken voicemailberichten. Intern heeft overleg plaatsgevonden op de locatie. Er is besloten dat er voortaan een voorraad WaterWipes op de locatie aanwezig is. De klacht is hiermee afgesloten.</p>	Ja
Markt 98	Smallsteps B.V.	Ruil- en inhaaluren	<p>Ouder geeft aan dat kinderen met een SMI-indicatie bij de opvang geplaatst zijn. De ouder vindt het niet eerlijk dat hierdoor geen gebruik kan worden gemaakt van ruil- en inhaaluren.</p>	<p>De ouderspecialist heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om nadere uitleg te geven over het ruil- en inhaalbeleid. In de voorwaarden staat, dat dit beleid niet van toepassing is bij een contractvorm waarbij de opvang wordt betaald door derden. In deze situatie gaat het om een SMI-plaatsing.</p>	Nee
Kinderopvang Roomtuintjes	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / locatie	<p>Ouder is het er niet mee eens dat er nieuwe baby's worden aangenomen, terwijl er onvoldoende medewerkers zijn. Ouder geeft aan vaak pas op het laatste moment te horen dat er de volgende dag geen opvang is.</p>	<p>Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouder om de klacht te bespreken. Er is uitgelegd dat de kinderopvang dagelijks moeite heeft om voldoende personeel in te zetten door een aanhoudend personeelstekort. Er worden uitzend- en flexkrachten ingezet, maar dit is niet altijd genoeg. Ouders denken mee over alternatieve opvangdagen. Er wordt gevraagd om begrip voor de situatie totdat het kind naar de peuter-groep gaat. De organisatie hoopt dat er snel nieuw personeel komt, zodat alle ouders weer volledige opvang kunnen krijgen.</p>	Ja



<p>Partou BSO Koningskinderen Berenpels</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Planning en plaatsing</p>	<p>Ouder geeft aan geen reactie te hebben ontvangen op e-mails. Na het versturen van de eerste e-mail heeft de ouder later navraag gedaan of er nog een reactie zou komen. Hierop is teruggekoppeld dat er zo snel mogelijk een reactie zou volgen vanuit de locatiemanager. Omdat er opnieuw geen reactie kwam, heeft de ouder nogmaals een bericht gestuurd. Uiteindelijk heeft de ouder een reactie ontvangen vanuit de afdeling planning. De reactie die de ouder hierop heeft gestuurd, is tot op heden onbeantwoord gebleven.</p>	<p>Ouder heeft inmiddels contact gehad met de afdeling planning. Voor beide kinderen is een plaatsing aangeboden en de ouder heeft het contract ondertekend. Hiermee geeft de ouder aan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.</p>	<p>Deels</p>
<p>Zeeparel</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Planning en plaatsing</p>	<p>Ouder uit ongenoegen over de plaatsing van het kind. Aanvankelijk was er geen plek beschikbaar, maar na overleg met een pedagogisch professional leek er een plaats beschikbaar, wat ook in de app werd bevestigd. De ouder was hier blij mee, vooral vanwege de aanwezigheid van een vertrouwde leidster. Onlangs is echter meegedeeld dat het kind nu in een andere groep geplaatst wordt. Dit heeft verwarring en ontevredenheid veroorzaakt. De ouder vindt het vreemd dat er eerst geen plek was en nu een andere groep wordt aangeboden, en vraagt om het kind alsnog in de oorspronkelijk toegewezen groep te plaatsen.</p>	<p>Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De ouder gaf aan graag naar een specifieke groep te willen vanwege een vertrouwde medewerker. De locatiemanager heeft uitgelegd dat de medewerker de groep gaat verlaten. Hierop heeft de ouder aangegeven dat er dan geen groepswissel meer nodig is en dat het nu goed is. De ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht.</p>	<p>Nee</p>



BSO de Wirrewar	Smallsteps B.V.	Omgang/interactie met kind	<p>Ouder uit ongenoegen over een incident op de buitenschoolse opvang. Het kind had zijn eigen brood meegenomen, wat volgens een eerdere afspraak was toegestaan. Een pedagogisch professional stond erop dat het brood terug in de tas moest, omdat dit volgens de medewerker niet binnen het beleid viel. Toen het kind weigerde, werd het bij de bovenarm vastgepakt en naar de tas getrokken om het brood weg te leggen.</p> <p>Ouder vindt deze behandeling onacceptabel en meldt dat het kind zich niet meer veilig voelt op de buitenschoolse opvang. Hierdoor ziet de ouder zich genoodzaakt de opvang stop te zetten en naar alternatieven te zoeken.</p>	<p>Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De locatiemanager zal een inhoudelijk onderzoek uitvoeren en wederhoor toepassen bij de betreffende medewerker. De klacht is serieus opgepakt en besproken, ook centraal binnen het team.</p> <p>De locatiemanager heeft de ouder nogmaals uitgenodigd voor een gesprek, maar hier is geen reactie op gekomen.</p>	Deels
Noorderhof	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	<p>Ouder uit zorgen over twee recente ontwikkelingen op de locatie: de gebrekkige communicatie over medewerkers en het plotselinge besluit om geen warme maaltijden meer te serveren. De ouder geeft aan, dat zij niet tijdig geïnformeerd zijn over de komst van een tijdelijke locatiemanager en dat er geen duidelijkheid is over het terugkeren van medewerkers.</p> <p>Het stopzetten van de warme maaltijden wordt als een grote verandering ervaren, vooral omdat dit een vast onderdeel van de routine was en bijdroeg aan een gezond eetpatroon voor de kinderen. De ouder vraagt om open communicatie en hoopt op een gesprek om een oplossing te vinden die in</p>	<p>Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De warme maaltijden kunnen helaas niet meer worden aangeboden, omdat deze door de medewerkers zelf werden bereid en hiervoor moet worden voldaan aan de wet- en regelgeving van Horeca Nederland op het gebied van hygiëne en voeding. Hieraan kan de locatie niet voldoen. Over het wisselen van personeel was een nieuwsbrief verzonden, maar deze is door een technisch probleem niet bij de ouders terechtgekomen. De nieuwsbrief zal alsnog worden verstuurd.</p>	Deels



			het belang van de kinderen is.		
Partou KDV Looierslaan 7	Partou B.V.	Voeding	Ouder geeft aan dat het kind tot het eind van de opvang aanwezig is. De ouder verwacht dat het kind gedurende die tijd goed wordt verzorgd en zich op zijn gemak voelt. De ouder merkt echter dat het kind bij het ophalen vaak erg hongerig is. Pedagogisch professionals hebben aangegeven dat dit volgens het beleid gebeurt. Tot grote verbazing van de ouder wordt er geen eten meer aangeboden en ook het eten dat de ouder meegeeft, krijgt het kind niet. De ouder vraagt hoe dit beleid precies is ingericht en of er ruimte is voor aanpassingen.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De ouder heeft uiteindelijk besloten het contract te beëindigen, omdat zij willen dat het kind drie keer per dag een warme maaltijd krijgt. De locatie kan dit helaas niet aanbieden.	Deels
Partou KDV Wiekslag 102B	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Het kind heeft enige tijd op de opvang gezeten. Na de eerste wenperiode vonden de begeleiders dat het kind nog niet volledig kon meedraaien in de groep. Hierop heeft het kind enige tijd slechts een deel van de opvangtijd doorgebracht. Na aandringen van de ouders is dit later iets uitgebreid, maar nooit tot de volledige opvangtijd. De begeleiders gaven aan niet de mogelijkheden te hebben om het kind volledig met de groep mee te laten draaien en zijn vervolgens overgegaan tot beëindiging van het contract. Tijdens de periode dat het kind aanwezig was, heeft het kind nooit de volledige opvangtijd doorgebracht, terwijl hiervoor wel betaling is	Er is persoonlijk contact geweest met de ouder. De niet genoten opvanguren worden terugbetaald aan de ouder. De klacht is hiermee afgehandeld en kan worden gesloten.	Ja



			gedaan. De ouders vragen via deze weg met terugwerkende kracht de kosten voor de niet ontvangen diensten terug.		
Partou BSO Koningskinderen De Sneeuwkonigin	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is door locatiemanager benaderd over de mogelijkheid om het kind naar een andere locatie te laten gaan vanwege vervoersproblemen. De ouder geeft aan dat dit een contractbreuk betreft. De locatiemanager heeft uitgelegd dat het helaas niet anders kan.	Locatiemanager heeft meerdere gesprekken met de ouder gevoerd. Alles is met de ouder besproken. De ouder is akkoord gegaan om het kind naar een andere locatie te laten gaan. De school blijft wel verbonden aan deze locatie. De ouder heeft hiervoor een nieuw contract ontvangen.	Ja
Watervilla	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Tijdens het spelen is het kind gebotst en gevallen, waarbij een beoordeling door de huisarts nodig was. De ouder is zeer te spreken over het adequate optreden van de medewerkers na het incident. Tegelijkertijd is de ouder ontevreden over het gebrek aan toezicht en het te weinig aanwezig zijn van medewerkers, waardoor het incident heeft kunnen gebeuren.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om het incident, de communicatie en de zorgen van de ouder te bespreken. Er zijn excuses aangeboden voor hoe het eerste gesprek is verlopen. Ook is besproken wat de regels zijn rondom toezicht tijdens het buitenspelen en de afspraken rond zelfstandig buitenspelen. Er is afgesproken dat de locatiemanager over enkele maanden opnieuw contact opneemt om de situatie te evalueren. Daarnaast neemt de locatie de zorgen van de ouder over de overblijf op school hierin mee.	Deels
Sonate KDV	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder kreeg twee weken geleden te horen dat er voorlopig geen plek is in de volgende groep. Een week later vond een beoordelingsgesprek plaats. Hieruit bleek dat de kinderen zich goed ontwikkelen, met uitzondering van het onderdeel spraak. Volgens de ouder zou plaatsing in de volgende groep een positieve bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van de kinderen.	De ouderspecialist heeft contact opgenomen met de afdeling Planning om te onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor de ouder. Volgens de ouderspecialist de ouder persoonlijk geïnformeerd over de uitkomst. Het is op dit moment helaas niet mogelijk om eerder over te stappen naar een andere groep. Het kind staat wel op de wachtlijst om eerder te kunnen starten. Hierbij wordt gehandeld volgens de geldende wet- en regelgeving over het maximale aantal kinderen per groep.	Nee



De Pionier KDV	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	De locatie heeft een dag van tevoren via de app gemeld dat de groep de volgende dag om 13.00u zou sluiten. De ouder had dit bericht niet gelezen en kwam hier pas op de dag zelf achter. Hierdoor haalde de ouder het kind een half uur later op, omdat dit niet eerder geregeld kon worden. Tussen de medewerker en de ouder ontstond een pittig gesprek. De ouder was het niet eens met de manier waarop de medewerker reageerde.	De operationeel manager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder over de klacht. De ouder gaf aan het vertrouwen in de opvang te hebben verloren. Dit hing samen met een eerder incident waarbij de groep onverwacht moest sluiten. Volgens de ouder leidde dit tot een vervelend gesprek met een medewerker, dat als intimiderend werd ervaren. Het team en de locatiemanager hebben de situatie anders ervaren, maar benadrukken het belang van professioneel en respectvol contact met ouders. De situatie is intern besproken en ook telefonisch met de ouder toegelicht. Naar aanleiding van dit gesprek vindt een terugkoppeling plaats richting de locatiemanager en teamleden. Er volgt geen verdere terugkoppeling aan de ouder. De ouder heeft besloten de opvang op te zeggen vanwege de verstoorde relatie.	Deels
Mozartlaan	Smallsteps B.V.	Overig OVK & Voorwaarden	Ouder heeft het contract beëindigd minder dan een maand vóór de startdatum. Volgens de geldende annuleringsvoorwaarden wordt in dat geval één volledige maand opvang in rekening gebracht. Deze maand is al gefactureerd en voldaan, waarmee de ouder aan de contractuele verplichting heeft voldaan. De ouder is het niet eens met de factuur voor de daaropvolgende maand en heeft verzocht de incasso stop te zetten.	De verklaring van de ouder is juist. Er is één factuur voor een volledige maand opvang opgesteld en door de ouder betaald. Daarnaast heeft de ouder ten onrechte een extra factuur ontvangen. Hiervoor zijn excuses aangeboden aan de ouder en is aangegeven dat de tweede factuur wordt gecrediteerd.	Ja



De Klaver	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder heeft het kind opgehaald van de locatie. Thuis gaf het kind aan dat er een conflict was geweest met een ander kind. Tijdens het ophalen is dit niet met de ouder besproken. De ouder heeft aangegeven hierover graag in gesprek te willen gaan.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De afgelopen periode zijn er veel personeelswisselingen geweest binnen het vaste team. Hierdoor is extra aandacht nodig voor het gezamenlijk naleven en uitdragen van regels en afspraken. Om dit te versterken wordt coaching ingezet voor het team, met als doel meer structuur en duidelijkheid te creëren. De ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
Kinderopvang Ensemble	Smallsteps B.V.	Ruil- en inhaaluren	Ouder geeft aan dat alle meldingen in de app aan staan, maar heeft toch geen bericht ontvangen dat de extra dag was goedgekeurd.	Er is meerdere keren contact geweest met de ouder. Alle instellingen in de app staan correct. Afgesproken is dat de ouder ons laat weten wanneer een nieuwe aanvraag wordt gedaan, zodat direct kan worden gecontroleerd of alles goed verloopt. Als er dan problemen zijn, kan er meteen actie worden ondernomen.	Deels
KDV Partou Camplaan 40	Smallsteps B.V.	Activiteiten	Ouder geeft aan dat de kinderen vaker zouden moeten buitenspelen. Als dit niet mogelijk is, wil de ouder hier een duidelijke uitleg voor ontvangen.	De klacht is in een persoonlijk gesprek besproken en afgesloten. De organisatie geeft aan dat het buitenspelen de afgelopen periode niet altijd mogelijk was, onder andere door drukte op de groep en nieuwe medewerkers die nog moesten worden ingewerkt. Dit is inmiddels intern opgepakt. Collega's stemmen beter met elkaar af, zodat buitenspelen weer dagelijks mogelijk is. De organisatie betreurt dat het buitenspelen tijdelijk minder is geweest en bedankt ouder voor het signaal.	Ja



<p>Partou KDV Koningskinderen Goudlokje</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Ruil- en inhaaluren</p>	<p>Ouder vindt het vervelend dat een aangevraagde dag niet goedgekeurd wordt, ook al wordt deze op tijd aangevraagd.</p>	<p>De ouderspecialist heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Hierbij is uitgelegd dat het ruil- en inhaalbeleid ouders extra mogelijkheden biedt om een andere dag te gebruiken dan hun contractdag. Het aanbieden van een extra dag is echter altijd afhankelijk van de beschikbaarheid op de locatie. Zo kan het voorkomen dat een aanvraag voor extra aanwezigheid wordt gedaan, maar dat pas op de dag zelf een ander kind wordt afgemeld. De ouder heeft tips gekregen, zoals het eerder afmelden van dagen, zodat een extra dag eerder kan worden ingepland. Daarnaast is afgesproken dat de ouder altijd contact kan opnemen met de locatie, omdat deze het beste inzicht heeft in de beschikbare dagen per groep.</p>	<p>Deels</p>
<p>Partou KDV Zoete Lieve Gerritje 14</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Omgang/interactie met kind</p>	<p>Ouder geeft aan een groot verschil te zien in de zorg die het ene kind krijgt ten opzichte van het andere kind. Volgens de ouder is er weinig tot geen goede overdracht tussen medewerkers. Ook kreeg het kind geen eten aangeboden op het moment dat dit nodig was, omdat het kind nog niet zelfstandig kon zitten. Daarnaast is er een incident geweest waarbij een elastiek betrokken was.</p>	<p>Locatiemanager heeft een gesprek gehad met de ouder. De ouder heeft dit gesprek gewaardeerd en geeft aan dat de situatie naar tevredenheid is opgelost.</p>	<p>Deels</p>
<p>Kinderopvang Christoffel</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>Ouder voelt zich onbeschoft behandeld door een pedagogisch professional. Bij het ophalen van het kind werd de ouder niet begroet en werd zonder overleg, maar als eis, verteld dat voortaan eerst gebeld moet worden voordat het kind wordt opgehaald. De ouder gaf aan dat de kinderen normaal gesproken altijd na</p>	<p>Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Alles is besproken en er zijn afspraken gemaakt met de ouder om herhaling in de toekomst te voorkomen. Ook met de medewerker zijn afspraken gemaakt. De ouder is tevreden met de afhandeling van de klacht.</p>	<p>Ja</p>



			<p>15:00u opgehaald mochten worden zonder te bellen.</p> <p>De medewerker reageerde volgens de ouder geïrriteerd, luid en denigrerend, met wapperende gebaren en een vingerwijzing. De ouder ervaart dit als agressief en respectloos. Daarnaast merkte de ouder op dat het kind nog lag te slapen, terwijl eerder was afgesproken dat dit niet meer zou gebeuren.</p> <p>De ouder vraagt om een oplossing en een terugkoppeling van de organisatie, omdat ouder van mening is dat de medewerker onprofessioneel en onbeleefd heeft gehandeld.</p>		
Partou Hetty Blokweg 2	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	<p>Ouder uit zorgen over twee recente berichten vanuit de locatie. Ten eerste dat er op sommige dagen te weinig kinderen aanwezig zijn, waardoor het aantal pedagogisch professionals wordt beperkt. Dit leidt er soms toe dat er slechts één pedagogisch professional per groep aanwezig is, groepen worden samengevoegd en kinderen minder buitenspelen. De ouder vindt dit zorgwekkend, zeker in vergelijking met andere kinderopvanglocaties waar vaak wachtlijsten zijn en meer medewerkers per kind aanwezig zijn.</p> <p>Ten tweede werd aan ouders gevraagd hun kinderen thuis te houden vanwege een personeelstekort voor de volgende dag. De ouder vindt dit tegenstrijdig: eerst wordt er bezuinigd op medewerkers en vervolgens wordt ouders</p>	<p>Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken.</p> <p>Er is afgesproken dat de groep apart zal opstarten, zodat er meer rust is en de kinderen extra aandacht krijgen. Ook wordt ervoor gezorgd dat ouders beter gehoord worden tijdens de overdracht. Daarnaast zal het delen van foto's vaker onder de aandacht van de medewerkers worden gebracht.</p>	Deels



			<p>verzocht hun kind thuis te houden vanwege te kort aan personeel. De ouder vreest dat de focus te veel ligt op efficiëntie en kostenbesparing in plaats van op het welzijn van de kinderen. De ouder dringt erop aan dat de organisatie de zorg voor de kinderen vooropstelt, omdat dit op de lange termijn ook positief bijdraagt aan de organisatie.</p>		
Kinderopvang Jubelz	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	<p>De communicatie over de besluitvorming rondom de verticale groepen is onvolledig, onvoldoende onderbouwd, bevat onjuistheden, komt te laat en houdt geen rekening met de reageer- en opzegtermijnen.</p>	<p>Tijdens het gesprek met de oudercommissie is erkend dat de communicatie over de groepswijzigingen beter had moeten zijn. De oudercommissie had eerder betrokken moeten worden bij het besluitvormingsproces. Het traject is te snel gegaan en er is onvoldoende tijd genomen om de oudercommissie hierin mee te nemen. De zorgen van de oudercommissie worden serieus genomen. Momenteel vindt overleg plaats over verbeterpunten in de samenwerking. Tijdens het volgende overleg zal een plan van aanpak worden besproken om de samenwerking en communicatie te verbeteren en toekomstige misverstanden te voorkomen. Het doel is een constructieve samenwerking, zodat iedereen zich gehoord voelt bij belangrijke beslissingen.</p>	Ja
Kinderopvang Jubelz	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	<p>De oudercommissie geeft aan dat hun zorgen over de veiligheid en ontwikkeling van de kinderen tijdens het proces niet zijn weggenomen. Ook zijn de eerder beloofde acties volgens hen nog niet zichtbaar op de locatie.</p>	<p>Tijdens het gesprek met de oudercommissie zijn de zorgen over de veiligheid en ontwikkeling van de kinderen serieus genomen. De pedagogische kwaliteit en het welzijn van de kinderen blijven prioriteit, en er wordt gewerkt aan een veilige en vertrouwde omgeving. Door leveringsachterstanden zijn sommige verbeteringen nog niet overal zichtbaar. Er is een traject gestart</p>	Ja



				<p>waarbij een pedagogisch coach medewerkers in verticale groepen begeleidt. Twee medewerkers op de babygroep hebben nog niet de babyspecialistopleiding gevolgd, wat eerder niet duidelijk is gecommuniceerd. De organisatie benadrukt dat de veiligheid van de kinderen bij de groepswijziging nooit in gevaar is geweest.</p>	
Kinderopvang Roomtuintjes	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	<p>De oudercommissie uit ernstige zorgen over de continuïteit van de opvang en het welzijn van kinderen en medewerkers door een structureel tekort aan pedagogisch medewerkers. Er staan vijf vacatures open die niet tijdig worden vervuld. Dit leidt tot overbelasting van het huidige team, een gespannen sfeer en minder persoonlijke aandacht voor de kinderen. Soms moeten groepen sluiten, en ouders worden vaak pas één dag van tevoren geïnformeerd, wat logistieke problemen veroorzaakt.</p>	<p>Locatiemanager en operationeel manager hebben meerdere gesprekken gehad met de oudercommissie. Alles is besproken en het waren open en constructieve gesprekken. De locatie krijgt hoge prioriteit bij het invullen van openstaande diensten. Ook kan de locatiemanager eerder een beroep doen op de flexpool. De locatiemanager en operationeel manager blijven hierover nauw in contact met de oudercommissie.</p>	Ja
Kinderopvang Roomtuintjes	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	<p>Ouder maakt zich ernstige zorgen over de chaotische situatie op het kinderdagverblijf en de gevolgen voor de kwaliteit van de opvang. De ouder ontving twee berichten over een mogelijk personeelstekort en ontdekte dat het kind was afgemeld zonder bericht. De locatiemanager gaf aan dat dit dezelfde ochtend was gebeurd en dat locatiemanager niet wist dat ouders geen notificatie hadden ontvangen. Bij het brengen van het jongste kind was onduidelijk of het kind kon blijven, wat verwarring veroorzaakte bij meerdere</p>	<p>Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De bezetting is de afgelopen maanden stabiel geweest, waardoor het rustiger is op de groepen. Wat betreft de communicatie: intern gebruikt de locatie nu een logboek. Hierin kan de locatiemanager bijzonderheden voor de dag vermelden. Medewerkers kunnen in het logboek terugkijken wat er is gecommuniceerd, zowel naar ouders als onderling. De locatie hoopt op deze manier verwarring in de toekomst te voorkomen.</p>	Deels



			<p>ouders. Door het personeelstekort moest het jongste kind eerder worden opgehaald.</p> <p>De ouder ziet dit als een managementprobleem en maakt zich zorgen over het welzijn van de medewerkers en de veiligheid van de kinderen.</p> <p>De ouder vraagt om snelle verbeteringen.</p>		
Partou KDV Kruisboog 6	Partou B.V.	Fysieke veiligheid	<p>Ouder maakt zich zorgen over de veiligheid van haar kind, dat deze week twee keer is gevallen. De eerste val veroorzaakte een wond op het voorhoofd, bij de tweede val raakte het oog opgezwollen. De ouder wil graag weten welke maatregelen genomen kunnen worden om de veiligheid te verbeteren en soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen. De ouder verzoekt om een reactie met concrete maatregelen.</p>	<p>Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. De ouder gaf aan dat het kind net is begonnen met lopen en daardoor nog vaak valt. Er zijn afspraken gemaakt dat medewerkers het kind extra goed in de gaten houden, ook tijdens het buitenspelen. Als er in de toekomst nog problemen zijn, kan de ouder altijd een gesprek aanvragen met de locatiemanager.</p>	Deels
Noorderhof	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	<p>Ouder dient opnieuw een klacht in, omdat afspraken uit de eerdere klacht (13088) niet zijn nagekomen. De nieuwsbrief is nog steeds niet verstuurd en er is geen communicatie geweest over de langdurige afwezigheid van een pedagogisch professional. Daarnaast is de ouder ontevreden over de situatie rondom voeding. Hoewel tijdens een eerder gesprek werd aangegeven dat het stomen van groenten mogelijk was, zijn er nu beperkingen: oudere kinderen mogen nog maximaal twee keer per week gestoomde groenten eten vanwege bezuinigingen. De ouder vindt dit onrecht, vooral in combi-</p>	<p>Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht af te handelen. De nieuwsbrief is inmiddels door de ouder teruggevonden. Er zal nogmaals een bericht naar ouders worden gestuurd over de personele bezetting op de groep.</p> <p>De kinderen kunnen nu twee keer per week gestoomde groenten eten; hiervan zal een foto worden gemaakt. Daarnaast heeft de ouder het voedingsbeleid ontvangen.</p>	Deels



			<p>natie met de tariefsverhoging. Ouder wijst ook op het feit dat een beloofde smaak in het aanbod nooit is gerealiseerd. De ouder vraagt om een passende oplossing, betere communicatie, en een duidelijke uitleg over waar de extra kosten heen gaan, gezien de verslechterde situatie.</p>		
<p>Partou BSO Koningskinderen Berenpels</p>	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	<p>Ouder geeft aan dat het kind al drie jaar is ingeschreven. De ouder heeft andere ouders gesproken die eerder een plek hebben gekregen voor hun kinderen, op dezelfde dagen, terwijl zij korter ingeschreven stonden. De ouder wil graag weten hoe dit kan. Ook ontvangt de ouder geen informatie over de wachtlijst.</p>	<p>De ouderspecialist heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Er is contact opgenomen met de afdeling Planning om te kijken naar een passende oplossing. Er is vervolgens een plaatsing aangeboden op de door de ouder gewenste dagen.</p>	Deels
<p>Kinderopvang De Speelmolen</p>	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	<p>Ouder haalt het kind een kwartier voor sluitingstijd op. De kinderen staan op dat moment al met jas aan bij de deur.</p>	<p>De operationeel manager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Volgens het beleid mogen ouders hun kinderen ophalen tussen 11.45 uur en 12.00 uur. Inmiddels is met de locatie gesproken en zijn de brief en de werkwijze aangepast zodat deze overeenkomen met het beleid. De flexmanager heeft de locatie twee keer bezocht om te observeren. Beide keren werkten de medewerkers volgens het beleid: kinderen kregen pas hun jas aan wanneer de ouders kwamen ophalen.</p>	Deels



<p>Partou KDV Van Nijenrodeweg 433</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Sluiting groep / locatie</p>	<p>Ouder maakt zich zorgen en is ontevreden over de recente sluitingen van de groep van het kind vanwege een tekort aan personeel. De ouder vindt de situatie onhoudbaar en wil dat hier actie op wordt ondernomen.</p>	<p>Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Tijdens het gesprek zijn de volgende punten besproken: Nieuwe wet- en regelgeving over de taaleis en het feit dat de locatie niet meer met ZZP'ers mag werken. Welke nieuwe medewerkers binnenkort op de locatie starten. De lopende werkzaamheden van de locatiemanager om de kwaliteit op de locatie te verbeteren, bijvoorbeeld door activiteiten aan te bieden en beleid onder de aandacht te brengen. Er zijn afspraken gemaakt met de ouder: Medewerkers worden aangesproken over het verplicht slapen op de stretchers. Medewerkers geven meer voorbereiding en advies aan ouders over de ontwikkeling van de kinderen. Het ouderportaal wordt up-to-date gemaakt, zodat ouders in de app kunnen zien welke medewerkers er op de vestiging werken. Over drie maanden vindt een evaluatiemoment plaats om de gemaakte afspraken te bespreken en te kijken of er nog verbeterpunten zijn. De ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht.</p>	<p>Deels</p>
---	--------------------	---------------------------------	---	--	--------------



<p>KDV Nieuw-lichtstraat</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Personele bezetting</p>	<p>Ouder maakt zich zorgen over de vele wisselingen in personeel en de groepsindelingen op de opvang. Het kind heeft al meerdere medewerkers gehad en groepen worden regelmatig zonder overleg gesplitst of samengevoegd. Dit zorgt voor onrust bij de kinderen. De ouder vindt de komst van een derde groep positief, maar maakt zich zorgen over het gebrek aan inspraak voor ouders en kinderen. Het lijkt erop dat de kinderen opnieuw zonder overleg uit elkaar worden gehaald. De ouder waardeert de inzet van de medewerkers, maar mist stabiliteit en transparantie.</p>	<p>Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Tijdens het gesprek gaf de ouder aan, dat er sinds de opening van de locatie veel personeels- en groepswisselingen zijn geweest. Ouders hebben zich flexibel opgesteld, bijvoorbeeld door kinderen thuis te houden bij personeelstekort. De locatiemanager gaf aan te hopen met het huidige team meer stabiliteit te creëren, maar kon hier geen garanties over geven. Naar aanleiding van de brief over de nieuwe groepsindeling, waarin vooral naar opvangdagen werd gekeken, vonden ouders het fijn te horen dat er ook rekening is gehouden met de ontwikkeling van de kinderen en vertrouwde medewerkers. De ouders gaven aan tevreden te zijn over de medewerkers en de geboden zorg. De locatiemanager legde uit op meerdere locaties werkzaam te zijn en daardoor niet altijd aanwezig kan zijn, maar altijd open te staan voor contact met ouders.</p>	<p>Deels</p>
<p>Partou KDV Brabantweg 107</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de locatiemanager naar aanleiding van onwaarheden die een medewerker heeft verspreid over racisme en discriminatie. De ouder vraagt al langere tijd om een vervolgesprek om de situatie af te sluiten, maar dit wordt steeds uitgesteld of niet opgepakt. Uiteindelijk is aan de ouder gemeld dat er geen gesprek zal plaatsvinden om de rust op de locatie te bewaren. Sindsdien reageert de locatiemanager niet meer, ook niet op de laatste mail.</p>	<p>De operationeel manager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De ouder was ontevreden over de communicatie en samenwerking met medewerkers. Volgens de ouder zijn aannames gedaan die hebben geleid tot een onveilige situatie tussen ouders en medewerkers. Ook voelde de ouder dat de locatiemanager het gesprek niet wilde aangaan. De ouder heeft ervoor gekozen om terug te keren naar een andere locatie, waar ouder wel tevreden is over de dienstverlening. De klacht is besproken en de acties zijn met de locatiemanager geëvalueerd om herhaling in</p>	<p>Ja</p>



			De verspreiding van onwaarheden door de medewerker leidde volgens de ouder tot een onveilige situatie. De ouder voelde zich genoodzaakt om het kind van de locatie te halen. De locatiemanager heeft herhaalde verzoeken voor een vervolgesprek niet opgepakt. De beschuldigingen werden eerst in het team besproken, terwijl de ouder hiervan niets wist. Pas tijdens het gesprek werden de ouders geïnformeerd, wat zorgde voor een onveilig gevoel op de locatie.	de toekomst te voorkomen. De ouder heeft aangegeven dat de klacht nu afgesloten mag worden.	
Partou KDV Catharina-Amaliaaan 66E	Partou B.V.	Activiteiten	Ouder heeft aangegeven dat de groepen saai zijn en weinig uitdaging bieden voor de kinderen. Het kind is sinds december op de locatie en is vaak verdrietig en bang. Er is weinig speelgoed en het gebruik van een iPad wordt als ongepast ervaren. De activiteiten zijn niet voldoende, zoals niet naar buiten gaan, en de sfeer wordt als koud en onpersoonlijk ervaren. Daarnaast heeft de ouder een zorgwekkende situatie meegemaakt, waarbij het kind op de grond lag zonder beweging. Dit heeft veel emotie en onbegrip veroorzaakt. Ook de communicatie met de pedagogisch professionals wordt als onvriendelijk en afstandelijk ervaren. De ouder heeft de opvang gestopt en hoopt dat de situatie serieus wordt opgepakt.	De klacht is besproken tijdens een persoonlijk gesprek tussen de locatiemanager en de ouder. De locatiemanager erkent verbeterpunten, zoals de inrichting en het spelmateriaal, en werkt hieraan samen met de pedagogisch coach en kwaliteitsmanager. Ouder heeft besloten over te stappen naar een andere opvanglocatie, mede vanwege onvoldoende opvolging van eerdere signalen. Ook is gesproken over het verschil in activiteiten tussen verticale en horizontale groepen, de professionele communicatie van medewerkers en het gebruik van een iPad voor liedjes. Een eerder incident met het kind is besproken, maar een volledig objectief beeld kon niet worden vastgesteld. De locatiemanager wenst het gezin het beste bij de nieuwe opvang.	Ja



<p>Partou BSO Reusense-straat 6</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Planning en plaatsing</p>	<p>Ouder vraagt waarom het kind nog niet geplaatst is. Na meerdere e-mails kreeg de ouder als antwoord dat de locatiemanager niet reageerde op de vraag van de planner. De ouder heeft zelf telefonisch contact opgenomen met de locatiemanager en het probleem opgelost. De locatiemanager gaf aan geen bericht van de planner te hebben ontvangen. Hierna heeft de locatiemanager binnen een dag groen licht gegeven. Ondanks een belofte van de planning om binnen een week een aanbod te doen, is er een maand later nog geen plaatsing. Elke week werd aangegeven dat er iets misloopt, en twee weken geleden werd opnieuw een toezegging gedaan, maar dit is wederom niet gecommuniceerd. De ouder is radeloos en vraagt om uitleg.</p>	<p>Er is een product aangeemaakt voor de plaatsing, zodat er een plekje kon worden aangeboden. De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Er is een aanbod gedaan voor mogelijke opvangdagen, maar deze dagen waren op dat moment niet passend voor de ouder. Zodra de ouder weer opvangdagen nodig heeft, zal het kind opnieuw worden aangemeld.</p>	<p>Deels</p>
<p>Partou KDV Boerhaavelaan 32B</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Planning en plaatsing</p>	<p>Ouder geeft aan eerder contact te hebben gezocht met de planning en de situatie te hebben toegelicht. Er is geen inhoudelijke reactie ontvangen op het verzoek; alleen een gewijzigde overeenkomst met een nieuwe startdatum. De ouder is teleurgesteld over het ontbreken van begrip en inlevingsvermogen.</p>	<p>Ouder heeft een klacht ingediend over de hoogte van de kosten. De klacht is zorgvuldig beoordeeld. De ouder is per e-mail geïnformeerd dat, volgens de algemene voorwaarden, geen uitzondering gemaakt kan worden. Nadat er geen reactie van de ouder kwam, is de klacht gesloten. De ouder is hierover ook per e-mail geïnformeerd.</p>	<p>Nee</p>
<p>Partou BSO Koningskinderen Koning Lijsterbaard</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Voeding</p>	<p>Ouder heeft via de kinderen gehoord dat er op korte schooldagen geen lunch met brood meer wordt aangeboden. De ouder vindt het vervelend dat deze informatie via de kinderen is door-</p>	<p>Locatiemanager heeft met de ouder gesproken. Er bleek sprake te zijn van een miscommunicatie. De ouder dacht dat op woensdag en vrijdag, wanneer de kinderen al vroeg uit zijn, er geen brood mocht worden gegeten. Aan de ouder is uitgelegd</p>	<p>Nee</p>



			gegeven en niet rechtstreeks aan de ouder zelf.	dat de locatie het eten van groente en fruit wil stimuleren. Uiteindelijk is de ouder erg tevreden over de manier waarop dit wordt aangepakt.	
Partou BSO Schweitzerstraat 21	Smallsteps B.V.	Omgang/interactie met kind	Ouder heeft een klacht over het gedrag van een medewerker naar de kinderen toe. Volgens de ouder is op de locatie alles hierover bekend.	Er is een klacht ingediend over het gedrag van een medewerker richting kinderen. De organisatie heeft dit serieus genomen en het stappenplan van de meldcode, route 2, gevolgd. Er is contact geweest met de vertrouwensinspecteur kinderopvang. Deze gaf aan dat er geen sprake is van een strafbaar feit, maar dat er wel gesprekken nodig zijn over pedagogisch handelen. De medewerker is hierover aangesproken. Ouders zijn uitgenodigd voor een gesprek, maar hebben dit niet willen bijwonen. Zij gaven aan dat zij vinden dat de medewerker op non-actief moet worden gesteld. Eerder waren er geen meldingen of signalen over deze medewerker bekend. Desondanks is binnen het team direct aandacht besteed aan professioneel en pedagogisch handelen. Ook is tijdelijk extra ondersteuning op de groep ingezet. De ouders hebben besloten het opvangcontract per direct te beëindigen. De organisatie respecteert dit besluit en heeft alleen de opvangkosten tot de laatste aanwezigheidsdag in rekening gebracht.	Deels
Partou KDV Merwedestraat 2	Smallsteps B.V.	Ruil- en inhaaluren	Ouder heeft een SMI-plaatsing en kan hierdoor geen ruiluren inzetten. De ouder geeft aan deze ruiluren wel graag te willen gebruiken.	De ouderspecialist heeft contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er is uitgelegd dat bij SMI-plaatsingen het ruil- en inhaalbeleid niet van toepassing is, conform de algemene voorwaarden (artikel 10). Hierdoor zijn de uren wel zichtbaar in het overzicht,	Nee



				<p>maar niet inzetbaar.</p> <p>De ouder is geïnformeerd dat dit beleid geldt voor alle SMI-plaatsingen en dat hierin geen uitzondering gemaakt kan worden.</p>	
<p>Partou BSO Schweitzerstraat 21</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Omgang/interactie met kind</p>	<p>Ouder stond met eigen kinderen bij de voetbal-kooi en zag het volgende gebeuren: een kind zat op de fiets en een medewerker gaf aan dat het kind moest wisselen. Het kind negeerde dit en fietste weg. Hierop is de medewerker achter het kind aangegaan, heeft het kind bij de nek vastgepakt en geschreeuwd.</p>	<p>Locatiemanager heeft contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De locatie heeft het stappenplan van de meldcode, route 2, gevolgd voor de omgangsvorm van medewerkers met kinderen. Er is contact geweest met Veilig Thuis en de vertrouwensinspecteur. Ook is er een gesprek geweest met de betreffende medewerker. Omdat de klacht over een ander kind gaat, kan de locatie uit privacyoverwegingen niet inhoudelijk aangeven wat er met de ouders van dat kind is besproken. Binnen het team blijven de medewerkers met elkaar in gesprek en zal de komende periode extra aandacht worden besteed aan professioneel en pedagogisch handelen.</p>	<p>Ja</p>
<p>Partou BSO Zwartsluiskade 2</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Fysieke veiligheid</p>	<p>Ouder maakt zich ernstige zorgen over het herhaaldelijk vergeten van een kind bij het ophalen van school. Dit is meerdere keren gebeurd, zowel vorig jaar als dit jaar. Ondanks eerdere toezeggingen dat dit niet opnieuw zou gebeuren, is het opnieuw misgegaan. Het kind moest geruime tijd op school wachten en heeft uiteindelijk zelf contact gezocht. De ouders zijn hierover niet geïnformeerd en hebben dit via derden vernomen. Ouder vindt dit onacceptabel en stelt dat dit vragen oproept over de</p>	<p>Junior locatiemanager heeft tijdens een persoonlijk gesprek excuses aangeboden en de situatie is met het team besproken. Om herhaling te voorkomen is een vast ophaalrooster per zone ingevoerd. Bij eventuele vertragingen wordt de school geïnformeerd, zodat de kinderen opgevangen kunnen worden, gevolgd door communicatie richting de ouders en de locatiemanager. Ouders van kinderen die zelfstandig naar huis gaan, worden in voorkomende gevallen telefonisch geïnformeerd. De ouder is persoonlijk geïnformeerd over de genomen maatregelen.</p>	<p>Ja</p>



			<p>organisatie en communicatie.</p> <p>Er wordt dringend gevraagd om een passende oplossing en uitleg over hoe herhaling in de toekomst wordt voorkomen. Daarnaast wordt verzocht binnen een week een zorgvuldige reactie te geven.</p>		
Kinderopvang Basja	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	<p>Ouder uit onvrede over het plotselinge en onduidelijke besluit om een groep mogelijk te sluiten. 's Avonds werd hierover een bericht gestuurd, maar de volgende ochtend was op de locatie nog geen duidelijkheid. De ouder heeft het kind daarom weer mee naar huis genomen.</p> <p>De ouder begrijpt dat er sprake is van ziekte onder het personeel, maar verwacht betere communicatie en een betrouwbaardere opvang. Ook wordt verwezen naar de vele wisselingen in locatielocatiehoofden de afgelopen jaren, wat onrust veroorzaakt voor zowel personeel als ouders.</p> <p>De ouder vraagt om compensatie voor de gemiste opvangdag en wil weten hoe de organisatie de kwaliteit en continuïteit van de opvang gaat verbeteren.</p>	<p>Er is persoonlijk contact geweest met de ouder en alles is besproken.</p> <p>De locatiemanager heeft met de ouder afgesproken dat, mocht dit nogmaals gebeuren, de ouder minimaal een dag van tevoren op de hoogte wordt gebracht als de groep moet sluiten.</p>	Ja
Noorderhof	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	<p>De ouder maakt zich zorgen over de nieuwe locatiemanager.</p> <p>Er zijn twee vaste medewerkers uitgevallen, een tijdelijke medewerker is niet voor vast aangenomen, kapot speelgoed wordt niet vervangen en er is te weinig speelgoed beschikbaar. Daarnaast komt de yogamedewerker niet meer.</p>	<p>De klacht is besproken in een persoonlijk gesprek met de locatiemanager.</p> <p>Er zijn afspraken gemaakt over betere communicatie, uitbreiding van het speelgoedaanbod en duidelijkheid over de bereikbaarheid van de locatie.</p> <p>De locatiemanager heeft uitleg gegeven over de sluiting van de locatie.</p> <p>De organisatie onderzoekt de</p>	Ja



			De locatie is ook een dag gesloten geweest, waar de ouder pas aan het eind van de middag van hoorde.	mogelijkheden rondom de yogalessen. De ouder heeft contactgegevens uitgewisseld met de nieuwe locatiemanager, zodat er in de toekomst laagdrempelig contact mogelijk is.	
Oosterhout KOV	Smallsteps B.V.	Privacy	Bij de start van de opvang heeft de ouder aangegeven dat het kind niet op foto's mocht komen die voor sociale media worden gebruikt. Dit is echter toch gebeurd.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Er zijn excuses aangeboden en de betreffende foto's zijn direct verwijderd. Collega's zijn aangesproken op het incident en de situatie wordt nauwlettend gevolgd.	Ja
Partou BSO Bossebaan 60	Smallsteps B.V.	Verzorging kind	Het kind is van school opgehaald in de regen en is hierdoor nat geworden. De ouder wil weten hoe de organisatie dit in de toekomst gaat voorkomen, aangezien het kind nu ziek is geworden.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. De medewerker heeft op de dag van het incident telefonisch contact gehad met de ouder. Hierbij is uitgelegd dat er geen hoes was gebruikt vanwege bepaalde omstandigheden, en dat dit eigenlijk opgelost had moeten worden voordat de kinderen werden opgehaald. Omdat het bij vertrek niet hard regende, heeft de medewerker besloten zonder hoes te vertrekken om op tijd op school te zijn voor het ophalen. Toen het later harder ging regenen, is de tas met het muziekinstrument beschermd. Helaas werden de kinderen tijdens de rit alsnog nat. Bij aankomst op de locatie heeft de medewerker de kinderen direct droge kleding aangetrokken en hun natte kleding te drogen gehangen.	Ja
Kinderopvang Christoffel	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	De ouder is het niet eens met de manier waarop er gecommuniceerd wordt en hoe de ouder wordt behandeld.	De operationeel manager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er zijn excuses aangeboden, omdat de ouders jarenlang met veel plezier het kind	Deels



				<p>naar de opvang hebben gebracht, maar nu met een minder prettig gevoel de opvang hebben verlaten.</p> <p>Samen met de locatiemanager gaat de organisatie werken aan verbeteringen om te voorkomen dat dergelijke situaties zich in de toekomst herhalen.</p> <p>De locatiemanager zal gesprekken voeren met medewerkers over de manier van communiceren. Het is belangrijk dat zulke gesprekken direct met ouders worden gevoerd en samen naar oplossingen wordt gezocht, in plaats van via berichten in het Ouderportaal, zoals nu is gebeurd.</p> <p>De openstaande factuur zal komen te vervallen.</p>	
<p>Kinderopvang Babelbos - Boomhut</p>	Smallsteps B.V.	Voeding	<p>De ouder heeft een klacht over het traktatiebeleid. Het kind heeft snoep mee naar huis gekregen.</p>	<p>Een ouder heeft aangegeven dat op de locatie traktaties worden gegeven die niet passen binnen het voedingsbeleid van Partou en niet aansluiten bij de wensen van de ouder voor het kind.</p> <p>De ouder heeft dit eerder besproken met locatiemanagers, maar dit leidde tot geen resultaat.</p> <p>De Flexmanager erkent dit tijdens een persoonlijk gesprek met de ouder en biedt excuses aan voor het uitblijven van actie.</p> <p>Er zijn afspraken gemaakt om dit structureel aan te pakken:</p> <p>Ouders ontvangen deze week een herinnering over het traktatiebeleid.</p> <p>De oudercommissie bespreekt het delen van geschikte traktatievoorbeelden met ouders.</p> <p>Bij externe uitjes wordt het beleid aan derden toegelicht en wordt kritisch gekeken naar de meegegeven voeding.</p>	Ja



<p>Kinderopvang Basja</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Personele bezetting</p>	<p>Een ouder meldt dat er op de locatie circa tien kinderen stonden onder toezicht van slechts één medewerker. Dit wordt als onveilig ervaren en is niet in overeenstemming met de regelgeving. De aanwezige medewerker kon niet aangeven wanneer of wie zou komen ondersteunen. De ouder vindt de situatie onacceptabel en dient een klacht in. Na een lange periode van tevredenheid is dit de tweede klacht in korte tijd over de kwaliteit van de opvang. De ouder vraagt om een structurele oplossing.</p>	<p>Er is persoonlijk contact geweest met de ouder. Intern is navraag gedaan hoe het kon dat een medewerker alleen op de groep stond. De andere medewerker was onderweg en had vertraging. Daarnaast is gesproken over het personeelstekort. Er is een nieuwe medewerker aangenomen, waardoor de locatie verwacht dit in de toekomst beter te kunnen oplossen.</p>	<p>Ja</p>
<p>Kinderopvang Bios</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Planning en plaatsing</p>	<p>De ouder stond op de wachtlijst voor de dinsdagen en donderdagen. Er is een aanbod verstuurd voor de dinsdagen en woensdagen, maar de ouder heeft dit niet gezien omdat het in de spam terecht kwam. Op dat moment was alleen een donderdag beschikbaar. De ouder wil dit niet en besluit het contract per direct te beëindigen.</p>	<p>De planner heeft telefonisch contact gehad met de ouder om de klacht af te handelen. De planner heeft uitgelegd dat de afdeling planning het belangrijk vindt dat de communicatie naar ouders transparant en helder is. Er wordt geprobeerd zoveel mogelijk mee te denken met de wensen van ouders, voor zover de bezetting op de groep dit toelaat. Met de ouder is afgesproken dat het contract is geannuleerd zonder opzegtermijn of verdere kosten.</p>	<p>Deels</p>
<p>Kinderopvang Ensemble</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Personele bezetting</p>	<p>De ouder geeft aan in de afgelopen drie jaar meerdere keren noodgedwongen thuis te zijn gebleven met het kind, omdat de opvang onverwachts gesloten was of moest afschalen. In de eerste anderhalf jaar was de opvang regelmatig op vrijdagen gesloten, waardoor werkzaamheden moesten worden aangepast. Er is sprake van een vitaal beroep. Inmiddels gebeurt dit zo vaak dat zorgverlof niet</p>	<p>De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder. Hoewel de locatie helaas noodgedwongen heeft moeten sluiten, is er een passende oplossing geboden: het kind kon van dag wisselen zodat er opvang beschikbaar was. Op dit moment werkt de locatie aan een duurzame oplossing voor de hele locatie. Er loopt inmiddels een sollicitatieprocedure om het personeelstekort aan te pakken.</p>	<p>Deels</p>



			<p>meer mogelijk is en er sprake is van ziekmeldingen, met het risico op baanverlies.</p> <p>De ouder vraagt of dit probleem op korte termijn kan worden opgelost en of het mogelijk is om de komende vier maanden opvang op een andere locatie te krijgen bij personeelsgebrek.</p>		
KDV 't Boshoekje	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	<p>Een ouder wil duidelijkheid over de huidige opvangsituatie, omdat al langere tijd gebruik wordt gemaakt van een tijdelijke locatie.</p> <p>Pogingen om contact op te nemen met de locatiemanager blijven onbeantwoord.</p> <p>Er is onduidelijkheid over wanneer de nieuwe locatie in gebruik kan worden genomen.</p> <p>Daarnaast vraagt de ouder welke extra opvangdagen in juni goedgekeurd kunnen worden voor de kinderen.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder.</p> <p>Tijdens het gesprek zijn afspraken gemaakt. De locatiemanager bespreekt met de operationeel manager dat er volgende week een korte communicatie naar de ouders wordt gestuurd over de stand van zaken rondom de Unit.</p> <p>De ouder stuurt een e-mail met de gewenste extra opvangdagen, waarna de locatiemanager intern bekijkt wat mogelijk is.</p>	Deels
Partou KDV Zoete Lieve Gerritje 16	Partou B.V.	Voeding	<p>De ouder maakt bezwaar tegen het besluit van Partou om de avondbroodmaaltijd voor kinderen te vervangen door een "lichte snack".</p> <p>De ouder hecht waarde aan continuïteit, structuur en gezonde voeding. Het verplaatsen van de hoofdmaaltijd naar een later tijdstip en het toevoegen van een snack wordt als onwenselijk ervaren, omdat dit volgens de ouder in strijd is met voedingsadviezen.</p> <p>De ouder vraagt of bezuinigingen een rol spelen bij dit besluit en stelt voor om goedkoper, voedzaam volkoren-</p>	<p>De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken.</p> <p>Tijdens het gesprek is aangegeven dat de zorgen over het schrappen van de broodmaaltijd en de voedingsvisie van Partou serieus worden genomen.</p> <p>Er is besproken dat het besluit gehandhaafd blijft, maar dat er wordt gekeken naar een mogelijke tussenoplossing, bijvoorbeeld het zelf meegeven van een broodmaaltijd.</p> <p>De signalen van ouders worden gebundeld en besproken met de oudercommissie om samen naar een passende oplossing te zoeken.</p> <p>De inbreng over het voedingsbeleid en het belang</p>	Ja



			brood en lokaal, seizoensgebonden groente en fruit aan te bieden. De ouder vraagt om heroverweging van het besluit en een inhoudelijke reactie.	van een volwaardige maaltijd wordt meegenomen in de bredere evaluatie. De locatiemanager heeft bevestigd dat de klacht serieus wordt meegenomen in de vervolgesprekken.	
BSO ketchUp	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / locatie	De ouder geeft aan dat er pas laat is gecommuniceerd dat de opvang de volgende dag niet kon plaatsvinden, waardoor een vrije dag moest worden opgenomen. De ouder heeft bericht ontvangen dat de opvangkosten zouden worden terugbetaald, maar ondanks herhaalde berichten en terugbelverzoeken is er geen reactie ontvangen. De ouder ervaart het uitblijven van de terugbetaling en het gebrek aan communicatie als zeer frustrerend. Er wordt opgeroepen om het toegezegde bedrag alsnog terug te betalen en beter te communiceren.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De buitenschoolse opvang was gesloten wegens personeelstekort. De locatiemanager heeft alle ouders inmiddels geïnformeerd over het uitblijven van de compensatie. Daarnaast is contact geweest met de operationeel manager en wordt onderzocht waar het proces is vastgelopen. Op basis van de uitkomsten zal de locatie passende maatregelen nemen om herhaling in de toekomst te voorkomen.	Deels
Partou Rotterdamseweg 183a	Smallsteps B.V.	Voeding	Tijdens een uitje van de buitenschoolse opvang is door de organisator en de locatie een miscommunicatie ontstaan. Hierdoor is die dag geen lunch aan de kinderen aangeboden.	De locatiemanager heeft per e-mail en telefonisch contact gehad met de ouder om de klacht inhoudelijk te bespreken. Op de dag van het uitstapje bleek het brood op de locatie niet meer goed te zijn. Daarom is besloten om voldoende crackers mee te nemen. Er is ook gekeken of in de omgeving van de activiteit brood of krentenbollen gehaald konden worden, maar dit was niet mogelijk. Omdat de kinderen weinig tijd hadden om te eten, hebben zij onderweg naar de volgende activiteit extra crackers gekregen. Daarnaast hebben de kinderen voldoende drinken ontvangen. Er zijn excuses aangeboden en de toezegging gedaan	Ja



				<p>dat dit niet meer zal voorkomen. Om herhaling te voorkomen is er voortaan altijd reservebrood in de vriezer aanwezig.</p> <p>De ouder heeft aangegeven dat de klacht op deze manier naar tevredenheid is afgehandeld.</p>	
Smallsteps Stevenshof	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	<p>De ouder geeft aan dat was afgesproken dat het kind op een bepaalde groep geplaatst zou worden. Later heeft de ouder te horen gekregen dat het kind toch op een andere groep is ingepland. De ouder is hierover ontevreden.</p>	<p>De planner heeft telefonisch contact gehad met de ouder.</p> <p>Het is gelukt om het kind te plaatsen in de groep die de voorkeur van de ouder had. De ouder is tevreden met de geboden oplossing en de klacht is hiermee opgelost.</p>	Ja
Partou KDV Dollarstraat 123 (VVE T kleine Anker)	Partou B.V.	Omgang/interactie met kind	<p>De ouder dient voor de tweede keer een klacht in over een medewerker vanwege vermeend onprofessioneel handelen. De klacht is opnieuw gemeld bij de manager.</p>	<p>Na eerdere signalen van onvrede over de inzet van een pedagogisch medewerker op de locatie heeft een vervolgesprek plaatsgevonden met de ouders, de locatiemanager, de kwaliteitsmanager en de operationeel manager.</p> <p>De ouders gaven aan geen vertrouwen te hebben in een herstart met deze medewerker, vanwege zorgen over de emotionele veiligheid van hun kind.</p> <p>Naar aanleiding hiervan is besloten dat de medewerker tijdens de zomervakantie niet meer op de betreffende dagen op de locatie wordt ingezet en na de vakantie volledig wordt overgeplaatst. Deze beslissing is tijdens het gesprek met de ouders gedeeld en werd door hen als een opluchting ervaren.</p> <p>Er is uitleg gegeven over de duur van het traject, waarbij zorgvuldigheid richting zowel het kind als de medewerker centraal stond.</p> <p>Met de huidige betrokken pedagogisch medewerker zijn afspraken gemaakt en is een plan van aanpak opgesteld, inclusief evaluatiemomenten. Het belang van een frisse start en zorgvuldig</p>	Ja



				handelen richting alle betrokkenen, waaronder andere ouders en kinderen, is benadrukt. De samenwerking met de ouders wordt met vertrouwen voortgezet.	
BSO De Toverwereld	Partou B.V.	Overig OVK & Voorwaarden	De ouder heeft een klacht ingediend omdat bij het aangaan van het contract geen step is ontvangen. Volgens de ouder is eerder toegezegd dat aan alle voorwaarden werd voldaan, maar deze toezegging is later ingetrokken. De ouder ervaart dit als ongelijke behandeling, omdat anderen wel een step hebben ontvangen. Dit leidt tot onbegrip bij het kind. Daarnaast voelt de ouder zich niet gehoord, omdat de vraag hierover twee keer niet is beantwoord.	De ouderspecialist heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de situatie toe te lichten. Daarbij is uitgelegd dat de ouder niet onder de actievoorwaarden valt, omdat het contract buiten de actieperiode is getekend. Het is niet mogelijk om van de voorwaarden af te wijken.	Deels
Partou KDV Fritz Dietrich Kahlenbergstraat 64	Partou B.V.	Binnenruimte	De ouder geeft aan dat de temperatuur in het gebouw al vroeg in de ochtend was opgelopen tot 27,5 graden. De ouder vreest opnieuw in dezelfde situatie terecht te komen als vorig jaar, toen het binnenklimaat oncomfortabel hoog opliep.	De klacht is serieus genomen en erkend. Op locatieniveau zijn al maatregelen volgens het hitteprotocol getroffen. Naar aanleiding van de klacht zijn extra acties ingezet: een inspectie van de ventilatie door een extern bedrijf, tijdelijke inzet van extra ventilatieapparatuur en tijdelijk gebruik van een alternatieve locatie met betere klimaatomstandigheden. De uitkomsten worden geëvalueerd en er wordt gewerkt aan structurele verbeteringen in samenwerking met de facilitaire dienst en de kwaliteitsmanager.	Ja



<p>Kinderopvang Haven</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>De ouder geeft aan dat het kind recent de toegang tot de opvang is geweigerd vanwege een vermeend besmettingsgevaar. Uitdrukkelijk heeft een arts infectieziektebestrijding van de GGD verklaard dat er géén sprake is van besmettingsgevaar en dat het kind veilig kan deelnemen aan de opvang. De ouder acht deze handelswijze onterecht, onzorgvuldig en schadelijk, zowel voor het kind als voor de ouders/verzorgers. Het belemmert de toegang tot de opvang waar de ouder recht op heeft en stelt bovendien het professionele oordeel van een bevoegde medische instantie ter discussie. Daarnaast veroorzaakt dit onnodige stress en praktische problemen voor het gezin.</p>	<p>Er heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden tussen de locatiemanager en de ouder. De klacht betrof het tijdelijk niet toelaten van het kind vanwege een verdenking van mazelen. De huisarts had de ouder verwezen naar de GGD voor een test. Volgens de ouder gaf de GGD aan dat het kind wel naar het kinderdagverblijf mocht, maar de locatiemanager ontving van de GGD het advies dat het kind thuis moest blijven tot de testuitslag bekend was. Doordat de uitslag enkele dagen op zich liet wachten, kon het kind tijdelijk niet naar de opvang komen. Tijdens het gesprek is de situatie toegelicht en zijn ter compensatie enkele woensdagen aangeboden. De ouder heeft begrip getoond voor de uitleg en is tevreden vertrokken. De klacht is hiermee naar tevredenheid afgehandeld.</p>	<p>Deels</p>
<p>Flexx Dependance</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Activiteiten</p>	<p>Vol ongeloof leest de ouder dat er opnieuw een evenement wordt georganiseerd waaraan klanten van Partou gratis kunnen deelnemen. In gesprekken met andere ouders blijkt dat deze mening door meerdere ouders wordt gedeeld. De ouder geeft aan liever te zien dat de service op orde komt en dat er geld wordt besteed aan activiteiten tijdens de buitenschoolse opvanguren van de kinderen.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er is gesproken over de wijzigingen op de locatie en in de opvang. Het klopt dat er in de afgelopen jaren veel is veranderd, onder andere door overnames en wetswijzigingen. Ook het onderdeel extra opvang maakt hier deel van uit. Het is vervelend om te horen dat het gevoel bestaat dat extra opvang op normale dagen of studiedagen niet mogelijk is. Hier zal nader naar worden gekeken. Wel moet rekening worden gehouden met de maximale groepsgrootte. Het ouder-kind evenement dat wordt georganiseerd, is een activiteit die voortkomt uit het oude Partou-beleid en wordt uitgevoerd door het activiteitenteam van de re-</p>	<p>Deels</p>



				<p>gio. Bij de oude Partou-locaties was dit in trek bij ouders en kinderen, en daarom is dit beleid in de hele regio doorgezet. Dit evenement zal blijven bestaan.</p> <p>Daarnaast is gesproken over de activiteiten op locatie. Er worden veel activiteiten aangeboden, zoals Djembé-lesse, hiphoplessen en andere creatieve lessen. In de vakanties wordt er een uitstapje georganiseerd. Er is sprake van enige miscommunicatie richting de ouders. De locatie gaat bekijken hoe dit beter gecommuniceerd kan worden, zodat duidelijk wordt welke activiteiten en hoeveel activiteiten er worden aangeboden.</p>	
Partou BSO Componistenlaan 1	Partou B.V.	Discriminatie	De ouder geeft aan dat er een gesprek heeft plaatsgevonden over huidskleur tussen de kinderen. Het kind heeft hier veel last van.	De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouders om de klacht te bespreken. Er zal een groepsgesprek plaatsvinden met de kinderen. Tijdens dit gesprek worden de volgende onderwerpen besproken: hoe je met elkaar omgaat, hoe je respectvol vragen stelt en hoe je omgaat met persoonlijke grenzen van anderen. Het gesprek vindt volgende week plaats met alle kinderen die naar de naschoolse opvang gaan.	Deels
Partou KDV Alexander Flemingstraat 24	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	De ouder wil ernstige zorgen uitspreken over een situatie die zich onlangs heeft voorgedaan tijdens een gezamenlijk gesprek op de opvang. Tijdens dit gesprek is door de mentor en/of manager, in het bijzijn van alle betrokkenen, de uitspraak gedaan dat het kind alleen door de ouder opgehaald wil worden. Deze uitspraak	De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De locatie heeft het kind daarna geobserveerd. Tijdens de observaties bleek dat het kind behoefte heeft aan duidelijkheid. Op basis hiervan heeft de locatie de ouders gevraagd bij het brengen van het kind door te geven wie het kind ophaalt. Er is afgesproken dat de ouder bij een	Deels



			<p>is voor de ouder zeer zorgwekkend en onacceptabel. De ouder vraagt om een schriftelijke reactie op het voorval, inzicht in hoe dergelijke situaties in de toekomst voorkomen worden en een herbevestiging van de neutrale rol van de opvang bij gescheiden ouders.</p>	<p>volgende keer persoonlijk contact opneemt of telefonisch contact zoekt met de manager.</p>	
Partou BSO Elandsstraat 101	Partou B.V.	Omgang/interactie met kind	<p>Het kind is thuis gekomen met make-up. De ouder vindt dit niet goed. De ouder verwacht excuses en wil dat dit niet opnieuw gebeurt.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. De klacht is besproken en er zijn excuses aangeboden. Er is afgesproken dat dit niet meer zal gebeuren.</p>	Ja
BSO Zwanevlot	Smallsteps B.V.	Overig veiligheid en ongewenst gedrag	<p>In korte tijd heeft de ouder drie incidenten meegemaakt waarbij het toezicht volgens de ouder ernstig tekortschiet. Het kind stond alleen op een vrij toegankelijk plein, zonder begeleiding in de buurt. De medewerker bevond zich op dat moment binnen en was bezig met een tablet. Bij het brengen van het kind was geen begeleider aanwezig, terwijl er al andere kinderen aanwezig waren. De medewerker was toen op zolder bezig. Op een andere dag gaf een medewerker aan dat kinderen "doktertje" spelen, waarbij een broek en onderbroek naar beneden zijn gedaan. Volgens de medewerker keek het kind alleen toe, maar thuis vertelde het kind een ander verhaal. Dit baart de ouder grote zorgen. Gezien deze situaties heeft de ouder besloten het kind tot nader bericht thuis te houden van de buitenschoolse opvang. De ouder verwacht dat</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er zijn afspraken gemaakt. Het beleid schrijft het volgende voor: kinderen van 4 en 5 jaar spelen buiten onder toezicht van medewerkers, en binnen is altijd een medewerker aanwezig die zich tussen de verschillende speelruimtes beweegt om toezicht te houden. Naar aanleiding van het gesprek met de ouder heeft de locatiemanager de medewerkers persoonlijk geattendeerd op het beleid en duidelijk gemaakt dat dit beleid te allen tijde leidend is. Dit is ook schriftelijk vastgelegd, zodat alle medewerkers, inclusief invallers, op de hoogte zijn van het beleid. Wanneer een medewerker alleen op de groep staat en er zijn jonge kinderen aanwezig, verlaat de medewerker de groep niet voor langere tijd, bijvoorbeeld om een activiteit voor te bereiden of boodschappen te doen. De medewerker wacht tot een collega aanwezig is, of zorgt dat deze zaken al zijn gedaan voordat de kinderen</p>	Ja



			deze uren, gezien de situatie, niet in rekening worden gebracht.	<p>aanwezig zijn. In andere gevallen zorgt de medewerker voor een collega die tijdelijk waarneemt.</p> <p>Er is sprake geweest van ongepast gedrag van een van de kinderen. Dit is opgemerkt door een medewerker en direct besproken met de locatiemanager, omdat dit kind eerder soortgelijk gedrag heeft laten zien. Het kind was getuige van het gedrag, daarom heeft de medewerker de ouder tijdens de overdracht geïnformeerd over het voorval.</p> <p>De locatie heeft vervolgstappen genomen om herhaling van het ongepaste gedrag te voorkomen. Er wordt actief op toegezien dat dit gedrag in de toekomst niet meer voorkomt.</p>	
Partou KDV Jaap Hoekdreef 34	Partou B.V.	Buitenruimte	De ouder heeft een foto ontvangen vanuit de locatie waarop het kind te zien is. Op deze foto is volgens de ouder te zien dat de buitenomgeving niet veilig en verantwoord genoeg is voor kinderen tot en met 2 jaar. Op de stenen ondergrond lagen kiezelsteentjes. Daarnaast zag de ouder een bolletje stof of draad in de buurt van het kind.	De kwaliteitsmanager heeft het veiligheidsbeleid met de ouder besproken. Er wordt jaarlijks een risico-inventarisatie uitgevoerd, waarbij alle ruimtes, inclusief de buitenruimtes, worden beoordeeld en mogelijke risico's in kaart worden gebracht. Wanneer nodig wordt op basis hiervan een actieplan opgesteld. Daarnaast zijn er op de locatie afspraken gemaakt om risico's zoveel mogelijk te beperken. De kiezelsteentjes zijn inmiddels verwijderd.	Ja
Kinderopvang de Vlindertuin	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Voorafgaand aan de eerste dag van het kind heeft geen contact plaatsgevonden in de vorm van een intake- of kennismakingsgesprek. De ouder had een intakegesprek als prettig ervaren. Het kind werd opgehaald door een medewerker die de ouder niet kende. Vanuit pedagogisch oogpunt zou de ouder dit anders aanpakken, door vooraf kort kennis te maken. Dit helpt om vertrouwen te	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De locatiemanager gaf aan dat de ouder een terecht punt had. De locatie neemt dit mee en zal hier aandacht aan besteden. Het gesprek werd als prettig ervaren en de ouder is tevreden over de afhandeling.	Ja



			creëren voor alle betrokkenen. Daarnaast was voor de ouder niet duidelijk of het kind zou worden opgehaald, omdat geen bevestiging was ontvangen. Daarom is de ouder zelf naar het schoolplein gegaan om kennis te maken.		
Partou BSO Merwedestraat 2	Smallsteps B.V.	Buitenruimte	De ouder uit ongenoe-gen over de huidige buitenspeelsituatie bij de locatie. Het buitenterrein waar de kinderen spelen, vindt de ouder ondermaats. Ook vóór de wijziging was de situatie niet optimaal, maar inmiddels is er al lange tijd begonnen met een herinrichting. Het resultaat is een grote, vieze zandvlakte met bouwmaterialen en attributen die niet op een speelplaats horen. Hierdoor worden de kinderen en hun kleding erg vies, waardoor alles direct uitgespoeld moet worden en het kind direct kan douchen. Wanneer de ouder vraagt naar de plannen of planning, kan niemand een duidelijk antwoord geven. Dit duurt volgens de ouder veel te lang.	De operationeel manager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er worden alternatieve buitenspeelactiviteiten aangeboden op een ander deel van het plein, het naastgelegen plein en het grasveld. Binnenkort komt de kwaliteitsmanager langs om mee te kijken naar een tijdelijke oplossing of aanvulling.	Deels
Partou KDV Mr D.U. Stikkerstraat 124	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	De ouder meldt dat het kind tijdelijk niet naar de opvang kan vanwege vier rondgaande infectieziekten en een zwangerschapsadvies van de verloskundige. Contact met de locatiemanager leverde nog geen oplossing op en de ouder ontving geen terugkoppeling, ondanks herhaald bellen. De ouder vraagt om een passende oplossing voor de opvangdagen waarop het kind medisch niet verantwoord kan komen.	De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Na dit gesprek gaf de ouder aan dat de schriftelijke klacht geen verdere opvolging meer nodig heeft. De locatiemanager heeft de klacht ook besproken met de operationeel manager, waarna de klacht is afgesloten.	Deels



KDV de Pet-teflat	Smallsteps B.V.	Fysieke veiligheid	<p>De ouder meldt opnieuw een ernstige klacht over te hoge temperaturen in de slaapvertrekken op de locatie. Ondanks een eerdere melding vorig jaar is er volgens de ouder nog geen structurele oplossing getroffen. Het kind werd onwel en pedagogisch medewerkers maken zich zorgen over de gezondheid van kinderen en personeel. De voorgestelde tijdelijke maatregel, het verplaatsen van stretchers, wordt als onvoldoende ervaren. De ouder verzoekt dringend om een structurele oplossing, een plan van aanpak binnen vijf werkdagen en duidelijke communicatie naar ouders en medewerkers. Als er geen actie wordt ondernomen, zal de klacht worden opgevolgd door de oudercommissie en het Klachtenloket Kinderopvang.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Uit de melding over hitte van vorig jaar bleek dat er nog geen concrete acties waren ondernomen. Tijdens het gesprek is besproken dat het comfort en de veiligheid van de kinderen voorop staan en dat het onwenselijk is dat kinderen hinder ervaren van de temperatuur tijdens hun rustmoment. De locatiemanager gaat in overleg met de kwaliteitsmanager en de operationeel manager om te bekijken welke structurele en tijdelijke maatregelen mogelijk zijn. Hierbij wordt gedacht aan ventilatiemogelijkheden, zonwering en alternatieve slaapruintes die koeler zijn. De ouders hebben begrip getoond voor het feit dat een structurele aanpassing niet meteen kan worden gerealiseerd, maar vinden het positief dat er actief wordt gezocht naar tijdelijke oplossingen voor de korte termijn.</p>	Deels
KDV Partou Camplaan 40	Smallsteps B.V.	Activiteiten	<p>De ouder heeft eerder een klacht ingediend over de uitvoering van het pedagogisch beleid van het kinderdagverblijf. De klacht is snel opgepakt en er zijn toezeggingen gedaan om de frequentie en duur van het buitenspelen zoveel mogelijk na te komen. Helaas ziet de ouder dit in de praktijk niet terug.</p>	<p>De flexmanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Tijdens het gesprek gaf de flexmanager aan de klacht ongegrond te vinden. De locatie volgt het beleid van Partou en de afspraken met de ouder, waarbij dagelijks wordt gezorgd dat de kinderen naar buiten gaan. De dreumesen van de babygroepen gaan dagelijks mee naar buiten met de medewerkers van de peutergroepen. Volgens het beleid van Partou bepalen de medewerkers dagelijks hoe lang de kinderen buiten zijn, afhankelijk van het weer, de overige geplande activiteiten en andere omstandigheden. Dat kinderen schoon thuis-</p>	Nee



				<p>komen, betekent niet automatisch dat ze niet buiten zijn geweest. Ieder kind speelt op zijn eigen manier. De binnengekomen klacht wordt besproken tijdens de eerstvolgende OC-vergadering en ook tijdens het inspectiebezoek van de GGD-inspecteur.</p>	
<p>Partou BSO Koningskinderen Berenpels</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Planning en plaatsing</p>	<p>De ouder dient een officiële klacht in over de uitvoering van het huidige plaatsings- en planningsbeleid binnen Partou, specifiek over de doorstroom van kinderen van het kinderdagverblijf naar de buitenschoolse opvang. Tijdens een gesprek met de afdeling Planning werd bevestigd dat kinderen die bijvoorbeeld in maart, april of mei zijn gestroomd – en vaak ook later zijn aangemeld – voorrang krijgen boven kinderen die pas in juni doorstromen vanuit het kinderdagverblijf.</p>	<p>De afdeling Planning heeft eerst telefonisch contact gehad met de ouder en aangegeven dat er helaas geen plek beschikbaar was. Kort daarna kwam er een opzegging binnen van een ander kind, waardoor er alsnog een plek vrij kwam op de gewenste dag. Hierover is opnieuw contact geweest. De ouder heeft het aanbod inmiddels ontvangen en is hier erg blij mee. Alles is bevestigd in een gespreksverslag aan de ouder.</p>	<p>Nee</p>
<p>BSO De Mheen</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Verzorging kind</p>	<p>De ouder geeft aan dat de kinderen niet zijn ingesmeerd met zonnebrandcrème voordat ze buiten gingen spelen. Een medewerker gaf aan dit vergeten te zijn. De ouder geeft aan dat dit niet de eerste keer is dat er iets misgaat. Ook heeft het kind meerdere malen een appel gekregen, terwijl bij de intake is aangegeven dat het kind een allergie voor appels heeft.</p>	<p>Er heeft een telefonisch gesprek plaatsgevonden met de locatiemanager. In overleg zijn afspraken gemaakt om de situatie te verbeteren. Alle kinderen van de buitenschoolse opvang worden voortaan vóór het buitenspelen ingesmeerd, in plaats van buiten. Voor het betreffende kind is een vaste plek beschikbaar voor een petje en UV-pak. Het kind wordt elk uur opnieuw ingesmeerd. Bij zonnig weer speelt het kind buiten met een petje op en tijdens waterspel draagt het kind een UV-pak. De afspraken zijn vastgelegd in de tablet van het personeel en gedeeld met alle</p>	<p>Ja</p>



				medewerkers van de buitenschoolse opvang. De afspraken zijn vastgelegd in het in de tablet van het personeel en gedeeld met alle medewerkers van de buitenschoolse opvang.	
Partou Hart van Slangenbeek KDV	Smallsteps B.V.	Facturen en betalingen	De ouder geeft aan te hebben geprobeerd een betalingsregeling te treffen. Er zijn meerdere telefoontjes gepleegd, maar het was moeilijk om de juiste persoon te bereiken. Het contract is nu beëindigd zonder dat daar een tegenbericht op is gekomen.	De ouderspecialist heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De ouder geeft aan bepaalde communicatie over de betalingsregeling niet te hebben ontvangen. De organisatie heeft uitgelegd dat deze berichten wel naar het geregistreerde e-mailadres zijn verstuurd en heeft de situatie zorgvuldig herbeoordeeld. De melding is intern besproken en zorgvuldig afgehandeld. Zodra het volledige openstaande bedrag is voldaan, is herinschrijving mogelijk.	Nee
Kinderopvang Kyckert	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Het kind droeg een armbandje, dat tijdens het slapen door een medewerker is afgedaan. Het armbandje is hierna nooit meer teruggevonden. De ouder verzoekt vriendelijk om een intern onderzoek naar de gang van zaken, alles in het werk te stellen om het armbandje terug te vinden en in gesprek te gaan over een passende oplossing of vergoeding voor het verlies.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Partou zal de schade vergoeden via een verrekening op de maandelijkse factuur. Eerder is afgesproken dat het team de handelingen rondom het afdoen van sieraden opnieuw bespreekt en onder de aandacht brengt. Daarnaast wordt een oproep gedaan aan ouders om sieraden en kostbare bezittingen thuis te laten.	Deels



<p>Partou Meern- hof 115 KDV</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>De afgelopen periode heeft de ouder een onprettig gevoel over de communicatie van de locatie over de verbouwing. Er is geen ouderbijeenkomst gehouden om informatie te delen; de locatie plaatst alleen een bericht in het ouderportaal, waarmee ouders het moeten doen. De ouder is niet tevreden over de gang van zaken rondom de verhuizing en gaat niet akkoord met het verhuizen naar de andere locatie.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. De communicatie over de verbouwing op de locatie is gebrekkig geweest. Door een wisseling in management en vergunningstechnische zaken was er onduidelijkheid over de startdata. Er is contact geweest met meerdere ouders om te zoeken naar passende oplossingen. Tijdens de verbouwing kan het kind tijdelijk terecht op een andere locatie en groep. Zodra de oorspronkelijke groep weer beschikbaar is, gaat het kind daar terug. De nieuwe locatiemanager is inmiddels bekend bij het team en de ouders. Er wordt actief gewerkt aan betere communicatie, met wekelijkse aanwezigheid van de manager en een mail naar alle ouders om de situatie toe te lichten.</p>	<p>Ja</p>
<p>Partou BSO Moerasvaren 105</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Fysieke veiligheid</p>	<p>Ouders geven aan dat hun kind de buitenschoolse opvang steeds minder prettig ervaart door herhaald grensoverschrijdend gedrag van een groepsgenoot. Er is sprake geweest van fysiek en verbaal ongewenst gedrag, waardoor het kind zich onveilig voelt. Ouders vragen om passende maatregelen om de rust en veiligheid in de groep te herstellen.</p>	<p>Er heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden tussen de locatiemanager en de ouder om de klacht te bespreken. Tijdens een telefonisch gesprek uitte de ouder zorgen over herhaald pestgedrag en fysiek grensoverschrijdend gedrag van een groepsgenoot richting hun kind. Dit gedrag heeft een negatieve invloed op het veiligheidsgevoel en het plezier van het kind op de opvang. De zorgen zijn erkend en serieus genomen. De ouder is geïnformeerd – met inachtneming van de privacy van het betreffende groepsgenootje – over het lopende traject en de reeds genomen maatregelen, zoals beperking in aanwezigheid, continue toezicht en aanpassing van de ophaalprocedures. De ouder toonde begrip voor de situatie en gaf aan zich gehoord te voelen. Afgespro-</p>	<p>Ja</p>



				ken is om de situatie nauwgezet te blijven volgen en waar nodig aanvullende acties te ondernemen.	
Partou BSO Scholenpad 4	Partou B.V.	Ruil- en inhaaluren	<p>De ouder geeft aan dat er veel is veranderd, onder andere in de contractvormen. Het is nu alleen mogelijk om een contract voor een volledig jaar af te sluiten. Dagen waarop het kind wordt afgemeld, kunnen volgens afspraak worden ingehaald. In de praktijk kan de locatie deze belofte echter niet waarmaken.</p> <p>De ouder vraagt bijna nooit extra opvang aan. De enkele keren dat dit wel gebeurt, leidt dit tot teleurstelling, omdat er geen plaats beschikbaar is.</p> <p>Naast de beperkte plaatsingsmogelijkheden merkt de ouder dat de kwaliteit in de afgelopen jaren is afgenomen. Dit is zichtbaar op meerdere gebieden, zoals het aantal uitjes, de aangeboden activiteiten en de inzet en continuïteit van het personeel.</p>	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder over het ruilbeleid en het aanbod van activiteiten op de buitenschoolse opvang. Er is afgesproken dat de ouder contact zou opnemen als er behoefte was aan een inhoudelijk gesprek. Dit is niet gebeurd. Ook is er geen reactie ontvangen op de afsluitende e-mail. De klacht is hiermee afgesloten.	Nee
Partou KDV Kruizemunthof 8	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	Een ouder heeft een klacht ingediend over het beperkte empathisch vermogen van de locatiemanager, over de verslaglegging door de logopedist en over het beleid wanneer een kind net buiten de vastgestelde kaders valt.	<p>De operationeel manager heeft contact opgenomen met de ouder om de klacht te bespreken. Het is helaas niet gelukt om elkaar persoonlijk te spreken.</p> <p>Ook heeft de locatiemanager een e-mail gestuurd met het verzoek om de klacht samen te bespreken. De ouder heeft hier niet op gereageerd.</p> <p>Vanuit de locatie is vervolgens een e-mail verstuurd waarin is aangegeven dat de klacht wordt gesloten.</p>	Nee



<p>Partou KDV IJselstraat 48</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Sluiting groep / locatie</p>	<p>Een ouder heeft een officiële klacht ingediend over de structurele sluitingen van de groep op de locatie als gevolg van aanhoudende personeelstekorten. De ouder ervaart het communicatieve en leidinggevende handelen van de locatiecoördinatie als onvoldoende en ineffectief. Daarbij wordt vooral het ontbreken van structurele oplossingen en duidelijke communicatie richting ouders benoemd.</p> <p>De ouder verzoekt om een formele reactie van het hoofdkantoor, informatie over eventuele corrigerende maatregelen en een intern onderzoek naar het functioneren van de betreffende locatiecoördinator.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er is een plan opgesteld om de personele situatie structureel te verbeteren. Dit plan bestaat uit versnelde werving, de inzet van flexibele medewerkers en verbeterde interne afstemming.</p> <p>Samen met de kwaliteitsmanager, teamlead planning, operationeel manager en locatiemanager is een plan gemaakt om de groepen te reorganiseren. Dit moet zorgen voor meer stabiliteit en continuïteit. Het plan is goedgekeurd door de oudercommissie en zal half juni worden ingevoerd.</p> <p>Onlangs is een nieuw teamlid gestart op de locatie. De locatiemanager verwacht dat dit zal bijdragen aan meer rust en consistentie. Daarnaast blijft de wervingsafdeling zich inzetten voor het aantrekken van extra medewerkers en het opbouwen van een flexibele pool, zodat beter kan worden ingespeeld op onverwachte afwezigheid.</p> <p>Naar aanleiding van de feedback van de ouder zal de locatie ouders in de toekomst beter betrekken bij processen op de locatie, met name bij ontwikkelingen rondom personeel.</p>	<p>Deels</p>
<p>Kindcentrum de Wonderwereld</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Fysieke veiligheid</p>	<p>Het kind van de ouder is tijdens een ophaalmoment ongemerkt vertrokken vanaf de buitenschoolse opvang, vermoedelijk via een openstaande poort op het schoolplein. Het kind is later thuis aangetroffen. Na de melding door de ouder heeft de pedagogisch medewerker contact opgenomen met het gezin.</p> <p>De situatie wordt als extra zorgelijk ervaren,</p>	<p>Er hebben meerdere persoonlijke gesprekken plaatsgevonden met de ouder en er zijn afspraken vastgelegd. De locatiemanager heeft gesprekken gevoerd met de medewerkers. De geldende regels worden sindsdien regelmatig besproken en medewerkers worden geacht hiernaar te handelen. Daarnaast is afgesproken dat de toegangsdeur altijd op slot moet zijn.</p>	<p>Ja</p>



			<p>omdat dit niet de eerste keer is dat een kind binnen dezelfde organisatie vermist is geraakt. Ongeveer drie jaar geleden vond een soortgelijk incident plaats. De ouder geeft aan dat het vertrouwen in de geboden veiligheid en het toezicht ernstig is geschaad en benadrukt dat dit niet opnieuw mag gebeuren. Er staat een gesprek gepland met de locatiemanager om de situatie te bespreken en vervolgacties af te stemmen.</p>		
<p>Partou KDV Schieweg 104</p>	Partou B.V.	Overig veiligheid en ongewenst gedrag	<p>Het kind komt thuis met verhalen dat het is geslagen op de buik en in het gezicht, en dat er vervelende dingen tegen het kind zijn gezegd. De ouder maakt zich zorgen en wil hierover graag in gesprek met de locatiemanager.</p>	<p>De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gevoerd met de ouder op de locatie. De locatiemanager heeft aangegeven begrip te hebben voor de zorgen van de ouder en heeft toegelicht welke maatregelen de locatie heeft genomen en zal nemen om dit soort situaties in de toekomst te voorkomen.</p>	Deels
<p>Kinderopvang Villa Sprookjestuin</p>	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	<p>De ouder wil voor dit kind hetzelfde contract als voor het andere kind. Dit blijkt echter niet mogelijk te zijn en is niet duidelijk gecommuniceerd.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Vanwege de bezettingsgraad was het niet mogelijk om op een bepaalde dag een 40-wekencontract af te sluiten. Op vrijdag was dit wel mogelijk. De operationeel manager is in gesprek gegaan met de afdeling Planning. Planning heeft een uitzondering gemaakt, zodat het andere kind ook een 40-wekencontract kon krijgen. De ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht.</p>	Deels



Koppestok	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	De ouder heeft enkele dagen van tevoren gehoord dat de groep van het kind gesloten wordt en dat het kind naar een andere groep moet. De ouder wil dit niet.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er was nauwelijks gecommuniceerd over de sluiting van de groep, waardoor het kind direct naar een andere groep moest, waarin het kind zich niet comfortabel voelt. De locatiemanager heeft verschillende voorstellen gedaan om te bekijken of er een passende oplossing mogelijk was. De ouder had al opgezegd, waar de locatiemanager begrip voor toonde. Er is onderzocht of van de wettelijke opzegtermijn kon worden afgezien. De operationeel manager heeft hiermee ingestemd.	Deels
Partou KDV KC De Hobbit	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	De ouder heeft een klacht ingediend over de communicatie tussen de locaties. Het kind zou geleidelijk wennen, maar de ouder ontving een factuur terwijl er iets anders was afgesproken met de locaties.	Een ouder heeft een klacht ingediend over dagen die onterecht in rekening waren gebracht, terwijl het kind tijdig was afgemeld. Er bleek sprake van een miscommunicatie: vanuit meerdere kanalen ontstond de indruk dat deze dagen niet gefactureerd zouden worden. De factuur is aangepast en een creditnota is toegezegd. Telefonisch vervolcontact bleek niet nodig. De klacht is hiermee gesloten.	Ja
Partou BSO Moerasvaren 105	Partou B.V.	Personele bezetting	De ouder geeft aan zorgen te hebben over het gebrek aan vaste gezichten op de groep, wat onveilig aanvoelt voor de kinderen. Onlangs is een vertrouwd teamlid overgeplaatst zonder voorafgaande communicatie, wat verwarring en teleurstelling veroorzaakte. Daarnaast zijn incidenten gemeld waarbij kinderen zijn geslagen met een stok door andere buitenschoolse opvang-kinderen, en waarbij één kind meerdere keren bij de nek is vastgegrepen. De ouder uit zorgen over	Er is een persoonlijk gesprek geweest met de ouder, waarin alles is besproken. Tijdens het gesprek zijn ook direct afspraken gemaakt. De ouder heeft vaste contactpersonen doorgekregen waar ouder terecht kan op de groep. Daarnaast wordt in de nieuwsbrief duidelijker gecommuniceerd naar ouders. De ouder was tevreden met het gesprek en de klacht kan worden gesloten.	Ja



			<p>het toezicht en mist duidelijke communicatie en continuïteit in de begeleiding. De ouder ervaart boosheid en heeft het gevoel dat de buitenschoolse opvang momenteel geen veilige plek is voor de kinderen.</p>		
<p>Partou BSO KC De Optimist</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>Het kind is niet opgehaald van het gymlokaal om naar Judo te gaan. Een andere ouder heeft de ouder gebeld om te vragen of het kind naar de buitenschoolse opvang moest. De ouder kon de buitenschoolse opvang zelf niet bereiden.</p> <p>Er was afgesproken dat de locatie de ouder zou bellen om dit te bespreken, maar dit is nog niet gebeurd. De communicatie verloopt hierdoor niet goed.</p>	<p>Er is persoonlijk contact geweest met de ouder. Ook is navraag gedaan bij de judomedewerker, die verantwoordelijk is voor het halen en brengen van de kinderen, om te achterhalen hoe dit heeft kunnen gebeuren. Intern zijn nieuwe, duidelijke afspraken gemaakt. Voor de komende twee maanden neemt de locatiemanager de begeleiding naar de judoles op zich.</p>	<p>Ja</p>
<p>BSO De Een-dracht</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>De ouder geeft aan dat een medewerker dingen over ouder heeft gezegd die volgens ouder niet waar zijn. Dit zorgt voor een erg onaangename sfeer. De ouder is al in gesprek geweest met de locatie, maar ervaart dat dit nog niet heeft geholpen. De ouder is afhankelijk van de opvang omdat de kinderen niet naar een andere school willen.</p>	<p>De locatiemanager en operationeel manager hebben een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Het doel is een werkbare situatie voor iedereen, zodat het kind op een fijne manier gebruik kan blijven maken van de buitenschoolse opvang. Er zijn afspraken gemaakt over de overdracht: bijzonderheden worden genoteerd in het dagboekje in Konnect, en bij de deur vindt een korte, zakelijke en professionele overdracht plaats. Voor 18.00 uur haalt de ouder het kind op in de groep, omdat er dan nog een andere pedagogisch professional aanwezig is. Na 18.00 uur haalt de ouder het kind op, stuurt een berichtje dat ouder aanwezig is en wacht onderaan de trap, zodat de pedagogisch professional kan zien dat het kind meegaat. Er wordt respectvol met elkaar omgegaan en</p>	<p>Deels</p>



				er worden geen privé zaken besproken.	
Kinderopvang Kyckert	Smallsteps B.V.	Fysieke veiligheid	Het kind van de ouder is meerdere keren gebeten op de groep. De ouder maakt zich hier zorgen over en wil dat hier een oplossing voor wordt gevonden.	Er is een persoonlijk gesprek geweest met de ouder, waarin excuses zijn aangeboden voor de bijtincidenten. Er is een pedagogisch coach ingezet en er vinden regelmatig interne en externe overleggen plaats om de situatie goed te monitoren.	Ja
Kinderopvang Klaverblad	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	De ouder uit bezorgdheid over twee recente incidenten waarbij het kind verwondingen opliep. In het eerste geval had het kind een merkbare verwonding bij het voorhoofd en oog, in het tweede geval een snee in de bovenlip. Hoewel de ouder begrijpt dat tijdens het spelen kleine ongelukjes kunnen gebeuren, is de ouder bezorgd dat de verwondingen in beide gevallen pas terloops bij het ophalen werden gemeld, zonder een formeel incidentenrapport of tijdige melding.	Er is persoonlijk contact geweest tussen de locatiemanager en de ouder. Afgesproken is dat de ouder voortaan direct gebeld wordt bij bijzonderheden, zodat ouder zelf kan besluiten het kind op te halen. De locatiemanager bespreekt dit met het team.	Ja
Partou BSO Koningskinderen De Sterren daalders	Smallsteps B.V.	Binnenruimte	Op de eerste verdieping zijn de ramen enkelglas en lijken er geen extra beveiligingen aanwezig te zijn. Volgens de ouder kan dit een gevaarlijke situatie opleveren, waarbij kinderen mogelijk door de ramen zouden kunnen vallen.	De locatiemanager heeft contact gehad met de ouder over de zorgen rondom de aanwezigheid van enkel glas op de locatie en de mogelijke risico's voor de veiligheid en het comfort van de kinderen. De ouder geeft aan dat er nog regelmatig kinderen zonder toezicht bij de ramen boven staan, bijvoorbeeld om ouders uit te zwaaien. Vervanging van de ramen door dubbel glas staat in de loop van 2025 gepland. De ouder waardeert deze geplande vervanging, maar benadrukt het belang van urgentie. De veiligheidsmaatregelen worden	Ja



				duidelijker gecommuniceerd naar de ouders.	
Partou KDV Houtwal 2	Smallsteps B.V.	Binnenruimte	Op de groep waar het kind verblijft, is geen mogelijkheid om zelfstandig naar het toilet te gaan, waardoor het kind een luier moet dragen. Dit belemmert het kind in het zindelijk worden en veroorzaakt veel ongemak. De medewerkers hebben meegedacht over mogelijke oplossingen, bijvoorbeeld een potje, maar dit kan niet worden toegepast vanwege hygiëne-eisen. De ouder vindt het vreemd dat er op de babygroep wel een toilet aanwezig is, maar dat deze niet geschikt is voor de doelgroep van het kind.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De locatie kijkt op de achtergrond welke mogelijkheden er op de groep zijn. Mochten er wijzigingen komen, dan worden de ouders op de hoogte gehouden. Voorsnog kan het kind gebruikmaken van de toiletten op een andere groep.	Deels
Koppestok	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	De ouder dient een klacht in over de matige service op de locatie. Al jaren is aangegeven dat er geen voortgangsgesprekken worden ingepland. De ouder vindt het zorgelijk dat er ook met de vierde verjaardag van het kind geen contact is opgenomen om de ontwikkeling van het kind op het kinderdagverblijf te bespreken. Dit wekt extra zorgen, gezien de vele wisselingen in personeel die betrokken zijn bij de begeleiding. Daarnaast waren medewerkers op de groep niet op de hoogte van de locatie of het bestaan van de medicijnen voor het kind.	De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De locatiemanager gaf aan dat de klacht niet overeenkomt met de werkwijzen binnen Partou. De locatie hecht grote waarde aan goede communicatie, betrokkenheid van ouders en het bieden van continuïteit en transparantie in de zorg voor de kinderen. Er zijn afspraken gemaakt met de medewerkers: een medewerker neemt contact op met de ouder om een afspraak te maken voor een exitgesprek, en daarnaast komt er een intakegesprek voor de buitenschoolse opvang.	Ja



BSO Bengels van de Kroon	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	De ouder is zeer teleurgesteld dat twee ervaren medewerkers de buitenschoolse opvang verlaten, waarvan één omdat het werkplezier verloren is gegaan. De ouder begrijpt dat de medewerkers hierdoor niet terugkomen op de groep, maar hoopt dat dit, samen met het vertrek van de medewerkers, een duidelijk signaal is dat de groepen kleiner moeten worden en dat er meer rust gecreëerd moet worden. Er is duidelijk behoefte aan extra ervaren medewerkers.	Er is een persoonlijk gesprek geweest met de ouder. Tijdens het gesprek is uitgelegd dat één pedagogisch medewerker met pensioen is gegaan en dat de andere medewerker het werk op de groep zwaar vond. Er zijn afspraken gemaakt dat de ouder direct in gesprek gaat als wordt gemerkt dat de kwaliteit van de opvang achteruitgaat.	Ja
De Mors	Smallsteps B.V.	Ruil- en inhaaluren	De ouder dient een klacht in over het gebruik van ruil- en inhaaluren. Wanneer de ouder een dag aanvraagt via ruiluren, wordt deze bijna nooit goedgekeurd.	De ouderspecialist heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Het bieden van een extra dag is alleen mogelijk op basis van de beschikbaarheid van de locatie. Soms kan een aanvraag voor extra opvang pas op de dag zelf worden ingevuld als een ander kind is afgemeld. De ouderspecialist heeft contact gehad met de locatiemanager. Als er meerdere plekken op een dag vrijkomen, neemt de locatiemanager contact op met de ouder om ruil- en inhaaluren in te zetten.	Nee
KDV De Speelwereld	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	De ouder geeft aan dat bij het plannen van het afscheidsmoment is meegedeeld dat het kind op de vierde verjaardag geen gebruik meer kon maken van de opvang. Op basis hiervan is eerder afscheid genomen. Achteraf bleek dat het kind op die verjaardag nog wel recht had op opvang, waarvoor kosten in rekening zijn gebracht. De ouder ervaart dit als gebrekkige communicatie	De locatiemanager heeft contact opgenomen met de ouder. Medewerkers hadden onjuiste informatie gedeeld over de einddatum van het kind. Met de ouder is afgesproken dat een creditfactuur wordt verstuurd voor de dag waarop het kind wel recht had op opvang, maar niet aanwezig was.	Ja



			en verzoekt om creditering van de betreffende kosten.		
Partou KDV IKC De Avonturier	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	De ouder geeft aan verast te zijn door het vervallen van de mogelijkheid om halve dagen af te nemen op de locatie. Volgens de ouder is hier vooraf geen communicatie over geweest. De ouder ervaart dit als teleurstellend en mist transparantie en duidelijke communicatie. Ouder verzoekt om een toelichting op de wijziging en vraagt of in overleg alsnog halve dagen kunnen worden afgenomen.	De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met de ouder om een toelichting te geven op de ingediende klacht. De locatiemanager heeft uitgelegd dat de locatie niet in aanmerking komt voor het afnemen van halve dagen. Dit hangt samen met het beleid rondom extra opvangpakketten. Extra opvangpakketten, zoals het afnemen van halve dagen, worden niet op elke locatie aangeboden. Per locatie wordt gekeken of het mogelijk is om deze pakketten aan te bieden, waarbij verschillende omstandigheden, zoals de bezetting van de groepen, worden meegewogen. De ouder gaf aan de uitleg te begrijpen, maar vond het niet duidelijk dat het afnemen van halve dagen niet meer mogelijk was, aangezien dit eerder wel kon voor het kind. De locatiemanager wees erop dat deze informatie ook terug te vinden is in de aanvullende voorwaarden. Omdat de ouders hun werk hierop hadden afgestemd, moeten zij nu een oplossing zoeken. De ouder was blij met de terugkoppeling en benadrukte dat er verder volledig tevreden is over de locatie en de medewerkers van de groep.	Nee
Hoekindseweg	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	De ouder heeft enige tijd geleden een klacht ingediend. Er zou nog een kwaliteitsmanager contact opnemen, maar de ouder heeft hier sindsdien niets meer van gehoord.	De locatiemanager heeft een gesprek aangeboden, maar de ouder ziet hier vanaf omdat het kind bijna de opvang verlaat. De locatiemanager respecteert dit en registreert de klacht. Er was graag overleg geweest over het voedingsbeleid.	Deels



				Omdat er nog maar korte tijd rest, wordt er voor het kind een uitzondering gemaakt bij het gebruik van diksap.	
Partou KDV Dorpstraat 86	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit servicekantoor	De ouder kan niet meer in Niokids en wil graag de ontwikkelverslagen van het kind inzien. Er zou hiernaar gekeken worden, maar de ouder heeft sindsdien niets meer gehoord.	De ouderspecialist heeft telefonisch contact opgenomen met de ouder om de klacht te bespreken. De ouder wilde de gespreksverslagen vanuit het oude systeem ontvangen. Omdat het servicekantoor hier geen toegang meer toe had, heeft de locatiemanager de gespreksverslagen uiteindelijk naar de ouder gemaild.	Ja
Veurselaan T13	Smallsteps B.V.	Fysieke veiligheid	Het kind is op de locatie zonder begeleiding van een trap naar beneden gelopen en daarbij gevallen. De ouders hebben een dag en nacht in het ziekenhuis doorgebracht uit onzekerheid over een mogelijke hersenschudding. Uiteindelijk bleek het gelukkig geen hersenschudding te zijn.	De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Tijdens het gesprek gaf de ouder aan het vertrouwen in de pedagogisch medewerker kwijt te zijn. De locatiemanager heeft contact opgenomen met de locatiemanager van een andere locatie om te kijken of daar plek was voor het kind. De ouder heeft een uitnodiging ontvangen voor een rondleiding en daarna heeft de planning de overgang geregeld. De ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht.	Ja
BSO Mozaïek	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / locatie	De ouder geeft aan dat de voorschoolse opvang meerdere keren niet op tijd open kon gaan, omdat er een medewerker zonder sleutel aanwezig was. De ouder heeft dit probleem aangekaart bij de locatiemanager, waarbij verbetering werd beloofd. Inmiddels heeft de ouder echter alweer een aantal keer voor een dichte deur gestaan.	Er is telefonisch contact geweest naar aanleiding van een ingediende klacht. De organisatie heeft excuses aangeboden voor de situatie, erkend dat eerdere toezeggingen niet zijn nagekomen en aangegeven dat er gewerkt wordt aan een structurele oplossing. Er wordt gewacht op goedkeuring van de gemeente voor aanvullende maatregelen. Als tegemoetkoming is een eenmalige compensatie in de vorm van ruiltegoed aangeboden.	Ja



<p>Partou KDV Beukenstraat 11</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Verzorging kind</p>	<p>De ouder geeft aan meerdere keren te hebben gevraagd of het kind op het toilet gezet kan worden zodra het kind dit aangeeft. De locatie heeft aangegeven hier geen tijd of personeel voor te hebben. De ouder heeft bovendien geen reactie gekregen van de locatiemanager.</p>	<p>Een medewerker heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Eerder was aangegeven dat het niet mogelijk was om het kind op een potje te laten plassen, omdat de groep hier niet op is ingericht en er geen toilet op de groep aanwezig is. Inmiddels draagt het kind geen luier meer en gaat dit goed, waardoor naar het toilet gaan geen probleem meer is.</p>	<p>Deels</p>
	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Verzorging kind</p>	<p>De ouder geeft aan dat de speen van het kind kwijt was geraakt. Een medewerker ging op zoek, maar kwam terug met een andere speen. De ouder vindt dit uiterst onhygiënisch en zorgwekkend.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Er is navraag gedaan bij de medewerker van de groep, die bevestigde dat het kind met de eigen speen had geslapen. De speen is wel kwijt. Afgesproken is dat de ouder voortaan de voornaam van het kind op de speen zet.</p>	<p>Ja</p>
<p>Partou KDV Laan van Puntenburg 2A</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Overig veiligheid en ongewenst gedrag</p>	<p>De ouder ervaart herhaaldelijk dat bij het brengen van het kind de ingang van de locatie wordt geblokkeerd door agressieve personen, waardoor toegang niet mogelijk is. Medewerkers geven aan dat dit vaker voorkomt en verwijzen naar de wijkagent. De ouder meldt daarnaast overlast door vervuiling rondom de ingang. Deze situatie veroorzaakt vertragingen richting werk en overlast voor ouders. De ouder verzoekt om een structurele aanpak van het probleem.</p>	<p>Er is een persoonlijk gesprek geweest met de ouder en de senior locatiemanager. Tijdens het gesprek is uitgelegd welke maatregelen worden genomen. Er is direct contact met de meldkamer van de politie in Utrecht en geregeld overleg met de wijkagent, met het verzoek om 's ochtends te patrouilleren. Daarnaast is dag- en nachtverlichting aangebracht zodat de situatie beter zichtbaar is en het minder uitnodigt om te blijven slapen. In de nieuwsbrief voor ouders is aandacht besteed aan deze problematiek.</p>	<p>Ja</p>



<p>Partou BSO Koningskinderen De Bremer Stadsmuzikanten</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Spelmateriaal</p>	<p>De ouder uit zorgen over het ontbreken van de aangekondigde activiteiten bij een buitenschoolse opvanglocatie. Bij de aanmelding is bewust voor deze locatie gekozen vanwege de activiteiten die op de website worden genoemd, zoals uitstapjes naar de boerderij en de bibliotheek. In de praktijk zijn deze activiteiten nauwelijks uitgevoerd. In een periode van een jaar zijn de kinderen slechts twee keer van het terrein geweest. De ouder heeft dit meerdere keren gemeld en om verbetering gevraagd, waaronder via een e-mail met het verzoek om een schriftelijke reactie. Hierop is geen opvolging of structurele verbetering gekomen. Tijdens een gesprek gaf de locatiemanager aan contact op te nemen met de boer op het terrein, maar volgens de melder is dit niet gebeurd. De melder ervaart dit als misleidend, omdat de informatie op de website niet overeenkomt met de praktijk. Dit heeft het vertrouwen geschaad, ook bij de kinderen. De ouder geeft aan behoefte te hebben aan een inhoudelijke reactie van Partou.</p>	<p>De klacht is persoonlijk met de ouder besproken en afgestemd met de leidinggevende en jurist. De organisatie heeft de informatie op de website aangepast en het activiteitenaanbod geëvalueerd en waar mogelijk uitgebreid. Ook is de oudercommissie hierover geïnformeerd. De ouder is geïnformeerd over de beoordeling van de klacht en over de genomen maatregelen.</p>	<p>Deels</p>
<p>Margriet</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Verzorging kind</p>	<p>Er is een klacht ingediend over structurele tekortkomingen op de locatie. De ouder geeft aan dat er dagelijks slechts een beperkte variatie aan beleg wordt aangeboden, terwijl ouders hiervoor een aanzienlijk bedrag betalen. Kinderen krijgen alleen melk en water; andere</p>	<p>De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder. Het incident zal intern binnen het team worden besproken. De ouder heeft aangegeven dat het kind niet naar het buitenspeelplein mag uit zorgen voor de veiligheid. Medewerkers zullen voortaan controleren of het het kind</p>	<p>Deels</p>



			<p>drankopties, zoals suikervrije siroop, worden niet aangeboden. Daarnaast meldt de ouder ernstige hygiëneproblemen. Toiletten zouden gedurende langere tijd niet zijn schoongemaakt en ook op andere plekken in de locatie ontbreekt structurele schoonmaak. De ouder heeft dit besproken met de locatiemanager, die aangaf dat er al maanden geen schoonmaker beschikbaar is. Na de melding heeft een korte schoonmaak plaatsgevonden, maar dit werd als onvoldoende ervaren. Ook is de intakeafpraak voor de buitenschoolse opvang niet doorgaan. Tijdens een rondleiding werd de locatie als vervuild en rommelig ervaren, met slecht onderhouden sanitaire voorzieningen. Verder is de locatie meerdere keren onverwacht gesloten geweest vanwege personeelstekort door ziekte, zonder dat vervangende opvang werd geregeld. De ouder geeft aan hierdoor niet te hebben kunnen werken op opvangdagen. De ouder overweegt een melding te doen bij de GGD.</p>	<p>schoon is na het toiletbezoek. De ouder begrijpt dat het soms nodig is om de locatie te sluiten, maar geeft aan dat dit problemen oplevert met het eigen werk. Als de groep in de toekomst gesloten moet worden, is afgesproken dat de locatiemanager contact opneemt met de ouder.</p>	
--	--	--	--	--	--



<p>Partou KDV Arent Janszoon Ernststr 134</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Personele bezetting</p>	<p>De ouder meldt zorgen over aanhoudende personeelstekorten bij Partou, met herhaalde sluitingen van groepen en inzet van tijdelijke krachten. Compensatie voor gesloten dagen is geweigerd omdat de afwezigheid vooraf was gemeld, terwijl er wel kosten in rekening zijn gebracht, ook voor warme maaltijden tijdens de aangekondigde afwezigheid. De ouder ervaart hierdoor dat opvang betaald, maar niet geleverd is. Daarnaast wordt een gebrek aan transparantie over het weekmenu genoemd. De ouder is tevreden over de inzet van het team, maar dringt aan op structurele verbeteringen.</p>	<p>De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Tijdens de twee maanden van afwezigheid heeft de ouder berichten ontvangen over groepssluitingen. De locatiemanager begrijpt dat dit verwarrend was, omdat de sluitingsberichten naar alle ouders zijn gestuurd, ongeacht hun aanwezigheid. Omdat het kind op de dagen van afwezigheid al niet aanwezig was vanwege vakantie, ontvangt de ouder hiervoor geen automatische financiële compensatie. De ouder kan de vakantiegegevens doorgeven, zodat een vergoeding voor de warme maaltijden alsnog kan plaatsvinden. De vergoeding wordt binnen vier weken verwerkt. Het probleem rondom personeelwisselingen is grotendeels opgelost en de locatie blijft hier alert op. Er wordt nu wekelijks een update aan alle ouders gegeven over de open diensten. Daarnaast worden de dagelijkse teamroosters opgehangen bij de deur, zodat ouders weten welke medewerkers op de groep aanwezig zijn.</p>	<p>Deels</p>
<p>BSO Polderpioniers</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Overig OVK & Voorwaarden</p>	<p>Een ouder heeft een klacht ingediend over de informatieverstrekking via het ouderportaal tussen beide gezaghebbende ouders. De ouder ervaart dat de andere ouder minder informatie kan inzien, terwijl beide juridisch gezag hebben over de kinderen. De ouder geeft aan dat dit verschil mogelijk komt doordat de andere ouder de contracthouder is, maar benadrukt dat dit geen reden mag zijn voor ongelijke behandeling.</p>	<p>De ouderspecialist heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De ouder heeft kunnen aantonen dat gezag bestaat over het kind. Vanaf dat moment kan de ouder rechtstreeks contact opnemen met de locatie om informatie over de aanwezigheid van het kind op te vragen. Ook heeft de ouder toegang gekregen tot het ouderportaal.</p>	<p>Ja</p>



			De ouder verzoekt dat het account zo wordt aangepast dat beide ouders volledige en gelijke inzage hebben. Ook wil de ouder dat medewerkers hierover geïnformeerd worden.		
Kinderopvang aan de Amstel	Smallsteps B.V.	Overig OVK & Voorwaarden	<p>Een ouder heeft een formele klacht ingediend over de opvang van het kind. De ouder geeft aan dat er geen intakegesprek of rondleiding heeft plaatsgevonden voorafgaand aan de start en dat de contractuele opvangdagen onjuist waren, ondanks herhaalde verzoeken om correctie. Volgens de ouder was de zorg tijdens de eerste opvangweek onvoldoende, werd de afwezigheid tijdens een religieuze feestdag niet correct geregistreerd en werd het kind kort na de opvangdagen ziek. Daarnaast zijn specifieke plaatsingsvoorwaarden niet nagekomen.</p> <p>De ouder voelt zich niet gehoord, is ontevreden over de communicatie en beëindigt het contract wegens wanprestatie. Er wordt verzocht om correctie van het contract, schriftelijke erkenning van de gemaakte fouten, kwijtschelding van onjuiste opvangdagen en overleg over compensatie. Juridische stappen worden aangekondigd als er binnen 14 dagen geen passende reactie volgt.</p>	<p>De locatiemanager heeft geprobeerd contact op te nemen voor een intakegesprek, maar hierop is geen reactie gekomen, waardoor het gesprek niet heeft plaatsgevonden. Bij inschrijving is een contract ondertekend voor opvang op woensdag en vrijdag, en deze dagen blijven gehandhaafd omdat het contract niet met terugwerkende kracht kan worden aangepast. In het kinddossier is vastgelegd dat het kind sojamelk krijgt bij de lunch.</p> <p>Na de eerste opvangdag besloot de ouder het kind thuis te houden, wat een eigen keuze is, hoewel regelmatig belangrijk is om te wennen. Op een andere dag was het kind afwezig zonder afmelding via de ouderapp, waardoor de locatie contact heeft opgenomen vanuit zorg en veiligheid. Het kind is ziek geworden; dit is vervelend, maar komt veel voor bij jonge kinderen en staat los van de opvang.</p> <p>Bij het personeelsbeleid wordt geen onderscheid gemaakt tussen mannen en vrouwen. Als een ouder geen opvang wil op een locatie met mannelijke medewerkers, is dit een eigen keuze. Het verzoek om overplaatsing bij een specifieke medewerker kan niet worden gehonoreerd, omdat dit afhankelijk is van de groepsindeling en bezetting. De opzegging van het contract is verwerkt volgens de opzegtermijn van een maand. Er is</p>	Nee



				geen aanleiding voor compensatie, omdat gehandeld is volgens de afspraken, voorwaarden en wetgeving.	
Immerhorn	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit servicekantoor	Een ouder heeft een klacht ingediend over de communicatie vanuit de afdeling debiteuren. De ouder vindt dat er zorgvuldiger geformuleerd moet worden in de gebruikte termen.	De debiteurenspecialist heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De gang van zaken is in deze situatie niet correct verlopen. Er zijn fouten gemaakt, zoals het niet registreren van eerdere contactmomenten en het niet direct on hold zetten van de factuur na de eerste melding. Er zijn excuses aangeboden. De klacht wordt intern gebruikt om van te leren, zodat dit in de toekomst niet nogmaals voorkomt.	Ja
Koppestok	Smallsteps B.V.	Buitenruimte	Een ouder maakt zich zorgen over het buitenspelen, dat als onveilig wordt ervaren. De ouder heeft hierover al gesprekken gehad met de locatiemanager, maar wil dat de situatie op een hoger niveau wordt besproken. Er hebben zich meerdere incidenten buiten voorgedaan die onveilig waren voor de kinderen. De ouder vraagt of er actief wordt gekeken naar oplossingen, zodat de kinderen de komende periode veilig kunnen buitenspelen. Dit gebeurt momenteel niet vanwege overlast van lokale bewoners.	Er heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden met de ouder om de klacht te bespreken. Er is nauw contact met de wijkagent. Uit voorzorg is besloten dat er niet meer op het buitenterrein direct naast de buitenschoolse opvang wordt gespeeld. Ouders hebben via een nieuwsbrief geïnformeerd gekregen over een aantal alternatieven. Deze omvatten buitenspelen in kleinere groepjes, begeleide uitstapjes naar andere speeltuinen in de buurt, en het versterken van toezicht en communicatie tijdens buitensituaties.	Ja



Het Kinder- speelkasteel	Smallsteps B.V.	Ruil- en inhaaluren	Een ouder geeft aan meerdere aanvragen te hebben gedaan voor een extra opvangdag, waarvan er slechts één is goedgekeurd. Het blijkt niet mogelijk te zijn om ruil- of inhaaluren in te zetten. Voorheen werd in zulke situaties een mindering op de factuur toegepast.	In een persoonlijk gesprek tussen de locatiemanager en de ouder is geprobeerd uit te leggen hoe de richtlijnen binnen het beleid van Partou werken. Uit het gesprek kwam naar voren dat er een signaal wordt afgegeven over het huidige ruilbeleid binnen de organisatie. De klacht is ontvangen en hiermee is het signaal officieel geregistreerd. De ouder is uitgenodigd contact op te nemen met de operationeel manager als er verdere vragen zijn.	Nee
Partou KDV IJselstraat 48	Partou B.V.	Sluiting groep / locatie	Een ouder wordt op de dag zelf gebeld dat het kind niet naar de opvang kan komen vanwege personeelstekort. De ouder vindt dit te laat.	De klacht is erkend en er is meerdere keren geprobeerd persoonlijk contact op te nemen voor een gesprek en een oplossing. Omdat er geen reactie kwam, is de klacht afgesloten. Als er later alsnog behoefte is aan een gesprek of verdere afhandeling, kan de klacht opnieuw in behandeling worden genomen. De melding wordt meegenomen om de dienstverlening te verbeteren.	Ja
BSO De Een- dracht	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Op woensdag en vrijdag is er geen mogelijkheid voor opvang van de kinderen van de ouder. De ouder geeft aan dat hier een oplossing voor gezocht moet worden.	De ouderspecialist heeft de ouder persoonlijk gesproken en uitgelegd waarom er op bepaalde dagen geen opvang wordt geboden. Er is aangegeven dat er binnenkort uitbreiding van opvangdagen plaatsvindt, waar de ouder positief op reageerde. Zodra er nieuws is over extra opvangdagen, wordt de ouder geïnformeerd. Op dit moment is er onvoldoende vraag om deze extra dagen structureel aan te bieden. De behoefte van ouders wordt gemonitord en als dit verandert, wordt de situatie opnieuw bekeken.	Ja



BSO de Bikkels	Smallsteps B.V.	Omgang/interactie met kind	Het kind kwam overstuur thuis. Volgens de ouder is het kind mogelijk onjuist bejegend door een werknemer. De ouder wil graag hierover in gesprek.	Er is een persoonlijk gesprek geweest met de ouder. Na overleg met de vertrouwensinspecteur is gebleken dat er geen redelijk vermoeden van mishandeling aantoonbaar is. Wel is er een plan van aanpak opgesteld om meer aandacht te besteden aan het pedagogisch handelen. Naast het versterken van het pedagogisch handelen en het inzetten van de pedagogische coach, zijn er gesprekken gaande met het team en de betrokken medewerker. Aan het kind zal dagelijks gevraagd worden hoe het gaat.	Nee
Dikkie Dik	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	De ouder is door de locatie gebeld dat het kind tijdens het buitenspelen is aangevallen door een kind uit een andere groep. Het kind heeft krassen en blauwe plekken. Medewerkers gaven aan dat de casus bij de locatiemanager ligt. De ouder heeft hier nog geen terugkoppeling over ontvangen.	De locatiemanager heeft na contact per e-mail ook persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Het incident is besproken met het team en de afspraken over toezicht en veiligheid zijn opnieuw doorgenomen en waar nodig aangescherpt.	
Villa Haaksbergerstraat	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	De ouder heeft van de medewerkers vernomen dat het jongste kind niet in dezelfde groep komt als het oudste kind. Tijdens de intake en rondleiding was dit wel toegezegd door de locatiemanager. De ouder vindt het belangrijk dat de kinderen in dezelfde groep geplaatst worden. Dit was ook een belangrijke reden om voor Partou te kiezen. De ouder geeft daarnaast aan dat het inzetten van ruil- en inhaaluren niet mogelijk is. Van twee dagen die zijn afgekeurd, zijn er ook geen uren teruggeboekt in het ouderportaal.	De voorkeur van de ouder om beide kinderen in dezelfde groep te plaatsen, was niet bekend bij de planner. De planner heeft gekeken naar de mogelijkheden en heeft een optie gevonden om beide kinderen in dezelfde groep te plaatsen. Ook is uitgelegd hoe de ruil- en inhaaluren werken, en is erkend dat het vervelend is dat de ouder deze niet altijd kan inzetten. De ouderspecialist heeft geadviseerd samen met de locatie te bekijken welke mogelijkheden er zijn voor een extra opvangdag. Daarnaast is afgesproken dat de ouder ruil- en inhaaluren terugkrijgt voor de afmeldingen. Deze uren zijn inmiddels toegevoegd in het ouderportaal.	Deels



<p>Villa Haaksbergerstraat</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>Een ouder heeft drie klachten ingediend over de locatie. De ouder geeft aan dat communicatie vanuit de locatie vaak nalatig is. Updates worden regelmatig te laat verstuurd en afspraken worden niet altijd nagekomen. Door de nalatige communicatie, structurele onderbezetting en de daardoor ontstane chaos op de groep, samen met problemen rondom inhaaluren en de kwaliteit van de opvang, vindt de ouder dat de tarieven van Partou te hoog zijn. De ouder geeft ook aan dat de kinderen nu wel naar buiten gaan nu het mooi weer is, maar dat dit eerder niet gebeurde. Tijdens de rondleiding was verteld dat buiten zijn, buiten spelen en buiten slapen mogelijk zouden zijn, maar dit werd pas uitgevoerd toen het weer verbeterde.</p>	<p>De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De klachten hadden deels te maken met planning en deels met ervaringen op de locatie. De ervaringen gaan vooral over communicatie vanuit de locatie en over afspraken rondom buitenspeelen. Tijdens het gesprek is besproken welke informatie de ouder had gemist en als vervelend had ervaren. De ouder gaf aan dat informatie soms te laat of helemaal niet werd gedeeld. De locatiemanager heeft uitgelegd dat veel informatie terug te vinden is in de locatiegids. Ook is afgesproken dat medewerkers dit duidelijker communiceren tijdens intakegesprekken. Daarnaast zal de locatiemanager bekijken of voor bepaalde onderwerpen standaard herinneringsberichten kunnen worden verstuurd.</p>	<p>Deels</p>
<p>Partou KDV Mirabelweg 96</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Voeding</p>	<p>Het kind heeft thuis aangegeven dat er op de locatie sojaboontjes zijn gegeten. De ouder vindt dit bijzonder, omdat het kind een melkallergie en soja-intolerantie heeft. Thuis geeft het kind vage klachten van niet lekker voelen, waarbij de ouder niet kan achterhalen wat de oorzaak is. Het is mogelijk dat deze klachten zijn veroorzaakt door de sojaboontjes.</p>	<p>De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Namens de buitenschoolse opvang zijn excuses aangeboden. Er is erkend dat het incident absoluut niet had mogen gebeuren. De betrokken medewerkers zijn aangesproken en gewezen op het strikt naleven van dieet- en allergieregels. In het kinddossier is een opvallende notitie toegevoegd zodat de voedselallergie duidelijker zichtbaar is.</p>	<p>Ja</p>



Partou KDV Ca- sembroot- straat 58	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	De ouder heeft het contract opgezegd. Het kind wil zelf niet meer naar de opvang. Er zijn enkele incidenten geweest waarbij het kind thuis met blauwe plekken kwam. De ouder is het daarnaast oneens met de opzegtermijn van één maand.	De locatiemanager heeft meerdere keren geprobeerd contact op te nemen met de ouder via telefoon, e-mail en voicemail, maar heeft geen reactie ontvangen. Omdat er geen reactie kwam, wordt aangenomen dat er op dit moment geen behoefte is aan een vervolgesprek. De klacht wordt daarom als afgehandeld beschouwd. Dit is schriftelijk per e-mail aan de ouder bevestigd. Er blijft ruimte voor vervolcontact indien gewenst.wenst.	Nee
Partou KDV Jan Muschlaan 24	Partou B.V.	Personele bezetting	Sinds het vertrek van de twee vaste medewerkers van de locatie ervaren ouders en het kind een groot gebrek aan orde en regelmaat. Door de grote verscheidenheid en het verloop van nieuwe medewerkers ontbreken duidelijke routines en regels. Het kind heeft heldere grenzen nodig, die nu niet worden geboden. De groep is ook twee keer gesloten vanwege ziekte van personeel. Hoewel er volgens de organisatie geloot is,ervaart de ouder dit als toevallig dat het kind van hen uitgeloot is. De ouder geeft aan dat het beter zou zijn als de gevolgen van zieke medewerkers over de hele locatie worden verdeeld, zodat een andere groep gesloten kan worden.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. De locatiemanager begrijpt goed waarom de ouder een klacht heeft ingediend. Binnenkort komt een pedagogische coach langs op de locatie om de kinderen te observeren en het team te ondersteunen. De ouder mag altijd een bericht sturen naar de locatie om te vragen wie de volgende dag werkt, zodat het kind hierop voorbereid kan worden. Als er in de toekomst nog een sluiting van een groep nodig is, zal de locatie andere kinderen afmelden en dit eerlijker bijhouden.	Ja
Partou KDV Moerasvaren 105	Partou B.V.	Binnenruimte	Sinds kort zijn er nieuwe deurknoppen geplaatst op de deuren van de peutergroepen. De ouder ondervindt hier aanzienlijke problemen mee. Hoewel de ouder begrijpt dat de veiligheid van de kinderen prioriteit heeft, voelt de ouder zich onzeker bij het openen van de deuren. De ouder maakt zich zorgen	De operationeel manager heeft de ouder telefonisch gesproken over de afhandeling van de klacht. De locatie heeft de klacht, samen met die van twee andere ouders, zeer serieus genomen. De situatie is intern besproken met de specialist veiligheid van de facilitaire afdeling en met de Veiligheidsregio Utrecht, afdeling risicobeheersing. Beide partijen zijn	Deels



			<p>of de deuren bij een noodsituatie, zoals brand, snel genoeg open zouden gaan. Volgens de ouder draagt dit niet bij aan de brandveiligheid in een stressvolle situatie.</p>	<p>om hun expertise gevraagd. Uit hun advies blijkt dat de draaiknoppen voldoen aan de wettelijke eisen. Er zijn geen bezwaren tegen de draaiknoppen en de manier waarop deze geplaatst zijn. In sommige gevallen worden deze knoppen zelfs geadviseerd door de brandweer vanwege de veiligheid van kinderen.</p> <p>Hoewel de experts bevestigen dat de nieuwe deuren knoppen geen onveilige situatie veroorzaken, erkent de locatie het ongemak dat ouders ervaren. Daarom is besloten de draaiknoppen aan de buitenzijde van de groepen te vervangen door verticaal geplaatste deurklinken. De draaiknoppen aan de binnenzijde van de groepen en op de voordeuren blijven behouden. Hierdoor kan de veiligheid van de kinderen, mede naar aanleiding van eerdere incidenten, voldoende worden gewaarborgd en kan de deur aan de buitenzijde snel en gemakkelijk worden geopend.</p> <p>De locatie zal alle ouders informeren over deze aanpassing en ouders nogmaals dringend verzoeken de deuren altijd te sluiten. Omdat de locatie afhankelijk is van een extern bedrijf voor de plaatsing van de deurklinken, kan nog niet exact worden aangegeven wanneer de vervanging plaatsvindt. Zodra de afspraak voor montage is gemaakt, worden de ouders hierover geïnformeerd.</p>	
't Spant	Smallsteps B.V.	Buitenruimte	<p>Toen de ouder het kind kwam ophalen op de locatie, trof het kind alleen het plein aan. Er was niemand van de leiding aanwezig. Toen de ouder een medewerker hierop aansprak, werd hier laconiek op gereageerd.</p>	<p>Er zijn meerdere gesprekken geweest met de ouder, zowel met de locatiemanager als met de medewerker. Er zijn excuses aangeboden voor de manier waarop de ouder te woord is gestaan. Er wordt extra gelet op het goed sluiten van de hekken.</p>	Ja



Partou KDV Hoofdstraat 152	Partou B.V.	Personele bezetting	Vanaf mei zijn er op de groep geen vaste medewerkers aanwezig op de woensdag. Het kind is bij het brengen verdrietig en ouders voelen zich hier niet prettig bij.	De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er is afgesproken dat een vaste pedagogisch medewerker de groep opent, zodat er een bekend gezicht aanwezig is. De invalkracht sluit de groep. De ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
BSO Eefde-Villa 60	Smallsteps B.V.	Spelmateriaal	Het kind heeft geveerd met verf die niet uit de kleding te verwijderen is. De medewerker had eerder aangegeven dat deze verf blijvende vlekken kan veroorzaken, maar er is toch mee gewerkt. De ouder heeft aangegeven hiervoor een compensatie te willen ontvangen.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De volgende afspraken zijn gemaakt: Kinderen verven met schorten aan Geen nieuwe kleding mee naar de opvang. De locatiemanager bespreekt dit ook met de leverancier. De ouder heeft aangegeven tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht.	Deels
Noorderhof	Smallsteps B.V.	Omgang/interactie met kind	De ouder geeft aan dat het kind binnen de opvang geen duidelijke en positieve ontwikkeling heeft doorgemaakt. Het kind heeft een spraakachterstand en heeft volgens de ouder nooit gerichte ondersteuning op dit gebied ontvangen. Ook is de ouder van mening dat medewerkers onvoldoende ervaring hebben met jonge kinderen. Daarnaast is het kind na veel bezoeken aan de opvang vaak ziek geworden. De ouder heeft zich meerdere keren buitengesloten gevoeld en spreekt over onprettige bejegening. Ook heeft de ouder aangegeven dat het kind bij het ophalen soms aan de stoel was vastgezet.	De locatiemanager heeft de klacht zorgvuldig onderzocht en schriftelijk toegelicht hoe de medewerkers hebben gehandeld. Er is meerdere keren geprobeerd contact te houden met de ouder(s) en een vervolggesprek aan te bieden om tot gezamenlijk begrip te komen. Omdat er geen reactie van de ouder(s) is ontvangen, is de klacht afgesloten. Dit is ook per e-mail aan de ouder(s) bevestigd.	Nee
Partou KDV Koolhoven- straat 10	Smallsteps B.V.	Ruil- en inhaaluren	De ouder geeft aan geen melding te hebben ontvangen dat er bij het afmelden geen uren	De ouderspecialist heeft coulance toegepast, de uren terug gezet bij ouder en dit	Deels



			zouden worden vrijgegeven. De ouder was in de veronderstelling dat het kind op tijd was afgemeld. De ouder verzoekt om teruggave van de betreffende uren.	teruggekoppeld aan de ouder. Omdat er geen verdere reactie is ontvangen, is de klacht gesloten.	
Partou KDV Floraplantsoen 1	Partou B.V.	Schoonmaak	Ouder geeft dat kind nog geen vijf minuten binnen was en toen al zwarte knieën had van de vloer.	Naar aanleiding van een gesprek is de schoonmaak en hygiëne op de locatie besproken. Ouders hebben zorgen geuit over de hygiëne, omdat kinderen vies thuiskomen van de opvang en het gebouw een onfrisse indruk maakt. Deze zorgen worden herkend door de organisatie. Er is contact met de verantwoordelijke voor de schoonmaak en meldingen worden doorgegeven wanneer werkzaamheden niet goed zijn uitgevoerd. Daarnaast zijn er meldingen aangemaakt in het systeem voor klussen en storingen. Ook is de operationeel manager betrokken om de voortgang te bewaken. Er wordt verwacht dat deze acties bijdragen aan verbetering van de hygiëne op de locatie.	Ja
Partou KDV Louis Coupesstraat 35	Partou B.V.	Verzorging kind	De ouder geeft aan dat het kind die dag te weinig voeding heeft gekregen. Er is geen contact opgenomen met de ouder om te vragen waar de voeding was. Aan het einde van de dag is samen met een medewerker gekeken en bleek dat er nog voeding in de vriezer lag. Het kind heeft die dag lang geslapen, raakte uit het ritme en heeft een aantal uur niet gegeten.	Er is met de ouder gesproken over een eerdere klacht. Tijdens het gesprek is benadrukt dat de klacht serieus wordt genomen en met het team is besproken. Het doel was af te stemmen hoe ouders nu tegen de opvang en gemaakte afspraken aankijken. De ouder gaf aan het prettig te vinden nogmaals contact te hebben gehad en gaf complimenten aan het vaste personeel. Ouders hebben besloten over te stappen naar een andere opvang vanwege het activiteiten-aanbod en bekenden die daar ook opvang afnemen. De ouder benadrukte dat de opvang over het algemeen positief is ervaren, met uitzondering van het eerder	Ja



				besproken voorval. Feedback over het activiteitenaanbod wordt meegenomen en het team zal het kind missen.	
De Toverhoed Noord	Smallsteps B.V.	Facturen en betalingen	De ouder is het niet eens met de facturen over twee maanden. De organisatie maakt een jaarberekening, terwijl de ouder alleen wil betalen voor de uren die daadwerkelijk zijn afgenomen.	De klacht is zorgvuldig onderzocht en intern besproken. Er is contact geweest met de ouder en de situatie is inhoudelijk opgepakt. De facturen zijn opnieuw beoordeeld en waar nodig aangepast. De klacht is naar tevredenheid van de ouder afgehandeld en gesloten.	Ja
Partou KDV Koningskinderen De Sterren-daalders	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit servicekantoor	De ouder geeft aan dat de kinderen al jaren met plezier naar de opvang gaan. Wel ervaart de ouder dat het bijna niet mogelijk is om contact te krijgen met het hoofdkantoor over contracten of planning. Contact via e-mail wordt daarbij als onvolgende ervaren.	Na ontvangst van de klacht zijn meerdere pogingen gedaan om contact op te nemen met de ouder en is een schriftelijke reactie gegeven. Het signaal is als begrijpelijk beoordeeld en serieus genomen. De organisatie heeft aangegeven dat de huidige werkwijze passend is om afspraken zorgvuldig en eenduidig vast te leggen. Het signaal is intern doorgegeven ter evaluatie en de klacht is schriftelijk afgesloten.	Deels
Partou BSO de Kleine Wereld	Smallsteps B.V.	Omgang/interactie met kind	Tijdens de rit heeft het kind ongepast gedrag vertoond door de tas van een ander kind buiten het voertuig te hangen en deze te laten vallen. De ouder keurt dit gedrag af en geeft aan het kind hierop aan te spreken. De ouder maakt zich zorgen over de reactie van de betrokken medewerker. Volgens de ouder heeft de medewerker niet op passende	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Tijdens het gesprek is samen geconcludeerd dat de medewerker de situatie niet op een pedagogisch verantwoorde manier heeft afgehandeld. De locatiemanager heeft dit met de medewerker besproken. De tas wordt volledig vergoed door de organisatie.	Deels



			wijze ingegrepen en aangegeven het kind een 'les te willen leren' door de tas van het kind uit het voertuig te gooien.		
Partou KDV Moerasvaren 105	Partou B.V.	Binnenruimte	De ouder geeft feedback over de onlangs geïnstalleerde deurklinken. De handgrepen blijken ongemakkelijk en onpraktisch in gebruik. Ze zijn moeilijk vast te pakken en maken het openen en sluiten van de deuren lastig.	De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De klacht, en die van andere ouders, is zeer serieus genomen. De situatie is intern besproken met de specialist veiligheid van de facilitaire afdeling en de Veiligheidsregio Utrecht. Beide experts gaven aan dat de draaiknoppen voldoen aan de wettelijke eisen en veilig zijn. In sommige gevallen worden dergelijke knoppen zelfs geadviseerd vanwege kindveiligheid. Ondanks dat de knoppen veilig zijn, erkent de locatie het ongemak voor de ouders. Daarom is besloten de draaiknoppen aan de buitenzijde van de groepen te vervangen door verticaal geplaatste deurklinken. De draaiknoppen aan de binnenzijde en op de voordeuren blijven behouden om de veiligheid van de kinderen te waarborgen en snel openen mogelijk te maken. Ouders worden geïnformeerd over de vervanging en opnieuw verzocht om deuren en traphekjes altijd te sluiten. De exacte datum van vervanging is afhankelijk van het bedrijf dat de facilitaire afdeling aanstuurt. De ouder heeft aangegeven dat de klacht naar tevredenheid is opgelost.	Deels
Globetrotters	Smallsteps B.V.	Binnenruimte	De ouder maakt zich zorgen over de hoge temperaturen op de bovenverdieping van de buitenschoolse opvang. Vorig jaar zijn de temperaturen al gemonitord en doorgegeven, maar	De flexmanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De flexmanager heeft aangegeven de zorgen te begrijpen en serieus te nemen. Tijdens warme	Ja



			<p>er is nog geen structurele oplossing gevonden.</p> <p>De ouder merkt dat kinderen regelmatig bezweet worden opgehaald. Dit baart zorgen over het welzijn van de kinderen en de arbeidsomstandigheden van de medewerkers.</p>	<p>dagen wordt het hitteprotocol gevolgd. De klacht wordt als gegrond beschouwd. De locatie gaat de temperatuur registreren en dit bespreken met de kwaliteitsmanager.</p>	
<p>Partou KDV Moerasvaren 105</p>	Partou B.V.	Binnenruimte	<p>Op de locatie zijn de deurklinken vervangen door ronde knoppen met een veiligheidsslot, die ingedrukt moeten worden. De ouder geeft aan dat de plaatsing en bediening onhandig en stroef zijn.</p>	<p>De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De klacht, en die van andere ouders, is serieus genomen.</p> <p>De situatie is intern besproken met de specialist veiligheid van de facilitaire afdeling en de Veiligheidsregio Utrecht. Beide experts hebben bevestigd dat de draaiknoppen voldoen aan de wettelijke eisen en veilig zijn. In sommige gevallen worden dergelijke knoppen zelfs geadviseerd vanwege kindveiligheid.</p> <p>Ondanks dat de knoppen veilig zijn, erkent de locatie het ongemak voor de ouders. Daarom is besloten de draaiknoppen aan de buitenzijde van de groepen te vervangen door verticaal geplaatste deurklinken. De draaiknoppen aan de binnenzijde en op de voordeuren blijven behouden om de veiligheid van de kinderen te waarborgen en snel openen mogelijk te maken.</p> <p>Ouders worden geïnformeerd over de vervanging en verzocht om deuren en traphekjes altijd te sluiten. De exacte datum van vervanging hangt af van het bedrijf dat de installatie uitvoert.</p> <p>De ouder heeft aangegeven dat de klacht naar tevredenheid is opgelost.</p>	



<p>Partou BSO Zwartsluiskade 2</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Ruil- en inhaaluren</p>	<p>De ouder heeft de kinderen afgemeld via het ouderportaal. Omdat dit te laat gebeurde, zijn er geen ruil- of inhaaluren ontstaan. De ouder vindt dit vreemd.</p>	<p>De ouderspecialist heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Het klopt dat er geen ruil- of inhaaluren waren toegekend, omdat afwezigheid minimaal 96 uur van tevoren via het ouderportaal doorgegeven moet worden. De ouder was te laat met afmelden. De ouderspecialist heeft coulance toegepast en de uren alsnog in het ouderportaal toegekend.</p>	<p>Nee</p>
<p>BSO Beetle</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Omgang/interactie met kind</p>	<p>De ouder geeft aan dat een medewerker het hoofd van het kind hard heen en weer heeft bewogen. Het kind vond dit niet prettig en had pijn. Volgens de ouder zijn er eerder ook meerdere soortgelijke voorvallen geweest met deze medewerker.</p>	<p>De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Tijdens dit gesprek is aangegeven dat contact zou worden opgenomen met de vertrouwensinspecteur. In een vervolggesprek is de ouder op de hoogte gebracht van de genomen stappen. De locatie heeft contact gehad met de vertrouwensinspecteur, die de politie heeft geraadpleegd om te toetsen of er sprake was van een strafbaar feit. De politie gaf aan dat dit niet het geval was. Daarnaast heeft de locatiemanager gesprekken gevoerd met de medewerker en dit voorgelegd aan de vertrouwensinspecteur. Hieruit bleek dat de intenties van de medewerker niet verkeerd waren. Er is afgesproken dat de medewerker een verbetertraject volgt. Tijdens het gesprek gaf de medewerker aan graag met de ouders in gesprek te willen gaan, niet om te discussiëren over het voorval, maar om te kijken hoe de medewerker het handelen kan verbeteren. De ouder heeft aangegeven tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht.</p>	<p>Deels</p>



	Partou B.V.	Buitenruimte	<p>De ouder heeft een klacht ingediend over de staat van de buitentuin bij de locatie. Er ligt veel zand waarin het kind de hele dag speelt. De ouder geeft aan dat meerdere mensen hierover klagen. De situatie wordt als onacceptabel ervaren om twee redenen: Het is slecht voor de gezondheid van de kinderen door het inademen van zand en stof. De kinderen komen elke dag helemaal vies en vol zand thuis. De ouder is geïnformeerd dat er op korte termijn actie wordt ondernomen om de situatie te verbeteren.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er zal binnenkort nieuwe boomschors worden gelegd als tijdelijke oplossing. De locatiemanager wacht op akkoord voor het nieuwe tuinplan.</p>	Deels
't Kasteeltje	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	<p>De ouder maakt zich zorgen over de gang van zaken rondom de verbouwing. Er zijn meerdere punten die twijfel oproepen over de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening: De verbouwing is eenzijdig en duurt langer dan verwacht, waardoor de ouder bij elk haal- en brengmoment extra tijd kwijt is. Telefonische bereikbaarheid is slecht, wat communicatie bemoeilijkt. De tijdelijke lokalen zijn van lagere kwaliteit dan de vaste locatie. Recente problemen met de bel en het kloppen op de deur roepen vragen op over de praktische haalbaarheid. Het grootste bezwaar van de ouder is dat aanpassingen vaak eenzijdig worden doorgevoerd, zonder duidelijke compensatie of maatwerk. Hierdoor holt de dienstverlening achteruit.</p>	<p>Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder operationeel manager de klacht te bespreken. Er is een nieuwe telefoon aanwezig op de locatie en de locatie is weer bereikbaar tijdens de opvanguren. Als de deur dichtzit, kan er ook gebeld worden. De medewerkers streven erna de tijdelijke opvang voor kinderen, ouders en medewerkers zo prettig mogelijk te laten verlopen.</p>	Deels



			De ouder wil graag concreet weten hoe de locatie ervoor zorgt dat de kwaliteit tijdens de verbouwing gewaarborgd blijft. Dit is essentieel om vertrouwen in de dienstverlening te behouden.		
Partou KDV Merwedestraat 2	Smallsteps B.V.	Binnenruimte	De ouder waardeert dat de locatie open en eerlijk heeft gecommuniceerd over de temperatuur in het kinderdagverblijf. Ouders kregen de optie om hun kind eerder op te halen vanwege de warmte. Toch maakt de ouder zich zorgen over het gebrek aan structurele voorbereidingen op zulke extreme temperaturen.	De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Naar aanleiding van de hitte op de locatie is gesproken met de leidinggevende en een medewerker van de kwaliteitsdienst. Er is geïnventariseerd wat er aanwezig is en wat ontbreekt, zodat er zo snel mogelijk actie kan worden ondernomen.	Deels
Partou BSO Huntum 16	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	Er was vanmorgen geen medewerker aanwezig bij de voorschoolse opvang. De ouder vraagt zich af waarom dit niet van tevoren is gecommuniceerd.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Tijdens het gesprek zijn de volgende afspraken gemaakt: Financiële compensatie voor de niet geleverde diensten Ouders tijdig informeren als voorschoolse opvang of andere diensten niet kunnen plaatsvinden De ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht.	Deels
Partou KDV Floraplantsoen 1	Partou B.V.	Sluiting groep / locatie	De ouder vindt het bijzonder dat bij de temperatuur van die dag is besloten dat de kinderen op het laatste moment binnen een uur opgehaald moesten worden. De ouder vraagt zich af hoe dit in de toekomst moet worden opgelost als de temperaturen hoog blijven.	De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Hoewel hoge temperaturen waren voorspeld, is het moeilijk in te schatten hoe het gebouw, de kinderen en medewerkers hierop reageren. De medewerkers hebben de temperatuur in de slaapkamers gecontroleerd, die snel opliep, in sommige slaapkamers tot 31 graden, terwijl de	Deels



				<p>ventilator aanstond en ramen en gordijnen dicht waren.</p> <p>De locatiemanager besloot dat het onverantwoord was om de kinderen op dat moment te laten slapen. In een slaapkamer liggen maximaal 6 baby's of 8 peuters. Bij temperaturen boven de 30 graden is slapen onverantwoord.</p> <p>Naar aanleiding van deze dagen heeft de locatie besloten airco's te bestellen voor alle groepen en slaapkamers, die binnenkort worden geleverd en geïnstalleerd.</p>	
Partou KDV Floraplantsoen 1	Partou B.V.	Sluiting groep / locatie	De ouder heeft bericht gekregen dat het kind opgehaald moest worden vanwege de hitte. Slapen in de slaapkamer werd als onverantwoord beschouwd.	<p>De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Hoewel hoge temperaturen waren voorspeld, is het moeilijk in te schatten hoe het gebouw, de kinderen en medewerkers hierop reageren. De medewerkers hebben de temperatuur in de slaapkamers gecontroleerd, die snel opliep, in sommige slaapkamers tot 31 graden, terwijl de ventilator aanstond en ramen en gordijnen dicht waren.</p> <p>De locatiemanager besloot dat het onverantwoord was om de kinderen op dat moment te laten slapen. In een slaapkamer liggen maximaal 6 baby's of 8 peuters. Bij temperaturen boven de 30 graden is slapen onverantwoord.</p> <p>Naar aanleiding van deze dagen heeft de locatie besloten airco's te bestellen voor alle groepen en slaapkamers, die binnenkort worden geleverd en geïnstalleerd.</p>	Deels
Partou KDV Kanaalweg 176	Partou B.V.	Sluiting groep / locatie	De ouder moest het kind ophalen vanwege koorts. Bij het ophalen bleek het kind actief en had het kind geen koorts. De ouder maakt	Tijdens het gesprek met ouder is erkend dat dit tot frustratie en verstoring heeft geleid en is oprechte spijt uitgesproken. Er is toegelicht dat gezondheidsprotocollen	Ja



			<p>zich zorgen over hoe deze beslissing tot stand is gekomen.</p> <p>Op eerdere dagen kreeg de ouder op zeer korte termijn te horen dat er een personeelstekort was, waardoor het kind binnen twee uur opgehaald moest worden. Op een andere dag ontving de ouder plotseling een melding dat het kind eerder opgehaald moest worden vanwege een intern probleem.</p>	<p>en personeelsplanning bedoeld zijn ter bescherming van kinderen, maar dat onnodige verwarring is ontstaan. Het team is geïnstrueerd over zorgvuldige toepassing van protocollen en het tijdig informeren van ouders.</p> <p>Daarnaast zijn maatregelen getroffen tegen hitte, zoals mobiele koeling en aangepaste dagplanning. De nadruk ligt op verbetering van interne processen en communicatie om herhaling te voorkomen. De ouder heeft excuses ontvangen en het herstel van vertrouwen is als prioriteit benoemd.</p>	
Kleine Klinker	Smallsteps B.V.	Overig	<p>Een medewerker van de buitenschoolse opvang heeft het telefoonnummer uitgewisseld met de ex-partner van de ouder. De ouder geeft aan dat het prettiger zou zijn als de medewerker naar een andere locatie gaat.</p>	<p>Ouder heeft aangegeven via de mail de klacht te willen intrekken.</p>	Nee
't Kwetternest	Smallsteps B.V.	Binnenruimte	<p>De ouder maakt zich zorgen over de temperatuur op de locatie. De ouder moet erop kunnen vertrouwen dat het kind in een veilige en verantwoorde omgeving wordt opgevangen, ongeacht het weer. Er wordt verwacht dat er structurele oplossingen worden gezocht voor warme dagen.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Tijdens het gesprek heeft de locatiemanager toegelicht welke maatregelen die dag zijn genomen, zoals extra drinkpauzes en aanpassing van het dagprogramma. Daarnaast is gemeld dat er twee mobiele airco's zijn aangeschaft om de temperatuur in de groepen beter te reguleren. De klacht is hiermee naar tevredenheid afgehandeld.</p>	Deels
Partou KDV Otje	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	<p>De ouder heeft geen melding ontvangen over de extra aanwezigheid die was goedgekeurd. De ouder vindt het vervelend dat er in het rooster rekening is gehouden met het kind, terwijl het kind niet aanwezig was.</p>	<p>De ouderspecialist heeft telefonisch contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Het is jammer dat de ouder geen melding heeft ontvangen, terwijl de instellingen correct stonden. Omdat er geen gebruik is gemaakt van de opvang, zijn er ruil- en inhaaluren toegekend, zodat de ouder op een andere dag extra opvang kan afnemen.</p>	Deels



<p>Partou KDV KC De Optimist</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Sluiting groep / locatie</p>	<p>In de afgelopen periode heeft de ouder een paar keer het kind moeten ophalen vanwege personeelstekort. De ouder geeft aan dat het op deze manier moeilijk is om werk te combineren, vooral omdat er net een nieuwe baan is begonnen. De ouder gaat ervan uit dat de gemiste dagen financieel worden gecompenseerd.</p>	<p>Op een aantal dagen moest de groep vanwege personeelstekort worden afgeschaald. De ouder bood vrijwillig aan om het kind thuis te houden. Voor deze dagen is een financiële compensatie ontvangen. De organisatie begrijpt dat het lastig is om op het laatste moment een alternatief voor de opvang te regelen en biedt hiervoor excuses aan. De ouder wordt bedankt voor de medewerking en flexibiliteit. Voor nu en in de toekomst doet de locatie het uiterste om goede en verantwoorde opvang te bieden, met zoveel mogelijk vaste gezichten en invallers waar nodig. Het ruilbeleid is een service en kan alleen worden ingezet als er ruimte is op de locatie, rekening houdend met de wens van de ouder.</p>	<p>Ja</p>
<p>Partou KDV Kanaalweg 176</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Sluiting groep / locatie</p>	<p>De ouder heeft te horen gekregen dat het kind vanwege de hittegolf niet op de dagopvang kan slapen omdat de temperatuur in de slaapruiimte hoger zal zijn dan 25 graden. Volgens de overheidsprotocollen is dit niet acceptabel. De ouder geeft aan dat dit volstrekt onacceptabel is en maakt zich zorgen, omdat de locatie al meerdere keren op zeer korte termijn heeft moeten sluiten.</p>	<p>Er is persoonlijk contact geweest met ouder, dit is schriftelijk vastgelegd: Erkenning van de frustratie over de hittegolf en de tijdelijke sluiting van de slaapruintes. Uitleg dat kinderen wettelijk niet mogen slapen in ruimtes warmer dan 25°C, vanuit veiligheidsoverwegingen. Er wordt gewerkt aan oplossingen zoals koelingsapparatuur en aangepaste slaapregelingen. De suggestie om groepsruimtes te gebruiken wordt onderzocht, maar kan alleen onder bepaalde voorwaarden. Ad-hoc communicatie over sluitingen door personeelstekort is belastend. Er wordt gewerkt aan betere planning en eerdere communicatie naar ouders. Het vertrouwen van de ouder is belangrijk; de organisatie zet zich in om continuïteit en communicatie te verbeteren.</p>	<p>Ja</p>



				Spijt is betuigd voor de ervaren stress en ongemakken.	
Partou KDV KC De Optimist	Partou B.V.	Sluiting groep / locatie	De ouder is gebeld om het kind op te halen omdat het op de locatie te warm was. De ouder wil dat er maatregelen worden genomen zodat de groep in de toekomst niet meer hoeft te sluiten.	De locatiemanager heeft telefonisch en schriftelijk gereageerd en uitgelegd dat het besluit was genomen vanwege de veiligheid en het welzijn van de kinderen, omdat de temperatuur in de slaapkamers boven de 30 graden opliep. In één geval kon toch volledige opvang worden geboden. De ouder toonde begrip tijdens de gesprekken met de pedagogisch medewerkers. Ter preventie zijn inmiddels mobiele airco-units besteld. De locatie benadrukt dat de veiligheid en gezondheid van de kinderen altijd vooropstaan. De ouder is uitgenodigd om bij vragen contact op te nemen.	Ja
Partou KDV Ka-naalweg 176	Partou B.V.	Binnenruimte	Het kind kon niet naar de opvang omdat er geen airco aanwezig was en de slaapkamer te heet was om te slapen. Een ander kind kon wel naar de opvang, maar de temperatuur in het pand werd als onverantwoord hoog ervaren.	Naar aanleiding van de klacht over de hoge temperaturen op de opvang is telefonisch contact geweest met de ouder. Tijdens het gesprek is uitgelegd dat de organisatie alles doet om het binnenklimaat zo prettig en verantwoord mogelijk te houden, volgens de richtlijnen van de GGD. Om de situatie op korte termijn te verbeteren, zijn mobiele airco's aangeschaft om de temperatuur in de groepen te verlagen. Daarnaast wordt onderzocht welke structurele oplossingen mogelijk zijn voor de toekomst. De betrokkenheid van de ouder en het delen van de zorgen worden zeer gewaardeerd.	Ja



Partou KDV Otje	Partou B.V.	Personele bezetting	De ouder was geschokt bij het ophalen van het kind. Er was één medewerker aanwezig voor een te grote groep kinderen. Deze medewerker was een stagiaire zonder de juiste ervaring en supervisie. Ondanks de warme temperatuur had het kind een dikke jas aan, was doorweekt van zweet en duidelijk oververhit. Er waren geen andere verantwoordelijke volwassenen aanwezig op dat moment.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder en alles uitgelegd. Er is toegelicht dat de locatie voldoet aan de wettelijke kind-personeelsratio en hoe deze regels werken. Er is uitgelegd waarom het kind een slaapzak aanhad. De locatiemanager neemt de zorgen mee naar het volgende teamoverleg.	Ja
Partou KDV Landweg 1	Partou B.V.	Sluiting groep / locatie	De ouder kreeg een bericht dat het kind opgehaald moest worden vanwege de warmte op de groep. Dit bericht kwam pas een korte tijd van tevoren.	De klacht is telefonisch en per e-mail opgevolgd. In de terugkoppeling is uitgelegd dat het niet de bedoeling is om een groep vooraf te sluiten bij een verwachte warme dag. De locatie werkt volgens een hitteprotocol om verantwoorde en veilige opvang te bieden. Er is erkend dat de communicatie in dit geval niet duidelijk was en aangegeven dat dit in de toekomst beter zal gebeuren. Omdat er geen reactie kwam op herhaalde pogingen tot contact, is de klacht administratief gesloten. De ouder is hierover per e-mail geïnformeerd.	Deels
Partou KDV Landweg 1	Partou B.V.	Binnenruimte	De ouder heeft het kind eerder opgehaald omdat het oververhit was door de warmte en daardoor niet kon slapen	De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Volgens het hitteprotocol noteert de locatie de temperatuur in de groepen en past daar acties op aan, voor de gezondheid en veiligheid van de kinderen en medewerkers. Uit de administratie bleek dat de temperatuur veilig was. De locatie maakt gebruik van mobiele airco's. De ouder had liever vaste airco's gezien. De locatiemanager heeft uitgelegd dat de organisatie afhankelijk is van contracten met de verhuurders, waardoor het niet altijd mogelijk is	Deels



				om wijzigingen aan het pand door te voeren.	
Kinderopvang Bios	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	De ouder maakt al enkele jaren gebruik van de opvang voor de kinderen. De doorstroom van het ene kind naar de buitenschoolse opvang verliep destijds soepel, waardoor ook het andere kind werd aangemeld. Nu het kind 4 jaar wordt, kan de planning via mail en telefoon geen duidelijkheid geven over de stand van zaken. De ouder vindt het schandelijk dat er nog steeds geen duidelijkheid is.	De ouder is geïnformeerd over de wachtlijst, de voorrangspositie en de geldende voorwaarden. De situatie kan niet direct worden gewijzigd. Zodra er een plek vrijkomt, wordt contact opgenomen. De klacht is schriftelijk afgerond en vastgelegd.	Nee
Partou KDV Zoete Lieve Gerritje 16	Partou B.V.	Verzorging kind	De ouder heeft aangegeven dat het kind om de 3 tot 3,5 uur moet drinken en hiervoor wakker gemaakt mag worden. Dit is niet gebeurd. Het kind had ook droge luiers en door de warmte vindt de ouder dit niet acceptabel..	Naar aanleiding van de ingediende klacht is een persoonlijk gesprek gevoerd met de ouder. De organisatie heeft erkend dat er op het betreffende punt tekort was geschoten, excuses aangeboden en het belang van correcte opvolging van afspraken benadrukt. Intern is de situatie besproken met de betrokkenen om herhaling te voorkomen. De klacht is hiermee zorgvuldig en persoonlijk afgehandeld.	Ja
Partou KDV Nieuweweg 2	Smallsteps B.V.	Binnenruimte	De deur sluit niet goed of helemaal niet. Medewerkers doen de deur op slot als alle kinderen binnen zijn en weer open bij de ophaaltijd. Het kind van de ouder is al een paarkeer weggelopen terwijl de ouder een overdracht met de medewerker had, omdat de deur niet goed dicht zat. De deur grenst aan een fietspad, wat de ouder gevaarlijk vindt.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er zijn meerdere bedrijven ingeschakeld om het probleem op te lossen. Inmiddels is het opgelost en sluit de buitendeur weer goed.	Deels



<p>Partou KDV Merwedestraat 2</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Binnenruimte</p>	<p>Op de groep was het 29 graden. De ouder vindt dit te warm voor het kind en het personeel.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De locatiemanager begrijpt de zorgen van de ouder en gebruikt de klacht om duidelijk te maken wat er met de medewerkers over het beleid besproken moet worden. Naar aanleiding van de warmte is er overleg geweest met de leidinggevende en een medewerker van de afdeling kwaliteit. Er is gekeken wat er aanwezig is en wat ontbreekt, zodat hier actie op kan worden ondernomen.</p>	<p>Deels</p>
<p>Partou KDV Koningskinderen De Kikkerkoning</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Verzorging kind</p>	<p>Een ouder heeft een kennismaking gehad op het kinderdagverblijf, die als zeer schokkend werd ervaren. De ouder ziet daarom af van de plaatsing en wil dat de factuur van een maand wordt gecrediteerd. Situatie: Er waren meerdere kinderen hevig overstuurd en gilden; er lag een kind een aantal minuten achter gesloten deuren zonder aandacht. Andere kinderen zaten aan tafel in kinderstoelen zonder speelgoed. Het gesprek over het dagschema verliep stroef; de ouder kreeg de indruk dat er weinig ruimte was voor flexibiliteit of maatwerk.</p>	<p>De locatiemanager heeft contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De ouder gaf aan geen gebruik te willen maken van de opvang op de locatie, omdat dit niet goed voelde. Tijdens het gesprek is gesproken over de ervaring tijdens het intakegesprek. De locatiemanager stelde voor om samen met de planner te kijken naar een andere opvanglocatie, omdat de ouder wel opvang nodig had. De ouder waardeerde dit, maar heeft het aanbod toch afgeslagen en wilde het contract per direct stopzetten. De plaatsing is stopgezet en de factuur is gecrediteerd.</p>	<p>Deels</p>
<p>Rembrandtlaan</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Binnenruimte</p>	<p>Bij de inschrijving is niet aangegeven dat er te weinig slaapplekken zijn voor alle kinderen. Het kind slaapt daarom buiten, wat in overleg met de ouder is en hiermee is akkoord gegaan. Door de warme weersomstandigheden is het momenteel niet mogelijk om binnen te slapen. Dit zorgt ervoor dat de</p>	<p>De klacht over de beschikbaarheid van bedjes tijdens warme dagen is telefonisch besproken. Tijdens het gesprek is uitgelegd dat de bedjes vanwege de hitte van buiten naar binnen zijn verplaatst en dat ieder kind een eigen bedje heeft. Hiermee is de zorg over het aantal bedjes binnen weggenomen. Samen is vastgesteld dat de klacht is ontstaan door miscommunicatie.</p>	<p>Nee</p>



			locatie extra moet puzzelen om de planning goed rond te krijgen.	tie en daarom als niet gegronnd afgesloten. De ouder is uitgenodigd om bij toekomstige vragen of zorgen direct contact op te nemen.	
Partou BSO De Weid 24	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	De ouder heeft aangegeven dat de voor-schoolse opvang de afgelopen twee vrijdagochtenden niet geopend was. Op deze momenten was de deur gesloten en was de locatie niet bereikbaar.	De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken en is het eens met de klacht. Er is aangegeven dat alles in het werk wordt gesteld om te voorkomen dat de ouder opnieuw voor een dichte deur komt te staan. Volgende week vrijdag zal de locatiemanager persoonlijk aanwezig zijn bij de voor-schoolse opvang. Daarnaast worden de telefoonnummers van de locatiemanager en assistent-locatiemanager zichtbaar opgehangen bij de locatie, zodat zij bij nood direct bereikbaar zijn. De gemiste opvanguren worden gecompenseerd.	Ja
Partou KDV Stille Veerkade 28	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	De ouder heeft langere tijd voor een gesloten deur gestaan omdat de intercom niet werkte. De ouder heeft contact opgenomen met de locatiemanager, maar deze was op dat moment in overleg. Wel is per bericht bevestigd dat het probleem met de intercom bekend was. Uiteindelijk kon de ouder naar binnen doordat er toevallig een medewerker naar buiten kwam.	De organisatie erkent de klacht en heeft direct actie ondernomen. Zo is contact opgenomen met ICT en zijn er een los communicatiemiddel en een batterij-aangedreven deurbel aangeschaft. Deze maatregelen moeten ervoor zorgen dat dit in de toekomst niet opnieuw gebeurt. De ouder is persoonlijk geïnformeerd en de klacht is gegronnd verklaard.	Ja
Hoogwakersbosstraat	Smallsteps B.V.	Privacy	De ouder heeft een officieel verzoek ingediend om het dossier van het kind in te zien. Tot nu toe heeft de ouder hier nog geen inhoudelijke reactie op ontvangen. De	De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder. Tijdens dit gesprek gaf de ouder aan eerder al om inzage in het dossier te hebben gevraagd. Dit was helaas niet goed doorgelopen bij de medewerkers.	Deels



			ouder vindt dit zowel onzorgvuldig als in strijd met de AVG.	Ouders hebben altijd recht op inzage in het dossier. Naast het dossier wil de locatie ook graag meer informatie geven over het VE-aanbod.	
Toversport	Smallsteps B.V.	Binnenruimte	Het kind heeft aangegeven dat het op de locatie erg warm is. De ouder vraagt of er maatregelen genomen kunnen worden om de temperatuur aangenamer te maken.	De ouder heeft via de website een klacht ingediend over de hoge temperaturen op de locatie, wat als vervelend en ongezond werd ervaren. Tijdens persoonlijk contact is besproken dat de locatie maatregelen zal nemen om het beter te koelen, zoals het plaatsen van staande ventilatoren of een mobiele airco. Daarnaast wordt met samenwerkingspartners gezocht naar een lange termijn-oplossing voor het klimaat op de locatie.	Ja
Partou Raamstraat 65	Smallsteps B.V.	Overig OVK & Voorwaarden	Een kind zou starten op een locatie. Na de wendag kreeg de ouder geen goed gevoel. De ouder heeft daarom het contract direct opgezegd. Ondanks dat de ouder vóór de ingangsdatum van de opzegtermijn had opgezegd, zijn er nog twee weken opvang in rekening gebracht. De ouder gaf aan dit niet te begrijpen. Volgens de ouder voelt het alsof er ruim van tevoren moet worden opgezegd. Dat vindt de ouder niet duidelijk.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder en begrip getoond voor de reden van de klacht. De punten die de ouder heeft genoemd, worden besproken met het team om herhaling in de toekomst te voorkomen. Het volledige bedrag van de factuur wordt terugbetaald aan de ouder. Daarmee is de klacht afgehandeld en gesloten.	Ja



Villa Petteflet	Smallsteps B.V.	Voeding	<p>Ouders beëindigen het opvangcontract vanwege het niet naleven van de dieetafspraken. Zij geven aan dat er onvoldoende maatwerk wordt geboden en dat de communicatie onprofessioneel is. Volgens de ouders werd het zorgvuldig samengestelde dieet van hun kind ter discussie gesteld zonder duidelijke uitleg. Het noemen van mogelijke uithuisplaatsing op basis van voedingskeuzes werd door de ouders als buiten proportie en onacceptabel ervaren. De ouders hebben gevraagd om het contract te beëindigen zonder verdere betalingsverplichting en om een schriftelijke reactie van de operationeel manager.</p>	<p>Op verzoek van de ouders is schriftelijk gereageerd door de locatie-, operationeel- en kwaliteitsmanager. In de reactie is uitgelegd hoe de situatie is ontstaan en welke stappen zijn genomen. Er is aangegeven dat de dieetafspraken naar inzicht en in overleg zijn nageleefd, met aanvullend aanbod van groente en fruit. Vanwege zorgen over het voedingspatroon is advies ingewonnen bij Veilig Thuis en is een zorgmelding gedaan conform de Meldcode. Partou heeft besloten af te wijken van de opzegtermijn en het contract per direct te beëindigen. Er is geprobeerd tot gezamenlijk overleg te komen, maar de ouders hebben hiervan afgezien.</p>	Deels
De Zuidsprong	Smallsteps B.V.	Overig veiligheid en ongewenst gedrag	<p>Een kind heeft een deel van het eigen haar afgeknipt. De ouder heeft dit bij een medewerker gemeld, maar de medewerker gaf aan dit niet te hebben gezien.</p>	<p>Er is een persoonlijk gesprek geweest met de ouder, waarin alle punten zijn besproken.</p>	Nee
De Zeven- sprong KDV	Smallsteps B.V.	Binnenruimte	<p>De ouder kreeg van de locatie de melding dat de binnentemperatuur boven de 30 graden was geweest. De ouder vindt dit te warm en vraagt om maatregelen voor verkoeling van het pand.</p>	<p>De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Tijdens de verbouwing van de locatie voorzag het beleid van Partou niet in actieve koeling van de gebouwen. Inmiddels is het beleid met betrekking tot airco's aangepast en kan er binnen strikte voorwaarden gekoeld worden. De locatiemanager heeft een melding gedaan bij facilitair, zodat vooral de slaapkamers van de babygroepen bij extreme hitte koeler kunnen worden gehouden. De ouder gaf aan dat de klacht vooral een signaal was naar</p>	Ja



				het hoofdkantoor om de hitteproblematiek serieus te nemen.	
Kinderopvang Klaverblad	Smallsteps B.V.	Fysieke veiligheid	In een mail van de advocaat staat dat de ouder het kind bij het metrostation aantrof. Afgelopen juni haalde de ouder het kind op en bleek dat het kind al 40 minuten eerder van school was vertrokken. Een voorbijganger heeft het kind toen aangetroffen en naar de opvang gebracht.	Na ontvangst van de klacht over twee incidenten waarbij een kind het terrein verliet, is er meerdere keren telefonisch en persoonlijk contact geweest met de ouder. Er zijn excuses aangeboden, zowel door de locatiemanager als namens het team. De locatiemanager heeft uitgelegd hoe de procedures werken, welke klachtenmogelijkheden er zijn en welke vervolgstappen worden genomen. Intern zijn de incidenten gemeld en is het team geïnstrueerd over toezicht en protocollen. Er zijn concrete maatregelen ingevoerd, zoals: een namenlijst voor kinderen die naar buiten gaan, terugkoppelmomenten bij ophaalrondes, tijdelijke zichtbaarheids-hesjes, versterkte pleinroulatie en afsluiting van toegangen. Ouders zijn geïnformeerd over de gebeurtenissen. De klacht wordt afgesloten, maar de locatiemanager blijft beschikbaar voor vragen of verdere zorgen.	Ja
BSO Stevenshof Uitblinkers	Smallsteps B.V.	Privacy	Een medewerker heeft zonder toestemming van de ouder en zonder dat de ouder hiervan op de hoogte was, informatie gedeeld over het gedrag van de kinderen met de directeur van de school.	Naar aanleiding van een ingediende klacht heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden tussen de locatiemanager en de ouder. In dit gesprek is bevestigd dat een medewerker van de buitenschoolse opvang zonder schriftelijke toestemming informatie over een kind heeft gedeeld met de directeur van de basisschool. Dit is in strijd met het beleid, waarvoor excuses zijn aangeboden. Er volgt een gesprek met de betrokken medewerker,	Ja



				waarbij passende maatregelen worden genomen. Daarnaast wordt het onderwerp teambreed onder de aandacht gebracht.	
Partou BSO Nelderwoudseweg 19-21	Smallsteps B.V.	Binnenruimte	Een ouder meldde zorgen over de extreme hitte in de ruimte van de buitenschoolse opvang. Er is geen airco en onvoldoende ventilatie, waardoor het binnen erg warm wordt. Dit wordt als onveilig ervaren voor kinderen en personeel. Het huidige hittebeleid wordt als onvoldoende gezien en preventieve maatregelen ontbreken. De situatie heeft geleid tot werkverzuim omdat het kind niet meer naar de opvang wil. De ouder vraagt om snelle en concrete verbeteringen in de klimaatbeheersing.	De klacht over de hitte is persoonlijk besproken tussen de ouder en de locatiemanager. Afgesproken is dat de klacht per e-mail zou worden ingediend. De locatiemanager heeft de klacht conform afspraak doorgezet naar Partou. Naar aanleiding hiervan heeft de facilitaire dienst drie mobiele airco's besteld, met een verwachte leveringstermijn van ongeveer zeven werkdagen. De ouder is per e-mail geïnformeerd over de afhandeling.	Ja
BSO De Terebint	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Een kind zou starten bij de buitenschoolse opvang en in de vakantie bij een andere locatie van de buitenschoolse opvang. Er was geen contact geweest met de ouder over wendagen, voorkeuren of contactpersoon. Op een gegeven moment kreeg de ouder te horen dat het kind niet meer bij de oorspronkelijke locatie zou worden opgevangen, maar dat het kind met een busje naar de andere locatie zou worden gebracht. Dit was niet gecommuniceerd naar de ouder. Het kind zou dus worden meegenomen zonder dat de ouder hiervan op de hoogte was. Het contract was plotseling ontbonden en er	De ouder is telefonisch geïnformeerd over de afhandeling van de klacht over de sluiting van de buitenschoolse opvanglocatie. Namens de organisatie zijn excuses aangeboden voor het ontbreken van voorafgaande communicatie. Er is een alternatieve opvanglocatie aangeboden, maar hier is op dit moment geen interesse in. Bevestigd is dat de overeenkomst kosteloos wordt beëindigd vanwege de sluiting van de locatie.	Ja



			werd een nieuw contract gestuurd zonder enige toelichting. De ouder is zeer teleurgesteld over de communicatie.		
De Klaver	Smallsteps B.V.	Seksueel GOG	<p>Sinds de start op een nieuwe locatie voor buitenschoolse opvang laat het kind opvallende gedragsveranderingen zien, wat de ouder zorgen baart.</p> <p>Er zijn meerdere signalen van onvoldoende toezicht op de locatie. Zo waren er situaties waarin kinderen zonder begeleiding buiten speelden, soms in de aanwezigheid van dieren, zonder zichtbare begeleiding. Daarnaast beschrijft de ouder zorgwekkend en mogelijk grensoverschrijdend gedrag bij het kind, waarvan het kind aangeeft dat dit verband houdt met ervaringen op de buitenschoolse opvang. De ouder heeft hierover contact opgenomen met de locatiemanager. De locatiemanager nam de zorgen serieus en gaf aan verdere stappen te zullen ondernemen. Vanwege de opeenstapeling van incidenten en de aard van de zorgen hebben de ouders geen vertrouwen meer in de veiligheid op deze locatie en verzoeken zij om beëindiging van het opvangcontract.</p>	<p>De ouder heeft een klacht ingediend over zorgwekkend gedrag dat haar dochter zou hebben meegemaakt op de buitenschoolse opvang. Sinds de opvang vertoont het kind angstig gedrag thuis, zoals slecht slapen en zich terugtrekken.</p> <p>Er is persoonlijk contact geweest om de klacht te bespreken. Tijdens het gesprek is afgesproken dat de ouder de opvang mogelijk per direct wilde opzeggen. Omdat hier geen directe reactie op kwam, is later overlegd dat de standaard opzegtermijn wordt gehanteerd, omdat het kind in de tussentijd nog naar de locatie werd gebracht.</p> <p>Er is tot nu toe geen bewijs van grensoverschrijdend gedrag. De klacht kan daarom niet als gegrond worden verklaard, maar de situatie blijft zorgwekkend en vervelend. Het team heeft goede werkafspraken gemaakt om de veiligheid te waarborgen. Het is vervelend dat deze klacht is ontstaan, omdat elk kind veilig moet zijn op de opvang.</p>	Deels



Avontuurlijk	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	De ouder geeft aan dat er mogelijk sprake is van oneerlijke plaatsing van kinderen binnen de organisatie. Volgens de ouder zijn er voorbeelden waarbij kinderen die later zijn ingeschreven of jonger zijn, eerder zijn geplaatst op voorkeurslocaties. Ook maakt de ouder zich zorgen over mogelijke invloed van deelname aan de oudercommissie op plaatsing. Ondanks vroege inschrijving voor bepaalde locaties, zijn er contracten aangeboden voor een andere locatie. De ouder ervaart dit als onrechtvaardig en vindt dat dit gemeld moet worden.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Tijdens het gesprek is erkend dat er in het verleden situaties zijn geweest waarin sommige kinderen eerder werden geplaatst. Dit kan, samen met het systeem, soms tot verwarring leiden. De locatiemanager begrijpt dat dit de indruk kan wekken dat het plaatsingsproces niet altijd transparant verloopt. Er worden verbetermaatregelen genomen en de locatie werkt actief aan een duidelijker communicatieproces rondom plaatsingen, zodat onduidelijkheden en verwarring worden verminderd.	Deels
Partou BSO Weidedreef 4	Partou B.V.	Spelmateriaal	De ouder maakt zich zorgen over het ontbreken van uitstapjes tijdens de zomervakantie. Er wordt gevraagd waarom er geen uitstapjes plaatsvinden en of dit te maken heeft met een gebrek aan budget.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De grotere uitstapjes stonden nog niet op de planning, omdat dit meer organisatie en afwegingen vergt. De locatie is de afgelopen dagen druk bezig geweest om de uitstapjes op een veilige manier te organiseren. De locatiemanager is het ermee eens dat beter naar ouders gecommuniceerd had kunnen worden dat de organisatie van de grotere uitstapjes nog bezig was.	Deels
De Deimten	Smallsteps B.V.	Omgang/interactie met kind	Een ouder uit kritiek op de gang van zaken bij de opvanglocatie. Het contact met de plaatsvervangend locatiemanager wordt als onbevredigend ervaren, omdat e-mails onbeantwoord zouden blijven en het kind is verwijderd van de locatie zonder duidelijke communicatie. De ouder vindt dat dit niet past bij de missie en visie van de organisatie. Er is zorg over het	Na ontvangst van de klacht heeft de operationeel manager meerdere keren geprobeerd telefonisch contact te leggen en inhoudelijk gereageerd per e-mail. In de afhandeling is uitgelegd dat het genomen besluit gericht was op het welzijn van het kind en de groep, na overleg met de locatiemanager en kwaliteitsmanager. Er is aangeboden om hierover in gesprek te gaan. Omdat hierop geen reactie kwam, is de klacht afgesloten met een	Nee



			<p>beleid, vooral over de impact op het kind, dat behoefte heeft aan stabiliteit en vertrouwde gezichten. De ouder erkent dat het kind extra ondersteuning nodig heeft, maar benadrukt dat de organisatie hiervoor gekwalificeerd personeel heeft en dat het gezin actief werkt aan de ontwikkeling van het kind.</p>	<p>slotbericht, waarin opnieuw de mogelijkheid tot contact werd geboden.</p>	
<p>Partou KDV Meer en Vaart 286</p>	Partou B.V.	Planning en plaatsing	<p>De ouder is ontevreden over de groepsindeling van de kinderen. Bij tijdelijke sluiting van één groep kan daardoor slechts één kind worden opgevangen, wat voor de ouder niet werkbaar is. De ouder ontvangt alleen vergoeding voor het niet-opgevangen kind, terwijl ruiluren voor het andere kind in de praktijk niet bruikbaar zijn. Er wordt gevraagd om een passende vergoeding voor beide kinderen bij groepssluiting en om de kinderen in dezelfde groep te plaatsen om herhaling te voorkomen.</p>	<p>De ouder gaf aan dat de kinderen in verschillende groepen waren geplaatst, wat praktische problemen veroorzaakte bij het brengen en halen. Hierop zijn de kinderen in dezelfde groep geplaatst. Hiermee is tegemoetgekomen aan de wens van de ouder en is de klacht afgesloten.</p>	Ja
<p>Groeneweg 43</p>	Smallsteps B.V.	Ruil- en inhaaluren	<p>De ouder heeft een klacht over de communicatie rond de goedkeuring van een ruildag. De goedkeuring werd pas op de dag zelf per bericht gestuurd, terwijl eerder was aangegeven dat dit een dag van tevoren of uiterlijk eerder op de ochtend telefonisch zou gebeuren. Door het late bericht kon de ouder geen gebruik maken van de opvang, waardoor de gereserveerde uren niet zijn benut. De ouder vindt het niet acceptabel dat deze uren alsnog in rekening worden gebracht</p>	<p>De ouderspecialist heeft per mail contact gehad met de ouder en uitleg gegeven over het ruil- en inhaalbeleid. Extra dagen die via de ouderapp worden aangevraagd, worden beoordeeld op beschikbaarheid. Zolang een aanvraag niet is goedgekeurd, is er geen garantie op een plek. Ouders kunnen een vervaldatum aangeven om eerder terugkoppeling te krijgen of de aangevraagde dag mogelijk is. De uren zijn teruggezet in het ouderportaal.</p>	Nee



			en vraagt om compensatie, mede omdat telefonisch contact bij last-minute goedkeuring gebruikelijk is.		
Flora - Fiesta	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	De ouder heeft een klacht ingediend over de communicatie en het gedrag van de vestiging. Er is een bericht ontvangen waarin werd verzocht niet meer op locatie aanwezig te zijn, met directe beschuldigingen en aannames over de aanwezigheid van de ouder. Er heeft geen hoor- en wederhoor plaatsgevonden, wat wel verwacht werd.	Telefonisch contact met de ouder is niet gelukt, ondanks poging van de operationeel manager. De afhandeling is schriftelijk afgerond. Uitleg is gegeven over de aanleiding van het contact, de grenzen voor medewerkers en ouders, en de wens dat toekomstig contact beperkt blijft tot zaken rond de opvang van de kinderen. Er is benadrukt dat de situatie voor beide kanten ongemakkelijk was en dat wederzijds begrip wordt nagestreefd. Er is mogelijkheid tot opvolging geboden, waarop geen reactie is gekomen.	Deels
Partou KDV Berg en Dalseweg 38	Partou B.V.	Omgang/interactie met kind	De ouder trof het kind volledig overstuur aan bij het ophalen, met een flinke bult op het voorhoofd en een bloedingstorting. Tot verbazing van de ouder was de medewerker niet op de hoogte van het voorval. Het kind had ook een luier aan, terwijl al langere tijd zindelijk is, en deze was nat. Voor de ouder wijst dit op mogelijke stress of onveiligheid bij het kind. Daarnaast heeft de ouder al langer zorgen over de sfeer op de groep en het gebrek aan aandacht voor het kind.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De situatie is opnieuw besproken. Samen met het team zijn afspraken gemaakt: bij (plas)incidenten wordt altijd overlegd met de ouders, de overdrachtmomenten zijn aangepast en op bepaalde dagen worden extra medewerkers ingezet zodat er meer tijd en aandacht is voor de kinderen.	Deels
BSO de Bikkels	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Het kind is niet opgehaald van school door de opvang, terwijl dit wel was afgesproken. De afwezigheid werd die dag niet opgemerkt door het personeel, ook al vroegen meerdere kinderen	Er was een afspraak gepland om de klacht te bespreken, maar deze is niet doorgedaan. De locatiemanager heeft geprobeerd een nieuwe afspraak te maken, maar de ouder reageert niet op de mail. In het team zijn	Ja



			hiernaar. Het incident is besproken met de locatiemanager, maar de ouder wil liever een persoonlijk gesprek om de zorgen direct te bespreken.	afspraken gemaakt om te voorkomen dat dit in de toekomst nog gebeurt.	
Partou BSO Kaanaalweg 176	Partou B.V.	Binnenruimte	De ouder maakt zich zorgen over het binnenklimaat van de buitenschoolse opvang, vooral nu de temperatuur weer stijgt. De ouder merkt dat kinderen op warme dagen erg bezweet thuiskomen. Eerder ophalen van de kinderen is een optie, maar dit biedt geen structurele oplossing.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er zijn mobiele airco's geplaatst en zonneschermen aangebracht. De ouder ziet dit als een kortetermijnoplossing en hoopt dat het tijdens de zomer voldoende verkoeling biedt. Voor de toekomst wil de ouder graag vaste airco's of een andere structurele vorm van verkoeling.	Deels
Partou KDV Meernhof 115	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	De ouder geeft aan dat het kind twee keer met zere plekken thuis is gekomen. Wanneer de ouder op de locatie vraagt wat er is gebeurd, weten de medewerkers dit niet.	Tijdens persoonlijk en telefonisch contact tussen locatiemanager en ouder is de situatie besproken. Er is erkend dat de communicatie toen tekortschiet. Er zijn afspraken gemaakt met de medewerkers over duidelijke en tijdige communicatie richting ouders. Het slaapritme van het kind wordt kindgericht gevolgd en ouders worden geïnformeerd bij signalen van vermoeidheid. Het verzoek tot plaatsing op een andere locatie kon niet worden ingewilligd vanwege gebrek aan beschikbare plekken, maar het kind staat op de wachtlijst. Alle afspraken zijn vastgelegd in het kinddossier voor transparantie binnen het team.	Ja
Partou BSO Merwedestraat 2	Smallsteps B.V.	Ruil- en inhaaluren	De ouder krijgt telkens een foutmelding bij het aanvragen van een extra aanwezigheid via het ouderportaal. Er zijn nog veel bundeluren beschikbaar, maar de foutmelding maakt het vervelend om de extra uren aan te vragen.	De klacht over het aanvragen van ruildagen is besproken en teruggekoppeld. De ouder is gevraagd opnieuw contact op te nemen als het probleem aanhoudt. Er is niets meer van de ouder vernomen, en dit is ook schriftelijk bevestigd. De klacht wordt daarom gesloten.	Ja



't Spant	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	De ouder stemde eerder in met een verlenging van de opvang zodat het kind afscheid kon nemen van de groep. De ouder ging ervan uit dat deze dagen binnen de oude overeenkomst vielen, maar later werd duidelijk dat de laatste dag mogelijk buiten de overeenkomst viel.	De ouderspecialist heeft dezelfde dag aan de ouder uitgelegd dat de verlenging van de opvangdagen via een wijzigingsovereenkomst is bevestigd, dat afwezigheid is omgezet in ruil- en inhaaluren, en dat restitutie hiervoor niet mogelijk is volgens de algemene voorwaarden.	Nee
Partou BSO Huntum 16	Partou B.V.	Overig veiligheid en ongewenst gedrag	De ouder maakt zich grote zorgen omdat het kind eerder de opvang heeft verlaten dan de afgesproken eindtijd en pas later thuis kwam, wat veel ongerustheid veroorzaakte. De ouder benadrukt dat de opvang verantwoordelijk is voor het naleven van de afgesproken tijden en de veiligheid van het kind. Er is verzocht het voorval intern te bespreken en maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen. Bij een volgend incident overweegt de ouder verdere stappen.	De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt: het kind heeft een vaste vertrektijd. Als het kind eerder mag vertrekken, neemt de ouder contact op met de locatie. Als de ouder dit niet kan, neemt het andere kind contact op om door te geven dat het kind eerder mag vertrekken.	Ja
Partou BSO Zwartsluiskade 2	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	De ouder meldt dat het kind zou starten op de buitenschoolse opvang, maar dat vooraf geen intake of wenmoment heeft plaatsgevonden. Een geplande intake werd geannuleerd wegens ziekte, waarna geen nieuwe afspraak is aangeboden. Pogingen tot telefonisch contact met de locatie bleven onbeantwoord. Via de ouderapp is uiteindelijk contact geweest, maar daar bleek niet duidelijk dat het kind al zou starten. Bij een bezoek aan de locatie was er geen gelegenheid voor een kennismaking of gesprek. De ouder ervaart de start als onduidelijk en onbevredigend en	De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De locatiemanager vindt het vervelend dat deze situatie is ontstaan en had graag gezien dat het kind en de ouders een warm welkom hadden gekregen. De communicatie vanuit de locatie was onvoldoende. De klacht is besproken met de medewerkers van de groep om herhaling te voorkomen. Er is een datum afgesproken voor een intake en kennismaking, waarbij de locatiemanager aanwezig zal zijn zodat medewerkers met de ouders in gesprek kunnen gaan.	Ja



			verzoekt dringend om contact om de start alsnog goed af te stemmen.		
Vondelpark	Smallsteps B.V.	Spelmateriaal	Meerdere ouders hebben zorgen geuit over het zomervakantieprogramma bij de buitenschoolse opvang. Het programma wordt als te eenzijdig ervaren, met veel herhaling van activiteiten op locatie en te weinig gevarieerde uitstapjes, zeker vergeleken met eerdere jaren. Eerdere suggesties van ouders zijn nauwelijks meegenomen. Daarnaast zijn er zorgen over beperkte alternatieven voor jongere kinderen bij uitstapjes met leeftijds- of lengterestricties, onvrede bij kinderen over tijdelijke locatieverplaatsing, het ontbreken van duidelijke planning of structuur bij alternatieve activiteiten, en een algemeen gemis aan avontuur en buitenspel. De ouders hopen dat het programma wordt aangepast om beter aan te sluiten bij de behoeften van de kinderen.	De locatiemanager heeft contact opgenomen met de ouders om de klacht te bespreken en waardeert de tijd die zij hebben genomen. Het activiteitenprogramma is gemaakt volgens het pedagogisch beleid en de richtlijnen van de locatie. De oudercommissie is geraadpleegd en deelt de geuite zorgen niet; andere ouders geven aan dat uitstapjes leuk zijn, maar geen verplicht onderdeel van het programma. Het belangrijkste voor ouders is dat de kinderen gelukkig zijn en plezier hebben op de opvang. Hoewel er voor deze vakantie geen veranderingen worden doorgevoerd, is de feedback serieus genomen en zal deze worden gebruikt bij de planning van toekomstige vakanties. De locatie blijft het aanbod evalueren en verbeteren, met als doel kinderen een plezierige en waardevolle ervaring te bieden.	Nee
KDV Partou Kinderopvangboerderij	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	De ouder uit kritiek op het gebrek aan stabiliteit binnen de groep waar het kind verblijft. Meerdere vaste medewerkers zijn gewisseld en er wordt veel met invallers gewerkt, soms	De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De locatie voldoet aan de wettelijke eisen, maar er is begrip voor de vele gezichten op de groep. Door zwangerschapsverlof	Deels



			<p>zelfs met wisselingen gedurende de dag. Ook verloopt de overdracht aan het einde van de dag niet volgens de afgesproken pilot; in één geval werd de overdracht door een medewerker van een andere groep gedaan, die geen inhoudelijke vragen kon beantwoorden. De ouder vraagt om oplossingen voor het gebrek aan continuïteit en de kwalitatief onvoldoende overdracht.</p>	<p>en persoonlijke keuzes van personeel bestaat het team uit meerdere medewerkers, wat soms onduidelijkheid geeft over wie er aanwezig is. Het vaste rooster is hierop aangepast voor na de vakantie. Tijdens het zomerrooster is iedere dag een vaste medewerker aanwezig. Door ziekte afgelopen maandag moest de overdracht door een pedagogisch professional worden gedaan die niet de hele dag op de groep was, waardoor de overdracht niet volledig naar wens en kwaliteit verliep. De locatiemanager zal dit oppakken met de medewerkers.</p>	
<p>Partou KDV De Curtis 7c</p>	Partou B.V.	Personele bezetting	<p>De ouder heeft een klacht ingediend over het handelen van een medewerker op de locatie. Dit is niet de eerste keer dat er zorgen zijn geuit. Het kind is tegen het afgesproken schema in bed gelegd, wat de ouder via het ouderportaal heeft vernomen. De ouder heeft aangegeven dat het schema gevolgd moet worden, maar dit werd niet opgevolgd. Ook weigerde de medewerker het kind kunstvoeding te geven toen er niet genoeg moedermelk was, waardoor de ouder zelf moedermelk heeft gebracht. Het kind dronk direct de fles leeg, wat aangeeft dat er wel honger was.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken en heeft hiervoor excuses aangeboden. Tijdens het gesprek is besproken dat de locatie de dagritmes zoveel mogelijk volgt, maar dat kinderen soms andere behoeften hebben dan thuis, bijvoorbeeld door meer prikkels of een minder goede nachtrust. Het niet aanbieden van kunstvoeding door de medewerker, terwijl hier toestemming voor was, wordt door de locatiemanager als ernstig beschouwd en dit wordt met het team besproken. Daarnaast is met de medewerker besproken welke professionele houding op de locatie wordt verwacht.</p>	Deels



<p>Partou KDV Molenpark 2</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Personele bezetting</p>	<p>Een ouder maakt zich zorgen over herhaalde, last-minute sluitingen van de opvanglocatie vanwege personeelstekort. Deze terugkerende incidenten leiden tot logistieke problemen, hoge kosten voor noodopvang en verstoring van werkverplichtingen.</p> <p>De ouder benadrukt waardering voor het aanwezige team, maar richt de klacht op het hogere, organisatorische niveau. De ouder vraagt om meer transparantie bij aankomende sluitingen, inzicht in langetermijnmaatregelen voor personeelsbezetting en erkenning van de bredere impact op ouders, naast het bieden van restitutie.</p>	<p>De operationeel manager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Allereerst zijn oprechte excuses aangeboden voor de herhaalde, onverwachte sluitingen die ouders de afgelopen tijd hebben ervaren. De operationeel manager begrijpt dat dit voor gezinnen tot grote verstoringen kan leiden, zowel in de organisatie van de dag, op werkvlak als financieel.</p> <p>Er zijn maatregelen genomen op landelijk en regionaal niveau om dit te verbeteren. Zo worden gerichte wervingscampagnes uitgevoerd, onder andere voor pas afgestudeerden en herintreders in de kinderopvang. Er is meer aandacht voor werkplezier en duurzame inzetbaarheid, bijvoorbeeld door ontwikkeltrajecten, coaching en ondersteuning bij werkdruk om uitval te voorkomen. Flexibele contractmogelijkheden en doorgroeimogelijkheden binnen Partou moeten medewerkers behouden en perspectief bieden. Daarnaast zijn regionale flexeteams en een nationale achtervangpool beschikbaar voor tijdelijke onderbezetting. Medewerkers worden gestimuleerd gekwalificeerde collega's aan te bevelen, en er wordt intensief samengewerkt met opleidingsinstituten om stages en doorstroming naar vaste banen te faciliteren.</p>	<p>Deels</p>
<p>Rusthoflaan KDV Partou</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Omgang/interactie met kind</p>	<p>Een ouder gaf aan ontevreden te zijn over een rondleiding op de locatie, waarbij de vestigingsmanager als afstandelijk en niet empathisch werd ervaren. De ouder maakte zich zorgen over het niet naleven van het vierogenbeleid en over de reactie</p>	<p>Er is een gesprek geweest over de ingediende klacht over de rondleiding en de houding van de locatiemanager. Tijdens het gesprek zijn de zorgen besproken over de toepassing van het vierogenbeleid en de manier waarop dit bij Partou wordt uitgevoerd. Afgesproken is dat de locatiemanager hierop wordt aangesproken.</p>	<p>Deels</p>



			op een vraag over medewerkers bij de verzorging. De ouder voelde zich niet serieus genomen en stelde vragen over veiligheid en professionaliteit. De ouder wil hierover graag in contact komen.		
Partou BSO Verlengde Slotlaan 115	Partou B.V.	Facturen en betalingen	Een ouder heeft, na een oproep van de locatie, het kind afgemeld vanwege personeelstekort. Hiervoor zou de ouder een compensatie ontvangen. Tot op heden is deze compensatie echter nog niet verrekend, ondanks herhaaldelijk contact. De ouder heeft voorlopig de automatische incasso gestorneerd en hoopt dat de compensatie alsnog kan worden verrekend.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De locatie had de ouder een bevestiging gestuurd dat er een financiële compensatie zou worden gegeven vanwege personele onderbezetting. Tot op heden was deze compensatie nog niet verwerkt, omdat het kind nog in het systeem stond. De financiële compensatie wordt nu met spoed afgehandeld.	Deels
Koppeestok	Smallsteps B.V.	Overig OVK & Voorwaarden	De ouder geeft aan dat de toegang tot het ouderportaal van het kind is geweigerd totdat wordt aangetoond dat de ouder het ouderlijk gezag heeft. De ouder is hierover verbaasd, omdat het kind destijds samen met de andere ouder is ingeschreven.	De ouderspecialist heeft contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Het ouderlijk gezag is aangetoond, waardoor de ouder nu toegang heeft tot de lightversie van het ouderportaal.	Nee
Partou BSO Kaanaalweg 176	Partou B.V.	Fysieke veiligheid	Een kind werd na een uitstapje per ongeluk achtergelaten in een busje, waar het langere tijd alleen bleef omdat het zichzelf niet kon bevrijden. De begeleiders merkten de afwezigheid niet op. Het kind raakte hierdoor emotioneel van streek. Ouders spreken van ernstige nalatigheid en geven aan dat zij hierdoor vertrouwen in de opvang hebben verloren.	De klacht is opgepakt door de locatiemanager en de operationeel manager op locatie. Er is besloten een onafhankelijk onderzoek te laten doen naar de situatie. Het rapport van dit onderzoek is met de ouders besproken. Daarnaast is een afspraak gemaakt over een financiële compensatie, omdat het kind niet op de locatie kon worden opgevangen en de ouders thuis opvang moesten regelen, waardoor zij niet konden werken. Met het bespreken van het rapport en het regelen van de financiële	Ja



				<p>compensatie is de klacht afgehandeld.</p> <p>Er is ook een teambijeenkomst gepland om de uitkomsten van het onderzoek te delen met de medewerkers. Tijdens deze bijeenkomst worden afspraken gemaakt over protocollen en de controle daarop. De uitgebreide stappen die zijn genomen bij de afhandeling van de klacht zijn terug te vinden in de meldcode-rapportage.</p>	
Noorderhof	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	<p>De ouder geeft aan dat er vanaf de eerste dag geen vast gezicht is bij de begeleiding, maar steeds wisselende medewerkers. Volgens de ouder wordt er veel zoektocht gegeven, terwijl dit volgens de organisatie anders zou moeten zijn. Ook ontbreken de aangekondigde zomeractiviteiten en wordt het insmeren met zonnebrand regelmatig vergeeten. Daarnaast wordt de intake als teleurstellend ervaren en niet zoals beloofd, waardoor het vertrouwen en de tevredenheid over de opvang laag zijn.</p>	<p>Na ontvangst van de klacht is geprobeerd telefonisch contact op te nemen, maar dit is niet tot stand gekomen. De ouder heeft in de tussentijd contact gehad met de assistent-locatiemanager. Hierbij zijn verbeterstappen besproken en uitgevoerd, zoals het opstellen van een overdrachtsmap voor nieuwe uitzendkrachten en het aanpassen van kindgegevens met extra afspraken voor dagelijkse terugkoppeling via het groepslogboek. Later bleek er geen behoefte meer aan verder contact. De organisatie heeft het belang van klachtenbehandeling en verbeterbereidheid benadrukt en heeft de melding afgesloten vanwege het uitblijven van reactie.</p>	Ja
Partou KDV Willem Alexanderplantsoen 2a (IKC Stella Nova)	Partou B.V.	Omgang/interactie met kind	<p>Een ouder diende een klacht in over de communicatie en begeleiding door medewerkers nadat zij koorts bij hun kind hadden gemeld. Verzoeken van de ouder over koortsverlagende maatregelen werden afgewezen, wat door de ouder als respectloos en onprofessioneel werd ervaren. Daarnaast maakte de ouder zich zorgen over de veiligheid op de groep en</p>	<p>De locatiemanager heeft excuses aangeboden en het beleid bij zieke kinderen toegelicht. Ook is de miscommunicatie besproken en is afgesproken dat toekomstige zorgen bij de locatiemanager gedeeld kunnen worden. De ouder is de mogelijkheid geboden voor een vervolgspraak.</p>	Deels



			verwees naar eerdere incidenten. De ouder verzocht om personele maatregelen, een schriftelijke excuses en compensatie voor niet-geleverde opvanguren.		
Partou BSO Ka-naalweg 176	Partou B.V.	Sluiting groep / locatie	De ouder geeft aan dat het kind in korte tijd drie keer eerder moest worden opgehaald: twee keer vanwege personeelstekort en één keer vanwege het hitteprotocol.	<p>De operationeel manager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er is erkend dat de frequentie van vervroegde sluitingen zorgelijk is en een grote impact heeft op ouders en kinderen. Tegelijk is toegelicht waardoor deze situaties zijn ontstaan.</p> <p>Het personeelstekort is een landelijk probleem binnen de kinderopvang. De organisatie werkt aan structurele oplossingen, waaronder wervingcampagnes, samenwerking met opleidingsinstellingen, versterking van regionale flexteams, extra aandacht voor behoud en ontwikkeling van medewerkers en inzet van leidinggevenden op de groep in noodgevallen.</p> <p>Ten aanzien van het hitteprotocol is uitgelegd dat dit is gebaseerd op richtlijnen van GGD en RIVM om de veiligheid en gezondheid van kinderen te waarborgen. De locatie onderzoekt daarnaast aanvullende maatregelen, zoals verbeterde zonwering en ventilatie, om herhaling zoveel mogelijk te voorkomen.</p>	Ja



Partou BSO Koningskinderen De Sterrendaalders	Smallsteps B.V.	Overig veiligheid en ongewenst gedrag	Een ouder meldde dat een kind in de gymzaal zonder toezicht heeft gespeeld en daarbij een springtouw om de nek heeft gedaan en vastgemaakt aan een balk. Het kind is daarna gesprongen en heeft striemen en wonden in de nek en keel opgelopen. De klacht gaat over onvoldoende toezicht en veiligheid in de ruimte. De situatie is intern onderzocht en met het team besproken, en er zijn extra afspraken gemaakt over toezicht en materiaalgebruik om herhaling te voorkomen.	Een ouder diende een klacht in na een incident waarbij een kind in de gymzaal een springtouw om de nek had gedaan en letsel opliep. Er bleek op dat moment geen direct toezicht in de ruimte. De locatiemanager heeft contact gehad met de ouder en aangegeven dat dit niet had mogen gebeuren. Er is direct een intern onderzoek gestart. Volgens het toenmalige beleid mochten oudere kinderen onder voorwaarden zelfstandig in de gymzaal spelen. Naar aanleiding van het incident is dit beleid aangepast: kinderen tot en met 8 jaar mogen niet meer zonder directe begeleiding in de gymzaal zijn. Ook zijn springtouwen verwijderd om risico's te verkleinen.	Ja
Kinderopvang Ensemble	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Een ouder maakt zich zorgen over het hoge verloop van personeel op de locatie, vooral onder de meest ervaren medewerkers. Ook de voortdurende wisseling van leidinggevenden geeft een gevoel van instabiliteit. De ouder wil graag begrijpen wat de oorzaken zijn van het personeelsverloop en de ontevredenheid, en welke maatregelen worden genomen om een stabiele en goede opvangomgeving voor de kinderen te waarborgen.	Naar aanleiding van de klacht is in een persoonlijk gesprek met de ouder besproken welke maatregelen de organisatie neemt om meer stabiliteit op de locatie te creëren. Er is tijdelijk een interimmanager aangesteld totdat een permanente locatiemanager is gevonden. Ouders worden voortaan eerder, duidelijker en transparanter geïnformeerd over veranderingen. Daarnaast werkt de organisatie actief aan structurele oplossingen, zoals het werven en behouden van gekwalificeerd personeel, het verminderen van werkdruk en het invullen van de vaste locatiemanagerfunctie. Het doel is een stabiele, vertrouwde en kwalitatief hoogwaardige opvangomgeving voor kinderen, ouders en medewerkers.	Ja
BSO De Horst	Smallsteps B.V.	Facturen en betalingen	De buitenschoolse opvang is sinds een week gesloten en het kind zit thuis zonder opvang of dienstverlening. De ouder is niet van plan de factuur van die maand te betalen en heeft ook	De ouderspecialist heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er is uitgelegd hoe het schoolwekenpakket werkt en hoe de berekening hiervan wordt gemaakt.	Nee



			geen toeslag ontvangen van de belastingdienst, omdat deze heeft verklaard dat er geen buitenschoolse opvang is.		
Partou Raam- straat 65	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder is ontevreden over de communicatie vanuit de groep. Ouder ervaart een gebrek aan overdracht bij het ophalen van het kind en missen informatie over de dag, zoals eten, slapen, verschonen, sociale interactie en activiteiten. Foto's en digitale dagboekjes worden nauwelijks gedeeld. Volgens de ouder is er ondanks eerdere verzoeken weinig veranderd, wat zij onduidelijk en frustrerend vinden.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De locatiemanager waardeert de feedback van de ouder en heeft uitgelegd dat medewerkers dagelijks een dagboekje bijhouden over de dag. In de toekomst zullen de groepsleeftijden veranderen, waardoor er meer tijd en aandacht is voor deze momenten. Ouders kunnen altijd aangeven als zij iets zien dat niet goed voelt.	Ja
De Wetterblom	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Een ouder heeft een klacht ingediend over het herhaaldelijk afwijzen van aanvragen voor ruil- en inhaaluren, ondanks tijdige indiening. De ouder geeft aan dat het onduidelijk is wie bepaalt of er plek is en welke criteria worden gehanteerd. Eerder afgewezen aanvragen werden pas na herhaaldelijk aandringen goedgekeurd, wat volgens de ouder het gebrek aan duidelijke afstemming laat zien. De ouder vraagt om een toelichting en oplossing, omdat anders opgebouwde opvangtijd dreigt te vervallen.	De klacht is telefonisch besproken. Er is erkend dat duidelijkere communicatie de klacht mogelijk had kunnen voorkomen. De beschikbare ruil- en inhaaldagen zijn als nog toegekend. De ouder is tevreden en beschouwt de klacht als afgehandeld. Intern is afgesproken de communicatie rond dit onderwerp te verbeteren en duidelijke afspraken te maken voor toekomstig contact.	Ja



Kinderopvang Klaverblad	Smallsteps B.V.	Overig OVK & Voorwaarden	Een ouder diende een formele klacht in over het niet kunnen inzetten van opgespaarde opvangdagen voor gefactureerde dagen aan het einde van het contract. De ouder gaf aan dat het vooraf niet mogelijk was de dagen te gebruiken en dat er geen restitutie werd geboden. Daarnaast uitte de ouder bezwaar tegen het beleid rond het vervallen van opgespaarde dagen en verwees naar redelijkheid en consumentenrechten. Ook was er onvrede over eerdere incidenten waarbij het kind letsel opliep en de afhandeling daarvan.	Een ouder was ontevreden over facturen van bepaalde dagen en wilde hiervoor ruil- of inhaaluren gebruiken of een terugbetaling ontvangen. De organisatie heeft uitgelegd dat ruil- en inhaaluren een extra dienst zijn, geen contractueel recht. Uren kunnen alleen worden gebruikt als er plek is in de groep en verlopen aan het einde van het contract. Omdat de betreffende dagen binnen het reguliere contract vielen, konden de uren hiervoor niet worden ingezet en is geen terugbetaling mogelijk. Na beoordeling is vastgesteld dat de facturatie correct was volgens de afspraken en voorwaarden. De klacht is als ongegrond afgehandeld en afgesloten.	Nee
De Klaver	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Een ouder geeft aan dat kinderen altijd moeten worden opgehaald als ze ziek zijn of koorts hebben. Volgens de ouder lijkt er op de locatie niets aan de hand te zijn, maar moet het kind toch mee naar huis. De ouder vindt het vervelend om steeds voor niets te moeten ophalen.	Ouder dienden een officiële klacht in over herhaald contact over het kind, ook als het kind niet ziek zou zijn. In een gesprek met de ouder is het beleid uitgelegd: contact wordt alleen opgenomen als een kind zich echt niet lekker voelt, met een eerste telefoontje ter aankondiging en een tweede als de situatie verergert. Tijdens het gesprek is besproken dat zieke kinderen vaak niet op bed worden gelegd, zodat medewerkers hen goed kunnen observeren. Er is ook erkend dat een grapje verkeerd is gevallen en afgesproken dat dergelijke opmerkingen in de toekomst achterwege blijven. Er is afgesproken dat communicatie respectvol verloopt en dat ouder zelf beslist over een mogelijke overstap naar een andere locatie. Het team blijft beschikbaar voor overleg, denkt mee in het belang van het gezin en alle overdrachten verlopen via het ouderportaal.	Ja



<p>Partou KDV Fritz Dietrich Kahlenberg- straat 64</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Binnenruimte</p>	<p>Een ouder diende een klacht in over de hoge binnentemperatuur op de locatie en het ontbreken van een klimaatbeheersingssysteem. Het kind komt zwetend en vermoeid thuis, waardoor middag-slaapjes vaak kort of niet kunnen plaatsvinden. Er is geen goed werkende airconditioning aanwezig op de locatie.</p>	<p>Een ouder klaagde over hoge binnentemperaturen op de locatie, die ongemak en mogelijke onveiligheid voor kinderen en medewerkers veroorzaakten. Partou erkent de klacht als terecht. Er zijn maatregelen genomen volgens het hitteprotocol en extra mobiele airco's geplaatst. Er wordt samengewerkt met de facilitaire dienst en het ventilatiebedrijf om structurele verbeteringen door te voeren. De situatie wordt nauwlettend gevolgd en er wordt gewerkt aan een duurzame oplossing. De klacht is gegrond en wordt actief opgevolgd.</p>	<p>Ja</p>
<p>Kinderopvang Westendorp</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Personele bezetting</p>	<p>Een ouder klaagde over onrust en instabiliteit binnen de buitenschoolse opvang door frequente personeelwisselingen. Dit leidde tot onveiligheidsgevoelens bij het kind en zorgen bij de ouder. Het kind werd hierdoor regelmatig thuisgehouden, terwijl de opvangkosten doorliepen. De ouder diende een formele klacht in en vroeg om compensatie voor de niet-gebruikte opvangdagen.</p>	<p>Tijdens een persoonlijk gesprek is erkend dat personeelwisselingen voor minder rust en continuïteit hebben gezorgd. De locatie werkt aan vaste inzet van medewerkers. Vier compensatiedagen zijn aangeboden en de ouder kreeg de mogelijkheid het contract per direct te beëindigen. De ouder kiest voor een frisse start na de zomervakantie, en de locatie streeft naar meer stabiliteit.</p>	<p>Ja</p>
<p>Kinderopvang Kings & Queens</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Planning en plaatsing</p>	<p>Ouder diende een klacht in over het verwijderen van een kind van de plaatsingslijst, omdat een formulier voor kinderopvangtoeslag niet tijdig was ontvangen. De ouder gaf aan dat het buiten de macht lag van ouder door een langdurig verblijf in het buitenland. Er is meerdere keren contact gezocht via mail en telefoon, maar er was geen persoonlijk contact met de planner. De ouder ervaart het besluit als abrupt en voelt zich onvoldoende gehoord.</p>	<p>De locatiemanager heeft in een gesprek uitgelegd waarom het aanbod voor een plek is ingetrokken. Afgesproken is dat de ouder direct wordt geïnformeerd zodra er opnieuw plaats beschikbaar is, zonder dat hier een termijn voor kan worden gegarandeerd.</p>	<p>Nee</p>



Partou KDV Otje	Partou B.V.	Personele bezetting	Een ouder diende een klacht in over aanhoudende problemen door personeelstekorten. De opvang voor het kind viel regelmatig uit, werd samengevoegd of eerder beëindigd, wat zorgde voor onrust en verstoring van de dagelijkse planning. De klacht richt zich op het structurele karakter van het probleem en de aanpak daarvan door de organisatie. De communicatie van het locatiepersoneel wordt als zorgvuldig en betrokken ervaren.	De klacht over personeelsbezetting is erkend en gegrond. De situatie wordt beïnvloed door korte inzetbaarheid van medewerkers en aangescherpte GGD-regels. Het team werkt actief aan betere bezetting via wervingcampagnes en dagelijkse planning door de locatiemanager. De communicatie wordt als zorgvuldig en prettig ervaren, en excuses zijn aangeboden voor het ongemak.	Ja
Partou BSO Aan Zee	Smallsteps B.V.	Omgang/interactie met kind	Een ouder klaagde dat bij het ophalen van een kind op de buitenschoolse opvang een invalmedewerker tijdens het hele contact aan de telefoon bleef. Er was geen begroeting of overdracht en het kind werd meegenomen zonder informatie. Pas na tussenkomst van een andere medewerker werd een overdracht gegeven. De ouder uitte zorgen over de veiligheid en stelde voor de medewerker niet meer in te zetten.	Een ouder diende een klacht in over een invalmedewerker die ongevoelig handelde en geen overdracht gaf bij het ophalen van een kind. Partou erkent de klacht als terecht en heeft excuses aangeboden. De medewerker is geblokkeerd en kan niet meer op de buitenschoolse opvang worden ingezet. De situatie is direct opgepakt door het team en contact met de ouder is verzorgd.	Ja
Partou KDV Boerhaavelaan 32B	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder klaagde dat de opvang op een vaste dag niet mogelijk was, nadat per ongeluk een afmelding was gedaan vanwege medische omstandigheden. Een poging om dit dezelfde dag te herstellen mislukte door personele problemen. Ouders ervoer gebrek aan begrip en flexibiliteit van de locatie, wat leidde tot een verstoord gesprek en praktische en emotionele impact, mede door het ontbreken van alternatieven.	De ouder heeft de klacht besproken met de locatiemanager en de situatie toegelicht. Er is een tijdelijke plaatsing op een andere groep geregeld, met terugkeer naar de oorspronkelijke groep zodra mogelijk. De ouder reageerde hier positief op.	Nee



Partou KDV De Noor 101	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Een ouder voelde zich herhaaldelijk niet gehoord in de communicatie met de planning. Ondanks bewijs dat een start op de voorschool was besproken, bleef de planning zeggen dat het niet mogelijk was. Na contact met een andere collega bleek de start toch haalbaar. De ouder uitte zorgen over de communicatie en de impact op de relatie met Partou.	Een ouder kreeg onjuiste informatie over de opvang vanaf een bepaalde datum, terwijl dit wel mogelijk was. De ouder voelde zich hierdoor niet serieus genomen. De situatie is besproken met de medewerker, de verschillen tussen kinderopvang en peuteropvang zijn verduidelijkt, en de planner let voortaan extra zorgvuldig op terugkoppeling.	Ja
Dikkie Dik	Smallsteps B.V.	Verzorging kind	Een ouder maakte zich zorgen over de hygiëne op de locatie, omdat medewerkers en bezoekers met buitenschoenen binnenlopen terwijl de baby over de vloer kruipt. De ouder stelde voor om binnen schoenen of overschoentjes te gebruiken.	Een ouder maakte een zorg bespreekbaar over de locatie. De assistent nam contact op en gaf aan dat de locatiemanager het na vakantie zou oppakken. De locatiemanager besprak de punten persoonlijk met de ouder en intern met het team. De ouder gaf aan dat het geen officiële klacht was, maar dat het besproken wilde worden.	Ja
Partou KDV C. van Eesterenlaan 216	Partou B.V.	Sluiting groep / locatie	Een ouder klaagde dat het kind niet op de opvang kon vanwege personeelstekort, terwijl de ouder hiervoor wel betaald had. De ouder vroeg om uitleg over mogelijke compensatie voor de gemiste opvang.	Een ouder diende een klacht in over gemiste opvang door personeelstekort, maar het ging eigenlijk om een vraag. Er is persoonlijk contact geweest met de ouder en alles is uitgelegd. De dag wordt financieel gecompenseerd en de ouder is tevreden. Vragen worden voortaan eerst bij de locatiemanager neergelegd.	Ja
De Toverhoed Noord	Smallsteps B.V.	Activiteiten	Ouders klaagden over gebrek aan enthousiasme, terugkoppeling en uitdaging tijdens de opvang op bepaalde middagen, ook tijdens vakanties. Ze overwogen hun kinderen over te plaatsen naar een andere locatie waar zij positieve ervaringen van anderen hebben gehoord. Ook vroegen zij naar de beschikbaarheid op die locatie voor bepaalde dagdelen.	Tijdens telefonisch contact is besproken dat het bericht geen officiële klacht was, maar een verzoek om in gesprek te gaan over de ervaren kwaliteit van de buitenschoolse opvang. De locatiemanager neemt na de vakantie contact op. Voor beide kinderen is een plek gereserveerd op een andere locatie, waar een proefperiode wordt gepland voordat een definitieve overstap wordt overwogen.	Nee



Kinderdagverblijf De Posterij	Smallsteps B.V.	Binnenruimte	De groep van het kind werd gesloten omdat de ruimte te heet was. De ouder wilde weten waar dit eerder is gebeurd en welke maatregelen worden genomen om dit op te lossen.	De ouder klaagde over het sluiten van de groep vanwege de hitte op de slaapkamers. Ter verbetering zijn er mobiele airco's aangeschaft. De ouder gaf aan dat een nieuwe sluiting door warmte zeer ongewenst is. De locatie streeft ernaar dat dit in de toekomst niet meer voorkomt en blijft bereikbaar voor vragen.	Ja
Kinderdagverblijf De Posterij	Smallsteps B.V.	Binnenruimte	De groep van het kind werd gesloten vanwege de hitte. De ouder kreeg dit te laat te horen, wat al meerdere keren is gebeurd. De ouder wil dat er een structurele oplossing komt.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Er is uitgelegd dat het hitteprotocol gevolgd moet worden voor de veiligheid van de kinderen. Mobiele airco's zijn aangevraagd om de situatie te verbeteren, ondanks de beperkingen van het pand. Het gesprek is afgesloten met een bevestiging van de afspraken en een open aanbod voor verdere vragen.	Ja
Partou KDV Schinkelstraat 158	Smallsteps B.V.	Privacy	Een ouder diende een klacht in over het delen van persoonlijke informatie binnen de locatie. Vertrouwelijke instructies voor het ophalen van het kind werden niet correct opgevolgd, waardoor informatie onbedoeld is verspreid. Er was geen uitleg of maatregelen gegeven, waardoor het vertrouwen van de ouder in de organisatie afnam. De ouder beëindigde het contract en vroeg om compensatie.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder over de klacht. Er is besproken wat er is gebeurd en hoe de communicatie beter kan verlopen. De ouder wordt nauwer betrokken bij het vervolg en toezeggingen worden opgevolgd. De ouder ontvangt compensatie voor de dagen dat het kind niet is geweest en overweegt nog opvang bij de locatie.	Ja
Kinderdagverblijf De Posterij	Smallsteps B.V.	Binnenruimte	Een ouder klaagde dat de opvang meerdere dagen gesloten was door te hoge temperaturen.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder en excuses aangeboden. Er zijn mobiele airco's geplaatst, zodat de groep ook bij warm weer open kan blijven. De ouder is blij met de opvang en de medewerkers.	Ja



Partou KDV Otje	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder heeft een klacht ingediend over wisselende kwaliteit van de opvang. Door veel personeelwisselingen, inzet van invallers en herhaaldelijke groepssluitingen ervaart de ouder weinig continuïteit. Ook de kinderen zijn meerdere keren eerder of tussentijds opgehaald zonder dat dit volgens de ouder duidelijk noodzakelijk was. Dit leidde tot gemiste opvangdagen, extra werkdruk en stress voor het gezin. De ouder uit daarnaast zorgen over de personeelsbezetting, bereikbaarheid van leidinggevers en het uitblijven van reacties op aanvragen voor ruildagen. Ondanks waardering voor de inzet van medewerkers overweegt de ouder het kind uit te schrijven.	De locatiemanager heeft in een persoonlijk gesprek met de ouder uitleg gegeven over de personele situatie en hoe tekorten en inzet van invallers worden opgevangen om rust en continuïteit te behouden. Daarbij is bevestigd dat wordt voldaan aan de geldende beroepskracht-kindratio. Ook is toelichting gegeven op de werkwijze rond extra opvangdagen en ruiluren, met excuses voor eventuele vertraging in de afhandeling. Verder is gesproken over de bereikbaarheid van de locatiemanager en de ondersteuning van medewerkers.	Deels
Kinderopvang De Luchtballon	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Een ouder heeft een klacht ingediend over de annuleringskosten bij het beëindigen van het contract vóór de startdatum. Vanwege een verhuizing wil de ouder de plaatsing stopzetten, maar is het niet eens met de in rekening gebrachte annuleringskosten van één maand.	Er is telefonisch en schriftelijk contact geweest met de ouder over de klacht rondom het opzeggen van het contract vóór de startdatum. Daarbij is uitleg gegeven over de geldende opzeg- en annuleringsvoorwaarden en de administratieve verwerking. De ouder heeft begrip getoond voor de toelichting en de verdere afhandeling.	Nee
Rakkertjes	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	De ouder heeft een klacht ingediend over de omgang van een medewerker. Volgens de ouder was de manier van communiceren tijdens het contactmoment onprettig en onprofessioneel, waardoor de ouder zich niet respectvol aangesproken voelde.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder over de klacht. De ouder wilde niet met de medewerker spreken. De locatiemanager besprak de klacht wel met de medewerker. De medewerker gaf aan het vervelend te vinden dat de ouder een naar gevoel had gekregen en bood excuses aan.	Ja
Partou KDV Heerenduinweg 6c	Partou B.V.	Facturen en betalingen	De ouder wilde dat de betaling pas op de 24e wordt geïncasseerd en niet eerder.	Er is contact geweest met de ouder over de facturatieprocedure. Bij uitleg van de klantenservice over hand-	Nee



				matige betaling of het stopzetten van de automatische incasso gaf de ouder aan dit niet te willen. De ouder had geen verdere vragen.	
Partou KDV Plompe-torengracht 12	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder maakt zich zorgen over de continuïteit en personeelsbezetting op de opvang. De groep van het kind is meerdere keren onverwacht gesloten door te weinig personeel of afwezigheid van vaste medewerkers. Sluitingen werden vaak pas kort van tevoren doorgegeven, wat de planning van de ouder bemoeilijkte. Wisselingen van personeel verstoorden de dagelijkse routine van het kind. Ouders gaven aan tot nu toe geen passende compensatie te hebben ontvangen en deden een voorstel voor een oplossing voordat zij eventueel overstappen naar een andere opvang.	De klacht over herhaalde sluitingen is besproken en erkend. Er is begrip getoond voor de gevolgen voor het gezin. In overleg is een oplossing gevonden zodat de resterende opvanguren op een werkbare manier kunnen worden gebruikt. Het voorstel is positief ontvangen door de ouder.	Deels
Partou KDV Wilhelminapark 35	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouders ervaren sinds de start van hun kind problemen bij de opvang, zoals het niet opvolgen van dieet- en drinkwensen, wisselende begeleiders zonder voorafgaande communicatie, vertraagde of ontbrekende dagverslagen en onverwachte sluitingen van de locatie, waardoor hun werkplanning wordt verstoord. Ondanks eerdere gesprekken verloopt de communicatie nog steeds niet goed. Ouders vragen om een overplaatsing naar een locatie met meer ervaren medewerkers en betere planning en communicatie.	De klacht gaat over meerdere sluitingen en het niet nakomen van mondelinge en schriftelijke afspraken. De ontevredenheid heeft ertoe geleid dat de ouder heeft gekozen voor een andere Partou-locatie. Tijdens het gesprek zijn verbeterpunten besproken die worden meegenomen naar het team: Betere communicatie tijdens afwezigheid of vakanties, zodat ouders weten wie zij kunnen verwachten. Uitbreiden van de overdracht tussen medewerkers aan het begin en eind van de dag en dit vastleggen in de ouderapp. Notities in de ouderapp structureel bijhouden.	Ja



<p>De Toverhoed Noord</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Activiteiten</p>	<p>De ouder gaf aan dat de geplande activiteiten tijdens de vakantiebo op bepaalde dagen bijna nooit werden uitgevoerd. Hierdoor voldeed de opvang niet aan de verwachting van georganiseerde activiteiten. De ouder vindt een dag van 8 uur zonder geplande activiteiten te lang voor een jong kind en wil hierover in gesprek.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder over de klacht. De klacht is gegrond. De locatiemanager gaf aan dat de locatie hierin gaat verbeteren. In het eerstvolgende teamoverleg wordt dit besproken en er wordt gezorgd dat het bij de volgende vakantie anders wordt uitgevoerd.</p>	<p>Ja</p>
<p>Partou KDV Mr D.U. Stikkerstraat 124</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Omgang/interactie met kind</p>	<p>De ouder geeft aan dat het kind erg overstuur raakt bij het woord "school", meerdere keren vroegtijdig van de opvang is opgehaald, sinds die tijd niet meer alleen wil slapen en dat eerdere signalen over rode plekken en huilend achterlaten bij de overstap naar een grotere groep niet goed zijn opgevolgd. De ouder vermoedt dat er iets is gebeurd, maar kan dit niet precies achterhalen.</p>	<p>De klacht ging over onvrede met de opvang van het kind in de periode voor de zomervakantie. De locatiemanager had de ouder eerder meerdere keren gesproken en wilde na de vakantie een evaluatiegesprek plannen.</p> <p>Tijdens de vakantie stopte de ouder het contract vanwege zorgen dat er mogelijk iets ernstigs met het kind was gebeurd. Er waren geen concrete aanwijzingen of namen. De ouder ging met het kind naar de huisarts; de huisarts kon niets bevestigen.</p> <p>De locatiemanager organiseerde een interne evaluatie en gaf hiervan terugkoppeling. De ouder bleef bij haar vermoeden, maar leverde geen concrete voorbeelden. Drie uitnodigingen voor een gesprek op locatie werden door de ouder geweigerd. De locatiemanager volgde daarnaast het advies van de vertrouwenspersoon op. Omdat er geen concrete klacht kon worden vastgesteld en de ouder geen gesprek wilde voeren, is de klacht in overleg met de operationeel manager gesloten.</p>	<p>Nee</p>



Kinderopvang Doenja	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	De ouder meldde dat bij het brengen van het kind meerdere kinderen in één ruimte waren met slechts twee medewerkers en een leidinggevende. De ouder maakte zich zorgen over de drukke en chaotische situatie, die als onveilig voor de kinderen werd ervaren, en vroeg om uitleg over wat er die ochtend is gebeurd.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Het gesprek bevestigde dat de klacht terecht was: door onverwachte afwezigheid van personeel was de start van de ochtend voor het kind verstoord. Er is afgesproken dat bij toekomstige onverwachte afwezigheid sneller wordt gehandeld om structuur en rust in de groepen te waarborgen, zodat de kinderen vanaf het begin van de dag op de gebruikelijke plek worden ontvangen. Het team neemt deze ervaring mee om herhaling te voorkomen.	Ja
Kinderopvang Petteflet	Smallsteps B.V.	Omgang/interactie met kind	Een ouder meldde dat een medewerker een kind fysiek had gecorrigeerd door aan het oor te trekken. Toen de ouder de medewerker hierop aansprak, gaf de medewerker aan dat dit nodig was omdat het kind "ondeugend" was en dat de ouder zich niet met het werk moest bemoeien. De ouder vond dit onacceptabel, maakte zich zorgen over de veiligheid van het kind en vroeg of dit gedrag gebruikelijk is binnen de organisatie. Ook werd aangegeven dat andere ouders op de hoogte zijn.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. De ouder is op gesprek geweest op de locatie en alles is besproken. De medewerker was ook aanwezig, bood excuses aan en beloofde dat dit niet meer zal gebeuren. Andere betrokken ouders zijn geïnformeerd. De klacht kan naar tevredenheid van de ouder worden gesloten.	Ja
KDV Het Erfje	Smallsteps B.V.	Overig veiligheid en ongewenst gedrag	Een ouder heeft een klacht ingediend over een aanhoudend muizenprobleem op de locatie. Ondanks eerdere maatregelen was er onvoldoende verbetering, waardoor muizenkeutels zelfs in de bedjes zijn aangetroffen. Dit wordt als ernstig en onhygienisch ervaren vanwege de gezondheidsrisico's voor de kinderen. Er wordt gevraagd om een snelle en grondige oplossing.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder en erkende de zorgen. Direct zijn de volgende maatregelen genomen om het muizenprobleem aan te pakken: Het ongediertebestrijdingsbedrijf is opnieuw ingeschakeld. Extra vallen zijn geplaatst en deurstrippen aangebracht op plekken waar muizen zich kunnen bevinden. Het bedrijf voert wekelijkse controles uit en neemt waar	Ja



				<p>nodig aanvullende maatregelen.</p> <p>Voor de buitenruimte is een ander bedrijf ingeschakeld; vlonders worden verwijderd en het terrein wordt bestraat om muizen geen toegang te geven.</p> <p>Deze maatregelen worden wekelijks herhaald en opgevolgd totdat het probleem volledig is opgelost.</p>	
<p>Partou BSO Koningskinderen Berenpels</p>	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	<p>Een ouder maakt zich zorgen over de groep waar het kind in zit. Voor de tweede keer in korte tijd werd pas op de ochtend zelf gemeld dat de groep gesloten bleef, waardoor opvang regelen lastig was. De ouder signaleert sinds de overname door Partou een patroon van onderbezetting, wat zowel de kwaliteit van de opvang als het werkplezier van medewerkers beïnvloedt. Er wordt gevraagd om maatregelen die zorgen voor continuïteit van de opvang, structurele oplossingen en een gezond werkklimaat voor medewerkers.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken over de sluitingen van de groep binnen een korte periode.</p> <p>Tijdens het gesprek zijn de maatregelen toegelicht die worden genomen om sluitingen te voorkomen:</p> <p>Diensten worden vroegtijdig uitgezet via de interne flexpool en het uitzendbureau.</p> <p>Bij onverwachte afwezigheid van personeel wordt eerst eigen personeel gevraagd extra te werken of diensten te wisselen.</p> <p>Vervolgens wordt hulp gevraagd van collega's in de regio.</p> <p>Indien nodig kunnen kinderen tijdelijk op een andere groep worden opgevangen, met toestemming van de ouders.</p> <p>Ondanks deze maatregelen en strenge wet- en regelgeving kan een sluiting helaas niet altijd worden voorkomen. De ouder is meegenomen in hoe Partou aandacht besteedt aan het werkgelek van medewerkers, onder andere via:</p> <p>Eén-op-één gesprekken en jaarlijkse beoordelingsgesprekken</p> <p>Teamvergaderingen</p> <p>Teambuildingactiviteiten en andere initiatieven voor werkplezier</p> <p>Het doel is continuïteit van opvang te waarborgen, medewerkers te ondersteunen</p>	Deels



				en ouders zo goed mogelijk te informeren.	
Partou KDV Jaap Hoek- dreef 34	Partou B.V.	Fysieke veiligheid	Een ouder meldde dat het kind na ophalen overstuurd was en dat thuis een bult op het achterhoofd werd ontdekt. De ouder wil weten wat er is gebeurd om het kind de komende uren goed te kunnen observeren. De ouder ervaart dat er geen duidelijke informatie wordt gegeven en voelt zich niet serieus genomen, omdat vooral wordt benadrukt dat de medewerker te vertrouwen is. De ouder geeft aan dat dit niet de eerste keer is en dat er regelmatig sprake is van onderbezetting op bepaalde dagen.	Een ouder heeft een klacht ingediend over communicatie, pedagogische kwaliteit en het handelen van medewerkers. De organisatie heeft persoonlijk contact gezocht en via e-mail geprobeerd de klacht te bespreken. De ouder heeft aangegeven hier geen gebruik van te willen maken. Omdat er geen fysiek gesprek heeft plaatsgevonden, is de klacht beoordeeld op basis van de beschikbare informatie. De klacht is als niet gegrond beoordeeld en gesloten. De ouder kon nog reageren met een toelichting maar heeft dit niet gedaan.	Nee
Partou BSO t Hambroek 54	Partou B.V.	Personele bezetting	Voor de tweede keer in korte tijd was er om 7.30 uur nog geen personeel aanwezig op de buitenschoolse opvang, terwijl de opvang vanaf dat tijdstip wordt betaald.	Er is persoonlijk contact geweest met de ouder en excuses zijn aangeboden. Er zijn afspraken gemaakt in het team en met de medewerker: de medewerker moet op tijd op de locatie zijn en	Ja



			De medewerker arriveerde pas later en moest eerst nog taken uitvoeren voordat de opvang operationeel was. Dit is niet de eerste keer dat dit gebeurt en betreft steeds dezelfde medewerker.	dit tijdig melden bij de locatiemanager als dat niet lukt. De ouder is hierover geïnformeerd.	
KDV Grote Kerkstraat	Partou B.V.	Binnenruimte	De ouder uit ernstige zorgen over de binnentemperatuur op de opvanglocatie. Het kind kwam bezweet en onrustig thuis en bleef langdurig huilen. De ouder vreest gezondheidsrisico's door de hitte en dringt aan op passende maatregelen.	Er is persoonlijk contact geweest met de ouder waarin de zorgen over de temperatuur op de locatie zijn besproken. Tijdens dit gesprek is het geldende hitteprotocol toegelicht. Daarnaast is aangegeven dat er aanvullende maatregelen zijn genomen, waaronder de aanschaf van plafondventilatoren in de slaapkamers. Hiermee wordt beoogd het binnenklimaat te verbeteren en het comfort en welzijn van de kinderen te waarborgen.	Deels
Hoograven	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Een ouder meldt dat de opvang gemiddeld één keer per maand dreigt te sluiten vanwege personeelstekorten. Dit zorgt voor onrust en praktische problemen, omdat ouders vrij moeten nemen van werk terwijl de kosten voor alternatieve opvang doorlopen. De ouder vraagt hoe Partou meer verantwoordelijkheid kan nemen in deze situatie en welke maatregelen worden getroffen om de continuïteit van de opvang structureel te verbeteren.	Een ouder geeft aan dat de herhaalde meldingen en dreiging van sluitingen grote impact hebben op het gezin. Vooral de onvoorspelbaarheid en praktische gevolgen wegen zwaar. De organisatie erkent de zorgen en legt uit dat het team op locatie alles doet om de opvang open te houden. Daarnaast worden er structurele maatregelen genomen om de continuïteit te verbeteren: Gerichte werving van nieuwe medewerkers en samenwerking met opleidingen. Behoud van medewerkers door aandacht voor werkdruk, loopbaanperspectief en opleidingen. Flexibele inzet via regionale flexteams en landelijke achtervangpool. Inzet van leidinggevenden bij opening en sluiting van de groepen. Betere en snellere communicatie naar ouders over mogelijke sluitingen. Deze maatregelen zijn be-	Deels



				doeld om de opvang op langere termijn stabiel en betrouwbaarder te maken.	
Noorderhof	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouders klagen over herhaaldelijke vroegtijdige sluitingen, later openen van de opvang en last-minute verzoeken om hun kinderen thuis te houden. Dit veroorzaakt stress en instabiliteit voor het gezin. Ouders vragen om structurele maatregelen en professioneel management om de opvang betrouwbaar en voorspelbaar te maken.	Regiodirecteur heeft een brief naar ouders verstuurd. Ouders is uitgelegd dat de locatie kampt met personeelstekorten. Hierdoor kunnen soms maar een beperkt aantal kinderen opgevangen worden, of moet een groep tijdelijk sluiten. De locatie biedt financiële compensatie of ruildagen aan voor gemiste opvang. Er is benadrukt dat ouders hun kind niet naar de opvang mogen brengen als een groep gesloten is, omdat dit onveilig is en niet toegestaan volgens de wet. De organisatie zet zich maximaal in om nieuw personeel te werven en de continuïteit van de opvang te verbeteren, maar verwacht dat de situatie op korte termijn nog uitdagend blijft.	Ja
Kinderopvang Christoffel	Smallsteps B.V.	Discriminatie	Een ouder ervaart dat het opvangcontract onterecht is beëindigd op basis van kleine incidenten. Volgens pedagogisch medewerkers functioneerde het kind goed. De ouder vermoedt dat persoonlijke afkeer of discriminatie een rol speelt en voelt zich benadeeld, omdat	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Het contract is beëindigd omdat de opvanglocatie onvoldoende kon aansluiten bij de specifieke behoeften van het kind. Er zijn alternatieve opvangmogelijkheden aangeboden, maar de ouder maakte hier geen gebruik van. De ouder	Nee



			een verzoek om onderbouwing van de incidenten niet serieus is opgevolgd.	wilde geen verdere gesprekken voeren.	
Partou BSO KC De Hobbit	Smallsteps B.V.	Verzorging kind	De ouder is ontevreden over de opvang. De afgesproken begeleiding bij het inlooptje vond niet plaats, waardoor het kind gespannen en ziek was. Ook kreeg het kind bij een val op het speeltoestel onvoldoende nazorg.	Ouder diende een klacht in over het inlooptje en de nazorg na een val van het kind. In persoonlijk contact is besproken dat het vervelend was dat het kind gespannen was en er onduidelijkheid was over het koelen van het hoofd. Het team gaf aan dat het kind aanvankelijk niet wilde, maar dat het koelen uiteindelijk wel heeft plaatsgevonden. Er is afgesproken dat ouders en medewerkers bij soortgelijke situaties tijdig contact opnemen om samen te bepalen wat het beste is.	Ja
Partou BSO Willem Alexanderplantsoen 2a (IKC Stella Nova)	Partou B.V.	Sociale veiligheid	De ouder voelt zich op de vestiging niet gehoord en vindt dat de klacht niet serieus wordt genomen. Het kind wordt volgens de ouder vaak als probleemkind bestempeld, zonder te kijken naar de omgeving of oorzaken. Er is onvoldoende structuur en veiligheid, en afspraken worden niet altijd nagekomen. Hierdoor krijgt de ouder het gevoel dat het kind wordt buitengesloten in plaats van ondersteund.	Er is een klacht ontvangen over grensoverschrijdend gedrag tussen een kind en het kind van de ouder, zowel op school als op de buitenschoolse opvang. Naar aanleiding hiervan hebben meerdere gesprekken plaatsgevonden met de ouder, de school en de buitenschoolse opvang, en is de wettelijke procedure voor onderzoek gevolgd. Tijdens een vervolggesprek zijn de zorgen van de ouder besproken over het toezicht op de buitenschoolse opvang, de betrouwbaarheid van medewerkers en de complexiteit van de locatie. De organisatie heeft aangegeven deze signalen zorgvuldig te onderzoeken en eventuele verbetermaatregelen met de ouder te delen. Daarnaast is afgesproken dat gemiste opvangdagen worden vergoed. Ook is de suggestie van de ouder om het aanbod voor begeleiding van hoogbegaafde kinderen uit te breiden meegenomen in	Nee



				de verdere beleidsontwikkeling. De ouder heeft aangegeven dat de klacht hiermee kan worden afgesloten.	
Kleine Klinker	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder voelt zich ernstig overvallen doordat medewerkers plots zorgen uitten over het kind en vermeend ongepast gedrag. De ouder geeft aan dat eerdere signalen niet zijn gedeeld en dat er geen structurele communicatie was. De uitnodiging voor een gesprek kwam pas veel later. De ouder ervaart de opmerkingen over thuissituatie en opvoeding als ongepast en onacceptabel.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Na dit gesprek is de zorgcoördinator ingeschakeld en zijn de zorgen toegelicht en op papier gezet. Vervolgens is er een gesprek geweest met een andere zorgcoördinator en locatiemanager, waarin samen met de ouder afspraken zijn gemaakt. De samenvatting van deze afspraken is gedeeld via de ouderapp.	Deels
Partou KDV Koningskinderen Het Tinnen Soldaatje	Smallsteps B.V.	Fysieke veiligheid	Ouders maakten een klacht over een incident waarbij het kind letsel opliep. Volgens hen werd dit gebagatelliseerd, toonde de medewerker onprofessioneel gedrag en kwam de manager gemaakte toezeggingen niet na. Er was geen transparant onderzoek en ouders voelden zich niet serieus genomen. Zij maakten zich zorgen over de veiligheid en het vertrouwen in de opvang en hebben het kind uiteindelijk van de opvang gehaald.	Naar aanleiding van een melding over mogelijke pijn veroorzaakt door een medewerker is een uitgebreid onderzoek uitgevoerd. Ouders, medewerkers en collega's van de groep zijn gehoord. Niemand herkent het incident. Een observatie door de pedagogisch coach liet geen signalen van onveiligheid zien en er zijn geen eerdere zorgen over het handelen van de medewerker bekend. De vertrouwensinspecteur beoordeelde dat er geen strafbaar feit was en dat verder onderzoek niet nodig was. De organisatie bena-	Deels



				<p>drukte dat medewerkers verplicht zijn signalen te melden en dat de veiligheid van kinderen altijd vooropstaat. De pedagogisch coach blijft de groep ondersteunen en medewerkers worden herinnerd aan het bespreekbaar maken van signalen.</p> <p>De organisatie biedt ouder de mogelijkheid te bespreken wat nodig is om vertrouwen in de opvang te voelen. Indien gewenst kan tijdelijk opvang op een andere groep worden geregeld.</p>	
De Wetterblom	Smallsteps B.V.	Sociale veiligheid	<p>Ouders dienden een klacht over de planning van kinderen op de groep. Eerdere afspraken werden volgens hen niet nagekomen, wat praktische en financiële problemen gaf. Ouders vragen om aanpassing van de groepsindeling of een regeling voor de opvangdagen.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er is erkend dat de situatie vervelend was en dat eerdere inspanningen niet volledig voldeden aan de wens van de ouders. Tijdens het gesprek is afgesproken dat de ouder contact opneemt met de planning om de mogelijkheden voor het wisselen van opvangdagen te bespreken. Ouder gaf aan dat het niet de bedoeling was om de klacht op deze manier te formuleren.</p>	Deels
Partou KDV Koningskinderen De Gouden Sleutel	Smallsteps B.V.	Omgang/interactie met kind	<p>Ouder uit ernstige zorgen over de overgang van het kind naar een nieuwe groep. Volgens de ouder is er weinig aandacht en overdracht door medewerkers,ervaart het kind negatieve bejegening, en is de communicatie onduidelijk en beperkt. Daarnaast zijn fysieke signalen zoals krassen en doorgelekte kleding niet opgemerkt of gemeld. Ouder maakt zich zorgen over veiligheid, zorg, hygiëne en mogelijke ongelijke behandeling en vraagt om onderzoek en een plan van aanpak om herhaling te voorkomen.</p>	<p>Ouder diende een klacht in over de opvang van het kind. Bij persoonlijk contact is besproken dat de medewerker zorgt voor een veilige en vertrouwde plek, aandacht voor het kind heeft en volledige overdracht geeft aan ouder. Bij een vervolgggesprek merkte de ouder dat het beter gaat en dat het kind op de goede plek is. Ouder ontvangt graag berichten en foto's via de ouderapp. Het gesprek gaf aan dat de klacht bij een blijvende verbetering als afgehandeld wordt beschouwd. De locatiemanager wordt geïnformeerd voor eventuele toekomstige vragen.</p>	Deels



BSO De Speelwereld	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder schrijft dat ouder al 5 jaar op de wachtlijst staat voor een extra dag en daar nog niets van gehoord hebt.	Tijdens een gesprek is uitgelegd dat de wachtlijst door een systeemovergang niet goed is doorgegeven, waardoor ouder geen bericht had gekregen. Ouder heeft een aanbod gekregen voor een plek vanaf een bepaalde datum en denkt hier nog over na. Er zijn excuses aangeboden en contactmogelijkheden opnieuw gedeeld.	Ja
Kindercentrum Ziezo	Smallsteps B.V.	Overig OVK & Voorwaarden	Ouders zijn het niet eens met de volledige annuleringskosten en willen alleen de standaard annuleringsvergoeding betalen. Ze overwegen bezwaar aan te tekenen bij de Geschillencollectie Kinderopvang als dit niet wordt aangepast.	De ouder had de opvangovereenkomst binnen een maand voor de startdatum geannuleerd. In eerste instantie zijn de volledige kosten in rekening gebracht. Na overleg is dit aangepast naar de werkelijke gemaakte kosten. De ouder ontvangt een creditnota en de situatie is hiermee opgelost.	
Kinderopvang Basja	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder maakt zich zorgen over de aanhoudende personeelstekorten bij de opvanglocaties. Ouder vraagt om uitleg over het plan van de organisatie om de tekorten op korte en lange termijn op te lossen, hoe stabiliteit en kwaliteit worden gewaarborgd en welke maatregelen worden genomen om verdere problemen te voorkomen. Ouder verzoekt ook om bevestiging van ontvangst en informatie over vervolgstappen.	Ouder diende een klacht in over personeelstekort en de invloed hiervan op de opvang van het kind. Tijdens een persoonlijk gesprek is uitgelegd dat continuïteit en stabiliteit op de locatie worden gewaarborgd. Ouder wordt voortaan beter geïnformeerd over veranderingen in het team of de opvang. De klacht is hiermee afgehandeld. De locatie bedankt ouder voor het delen van de zorgen en blijft werken aan een veilige en stabiele omgeving voor alle kinderen.	Ja
Partou KDV Su-matraplant-soen 15	Partou B.V.	Facturen en betalingen	Ouder heeft meerdere keren schriftelijk contact gezocht over terugbetaling van te veel berekende bedragen, maar heeft geen reactie ontvangen. Ouder ervaart dit als niet zorgvuldig en verzoekt alsnog om snel antwoord.	Ouder had een klacht over de berekening van de ouderbijdrage en toeslagen. Tijdens persoonlijk contact is uitgelegd dat de planning de plaatsing en kosten aanvankelijk heeft vastgesteld op basis van de informatie van ouder. Later bleek dat ouder gebruik wilde maken van gemeentelijke subsidie. De planning heeft dit met terugwerkende kracht vanaf 1 januari aangepast. Correctie	Nee



				vóór die datum was niet mogelijk omdat het financiële jaar al afgesloten was.	
Partou KDV Pratumplaats 1	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder vindt het plaatsingsbeleid onduidelijk en niet kindgericht. Bij het kind en buitenschoolse opvang werden meerdere redenen gegeven voor verschuivingen. Ouder is tevreden over de medewerkers, maar wil meer duidelijkheid over het beleid.	Planner heeft persoonlijk contact gehad met ouder over de klacht. Uitleg is gegeven over de verplaatsing van de kinderen. Ouder begreep de keuze, maar vond het jammer hier niet eerder over geïnformeerd te zijn. Door een opzegging kan de gewenste groep nu worden toegewezen. Als dit later verandert, neemt de planner persoonlijk contact op met ouder.	Deels
Beukenstraat 11	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder geeft aan dat het kind sinds de start van de opvang vaak andere medewerkers had. Van alle opvangdagen had het kind slechts enkele keren een vaste leidster. Door wisselingen en samengevoegde groepen ontstond chaos, overprikkeling bij het kind en een onrustige situatie. Ouder hoorde tijdens het bellen zelfs huilende kinderen.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder over de klacht. Het klopt dat vaste medewerkers vaak afwezig waren door ziekte en operaties. De locatie heeft geprobeerd dit zo goed mogelijk op te lossen, maar op sommige dagen was er geen vaste medewerker aanwezig. Als dit in de toekomst nog gebeurt, zal de locatiemanager uitleg geven over de roosterindeling en ouders beter informeren.	Ja
Partou BSO Scholenpad 4	Partou B.V.	Omgang/interactie met kind	Ouder geeft aan dat kinderen nog steeds op een dwingende manier aan tafel worden gehouden en gedwongen worden fruit te eten of te proeven, ondanks eerdere gesprekken hierover.	Er is een gesprek geweest over de klacht over eetmomenten. Het team bespreekt het voedingsbeleid opnieuw, het komt op de teamvergadering en de locatiemanager houdt extra toezicht. De klacht is erkend en er wordt gewerkt aan een positieve eetbeleving voor de kinderen.	Ja
Partou KDV Otje	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder geeft aan dat er te vaak vaste medewerkers wisselen, dat er geen vaste gezichten zijn en dat groepen	Ouder klaagde over herhaaldelijke last-minute sluitingen van groepen door personeelstekorten. De situatie is erkend en besproken. Er is uitleg gegeven over de per-	Ja



			soms op een willekeurige manier gesloten worden.	soneelstekorten en de weravingsinspanningen. Ouders worden financieel gecompenseerd voor niet-afgenomen dagen. Het is niet toegestaan kinderen te brengen op gesloten dagen. De organisatie blijft werken aan betere bezetting en duidelijke informatie voor ouders.	
Kinderopvang bilderdijkpark	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder vindt dat er veel onrust is door wisselende gezichten op de groep. Kind werd verdrietig opgehaald en had koorts. Ouder wil dat er een vast gezicht naast de huidige medewerker op de groep aanwezig is.	Ouder maakte zich zorgen over onrust op de groep door wisselende gezichten en werkdruk bij medewerkers. De locatiemanager heeft actie ondernomen: persoonlijke gesprekken met medewerkers, meer vaste gezichten op de groep, extra ondersteuning aanwezig van 9:00 tot 14:00, observaties van de groep en afspraken over rustige ophaalmomenten. De situatie wordt gemonitord en ouder merkt nu al verbetering.	Deels
Partou KDV Nicolaas Beetsstraat 82	Smallsteps B.V.	Overig OVK & Voorwaarden	Ouder vindt het onterecht dat de opvangplaats van het kind is beëindigd. Ouder geeft aan dat de opvang niet genoeg heeft geïnformeerd over de zorgen en is het niet eens met de gemaakte afspraken voor de komende maand.	De klacht is besproken in persoonlijk contact en er is uitleg gegeven over de beëindiging van de opvangplaats. Een vervolgggesprek kon niet doorgaan omdat ouder dit afzegde. Na beoordeling is geconcludeerd dat de klacht niet gegrond is; de beslissing is genomen volgens de regels en interne procedures.	Nee
Partou KDV Nicolaas Beetsstraat 82	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder geeft aan dat het kind meerdere keren door onbekende medewerkers is opgevangen, die niet op de hoogte waren van het schema. Dit wekt zorgen over veiligheid en zorg. Sinds kort is er een vaste medewerker. Instructies over flessen, drinkbeker en doekjes bij luierslag worden niet altijd consistent opgevolgd door de medewerkers.	De klacht ging over onduidelijkheid bij het brengen, te weinig informatie over de persoonlijke routine en het niet altijd opvolgen van afspraken. Dit is erkend en met het team besproken. Afsproken is om beter te communiceren, vaste afspraken te maken en meer continuïteit te bieden, zodat de zorg en samenwerking verbeteren.	Ja
Partou KDV Otje	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouders zijn ontevreden over de locatie vanwege veel groepssluitingen door personeelstekort,	Er is persoonlijk contact geweest met ouder en verslagen zijn gedeeld. Er worden wervingstrajecten en ver-	Ja



			weinig stabiliteit en onduidelijkheid over groepsindelingen. Ze maken zich zorgen en vragen om structurele verbeteringen in de opvang.	schillende oplossingen bekeken. Ouder wordt goed op de hoogte gehouden.	
Hoograven	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder ervaart regelmatig problemen door personeelstekort op de locatie. Daardoor is het onzeker of opvang beschikbaar is, wat stress geeft en werkdruk bij medewerkers verhoogt. Ouder vraagt om inzicht in de oplossing en vraagt naar de mogelijkheid opvang op een andere locatie te gebruiken.	De klacht is opgevolgd. Er is tijdelijk een plaatsingsstop, de bezetting is versterkt via de flexpool en nieuw personeel krijgt gesprekken om continuïteit te verbeteren. De voortgang wordt wekelijks gevolgd. De klacht kan gesloten worden.	Ja
Partou BSO Huijgenslaan 41	Partou B.V.	Voeding	Ouder is ontevreden over de voeding op de opvang. Medewerkers en activiteiten worden wel gewaardeerd, maar het voedingsbeleid wordt niet altijd gevolgd. Vaak worden ongezone producten aangeboden. Ouder verwacht dat het beleid beter wordt nageleefd.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Tijdens vakanties zijn extra traktaties of feestelijke activiteiten, maar normaal volgt de opvang het voedingsbeleid. De locatiemanager begrijpt de wens van ouder voor gezondere keuzes in vakanties en bespreekt dit met het team.	Ja
Partou BSO Camminghalaan 27H	Partou B.V.	Fysieke veiligheid	Ouders melden dat hun kind op de eerste opvangdag niet werd opgehaald door een medewerker en tijdelijk door een kennis is opgevangen. Ouders zijn hierdoor geschrokken en voelen zich onveilig. Er is geen communicatie over het voorval geweest en ze willen het officieel melden.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Er is met het team en de school besproken hoe een herhaling kan worden voorkomen. Kinderen worden voortaan aan het einde van de schooldag persoonlijk overgedragen. De afspraken worden vastgelegd in de veiligheidsrichtlijnen.	Ja
BSO Partou Hoff van Hollantlaan 1	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder maakt zich zorgen over de personele bezetting. Er staat soms maar één professional op de groep, wat ouder onveilig vindt voor de kinderen en de medewerker bij noodsituaties.	Ouder diende een klacht in over de bezetting op de groep. In persoonlijk contact is uitgelegd dat er altijd een collega aanwezig is als de groepshulp afwezig is. Nu werkt de BBL-studente structureel naast een vaste medewerker, wat ouder geruststelt en vertrouwen geeft.	Ja



Partou KDV Jaap Hoek- dreef 34	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	Kind is gevallen. Ouder vindt dat de communicatie van de medewerker hierover niet gepast was.	Een ouder heeft een klacht ingediend over communicatie, pedagogische kwaliteit en het handelen van medewerkers. De organisatie heeft persoonlijk contact gezocht en via e-mail geprobeerd de klacht te bespreken. De ouder heeft aangegeven hier geen gebruik van te willen maken. Omdat er geen fysiek gesprek heeft plaatsgevonden, is de klacht beoordeeld op basis van de beschikbare informatie. De klacht is als niet gegronnd beoordeeld en gesloten. De ouder kon nog reageren met een toelichting maar heeft dit niet gedaan.	Nee
Partou KDV Moerasvaren 105	Partou B.V.	Omgang/interactie met kind	Ouder is teleurgesteld over de laatste dag van hun kind. Het kind was overstuurd, alleen gelaten en niet getroost. Ouder vindt dat er onvoldoende aandacht was voor emoties en begeleiding, en ervaart dit als pijnlijk en onzorgvuldig.	De locatiemanager heeft het incident besproken met medewerkers en de pedagogisch coach. Er zijn tips gegeven voor begeleiding van het kind en een passend afscheid. Ouders zijn geïnformeerd en hebben aangegeven tevreden te zijn met de genomen stappen en terugkoppeling.	Ja
BSO De Akker	Smallsteps B.V.	Ruil- en inhaaluren	Ouder ervaart dat aanvragen voor extra opvangdagen vaak te laat of helemaal niet worden behandeld. Vaak moet ouder zelf bellen om te weten of de aanvraag wordt goedgekeurd. Ouder wil dat aanvragen sneller en zorgvuldiger worden beoordeeld.	Er is contact geweest met ouder. De voorwaarden zijn uitgelegd en tips gegeven. Ouder kan bij de locatie navragen of er een plek is en in de app aangeven wanneer ouder een antwoord wil.	Nee
Cosykids	Smallsteps B.V.	Fysieke veiligheid	Het kind is meerdere keren gebeten (verschillende wonden, sommige door de huid). Ouders kregen bij de overdracht maar deels informatie en ontdekten later meer wonden. Hun melding via de app bleef onbeantwoord. Ouders vinden dit zorgwekkend en willen dat de veiligheid van hun kind beter wordt gewaarborgd.	Er zijn gesprekken geweest met de ouder van het kind dat gebeten is en met de ouder van het kind dat gebeten heeft. In het team zijn afspraken gemaakt over beter handelen en betere overdracht naar ouder. Dit wordt direct opgepakt.	Ja



Partou BSO t Hambroek 54	Partou B.V.	Personele bezetting	Een ouder meldt dat een medewerker opnieuw pas na 7.30 uur aanwezig was bij de buitenschoolse opvang. De ouder benadrukt dat de opvang vanaf 7.30 uur betaald wordt en verwacht dat de opvang op dat tijdstip operationeel is.	Er is persoonlijk contact geweest met de ouder en excuses zijn aangeboden. Er zijn afspraken gemaakt in het team en met de medewerker: de medewerker moet op tijd op de locatie zijn en dit tijdig melden bij de locatiemanager als dat niet lukt. De ouder is hierover geïnformeerd.	Ja
Partou KDV Otje	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder geeft aan dat de groep heel vaak gesloten is voor het kind. Ouder vindt dat de communicatie over de sluiting niet voldoende is en dat ouder niet wordt gebeld.	Er is persoonlijk contact met ouder geweest. De organisatie biedt excuses aan voor de herhaalde sluitingen van groepen. Er wordt gewerkt aan het aantrekken van nieuwe medewerkers en het verbeteren van de communicatie, zodat ouders tijdiger en beter worden geïnformeerd.	Ja
Kinderopvang Ensemble	Smallsteps B.V.	Overig OVK & Voorwaarden	Ouder geeft aan dat de afgesproken startdatum in het contract eenzijdig is uitgesteld zonder toestemming. Dit veroorzaakt ongemak omdat ouder werk en gezinsplanning had afgestemd op de oorspronkelijke startdatum.	De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Het wordt erkend dat de start verwarrend was. Kind heeft zich goed aangepast en doet het goed op de groep. Ouder heeft een school gekozen en de locatiemanager neemt contact op met de school om de overgang voor te bereiden.	Deels
Partou BSO Flipjestraat 1	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder maakt zich zorgen dat een medewerker verkeerde informatie over het kind heeft gegeven en dat ouder hier geen terugkoppeling over heeft gekregen. Ouder voelt dat belangrijke informatie over het kind achtergehouden wordt. Daarnaast maakt ouder zich zorgen over het mogelijk bemachtigen van een kopie van het paspoort door een medewerker, zonder toestemming. Ouder dient klachten in over het niet eerlijk omgaan met gegevens en het onvoldoende communiceren over het kind.	Ouder maakte zich zorgen dat een medewerker die familie is van het kind op dezelfde groep werkt, afspraken niet worden nagekomen en mails onbeantwoord blijven. De medewerker wordt geen mentor van het kind meer. Het interne beleid wordt aangepast om herhaling te voorkomen. Er wordt onderzocht of notities over gezag verkeerd zijn geregistreerd en of privacy is geschonden. De medewerker werkt voortaan op een andere groep.	



De Nieuwe Nachtegaal	Smallsteps B.V.	Spelmateriaal	Ouder klaagt dat er op de opvang te weinig bruikbaar knutselmateriaal is. Het kind moet zelf potloden en stiften meenemen omdat spullen op locatie op of kapot zijn. In een aparte 7+-ruimte zijn wel goede materialen, maar daar mag het kind geen gebruik van maken. Ouder vindt dit niet passend bij het afgenomen pakket en verwacht dat voldoende en goed materiaal wordt aangeboden.	Ouder heeft een klacht ingediend omdat het kind niet in de 7+ ruimte mag spelen terwijl het kind daar qua ontwikkeling en sociale aansluiting wel bij past. In gesprek is uitgelegd dat per kind wordt gekeken wat passend is. Medewerkers zullen hier beter op aansluiten. Ook is besproken dat er voldoende materiaal aanwezig moet zijn; dit wordt intern nagekeken. Daarnaast wordt uitgezocht waarom aanvragen voor extra dagen vaak zijn afgewezen. De ouder krijgt hierover nog terugkoppeling.	Deels
De Nieuwe Nachtegaal	Smallsteps B.V.	Spelmateriaal	Ouder geeft aan dat bij een 52-wekenpakket alle aanvragen voor extra dagen en ruildagen het afgelopen jaar zijn afgewezen, ook in de zomervakantie. Dit terwijl vakanties tijdig zijn doorgegeven. Ouder vindt de prijs-kwaliteitverhouding niet in balans en ervaart dat ruilmogelijkheden en materialen niet goed geregeld zijn. Ouder vraagt om aanpassing van het beleid.	Ouder is ontevreden omdat aanvragen voor extra opvangdagen het hele jaar zijn afgewezen, ondanks een 52-wekenpakket en tijdige aanvragen. In reactie is uitgelegd dat extra dagen afhankelijk zijn van beschikbare plekken en soms pas op het laatste moment kunnen worden toegekend. Ouder heeft tips gekregen voor het aanvragen via de app en contact met de locatie. Ook is toegelicht dat niet-gebruikte ruiluren niet worden verrekend. Signaal is serieus genomen en verbetering van het proces wordt bekeken.	Ja
Teteringen	Smallsteps B.V.	Verzorging kind	Ouder is bezorgd omdat het kind overstuur raakte tijdens het verschonen door twee begeleiders tegelijk. Thuis verloopt dit rustig en zonder stress. Ouder vraagt om een rustigere en betere aanpak bij dergelijke momenten op de opvang.	Er zijn gesprekken geweest met ouder, medewerkers en de assistent-locatiemanager. Hierdoor is duidelijk geworden dat de situatie anders verliep dan eerst beschreven. Medewerkers hebben samen met de vervangende locatiemanager de situatie geëvalueerd en aandachtspunten vastgesteld, vooral rond communicatie en overdracht. Deze punten worden meegenomen in het team om de opvang te verbeteren.	Deels



Partou KDV Koningskinderen De Bremer Stadsmuzikanten	Smallsteps B.V.	Verzorging kind	Ouder ervaart dat de opvang sinds de overstap naar de andere groep onvoldoende kwaliteit biedt. Het kind gaat met tegenzin, er is weinig betrokken begeleiding, meerdere keren natte kleding, en onvoldoende communicatie over de dag en eerdere verzoeken. Ouder voelt zich niet gehoord, beëindigt de opvang direct en vraagt restitutie voor de laatste maand opvang.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder over de klacht. Ouder heeft het aanbod om het kind op de nieuwe groep te laten starten niet aangenomen, omdat dit te laat kwam. Het kind wordt uitgeschreven en de maand opzegtermijn wordt niet toegepast.	Ja
Kinderopvang Christoffel	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder geeft aan dat de locatiemanager streng is over het kinderbeleid en adviezen van ouder niet overneemt. Bij brengen of ophalen is de locatiemanager vaak afwezig. Door ziekte of verlof zijn er regelmatig vervangende medewerkers, waardoor ouder het kind soms afzet bij iemand die ouder niet kent. Ouder mist ook activiteiten zoals informatiebijeenkomsten of thema-introducties die voorheen wel werden georganiseerd.	Er is persoonlijk contact geweest met ouder. De locatiemanager heeft excuses aangeboden voor de eerdere communicatie en geeft aan dit in de toekomst beter te regelen.	Deels
Partou KDV Eva Besnyostraat 491 (IKC Laterna Magica)	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouders zijn ontevreden over de organisatie van Partou. Ze maken zich zorgen over de planning, plaatsing van kinderen en personele bezetting, omdat dit het welzijn van kinderen en medewerkers zou kunnen beïnvloeden. Er is bezwaar tegen het openen van nog een groep zonder stabiele bezetting en zonder overleg met school en ouders. Ook het verdwijnen van de creatieve leeromgeving baart zorgen. Ouders vragen om heroverwe-	Ouder heeft via de mail aangegeven dat de klacht kan worden afgesloten. Ouders maken Partou als organisatie niet persoonlijk kwalijk, maar zijn teleurgesteld. Ze waarderen dat er recent keuzes zijn gemaakt voor de kinderen en medewerkers en hopen dat de organisatie in de toekomst meer oog heeft voor het welzijn van kinderen en het ondersteunen van medewerkers.	Ja



			ging van het besluit, behoud van de leer- en ontdekruijnte en stabilisatie van de personele bezetting.		
Partou KDV Koningskinderen Koning Lijsterbaard	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder geeft aan dat toezeggingen over de plaatsing van kind niet zijn nagekomen. Het kind staat nog steeds alleen op de wachtlijst, waardoor er onzekerheid en frustratie ontstaat. Ouder ervaart slechte communicatie en heeft verzocht om contact met een regionale teamlead.	Ouder heeft een klacht ingediend over wijzigingen in de koppeling van schoollocaties aan de opvang. Door de wijziging moesten sommige kinderen tijdelijk naar andere locaties. Ouder is hierover telefonisch en schriftelijk geïnformeerd. Broertjes en zusjes krijgen voorrang op de wachtlijst, maar dit betekent niet automatisch direct een plek.	Deels
Partou BSO IKC De Triangel	Partou B.V.	Omgang/interactie met kind	Ouder meldt dat een medewerker negatieve opmerkingen heeft gemaakt over de kinderen, terwijl andere ouders dit konden horen.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. De situatie waarin een medewerker negatieve opmerkingen maakte over het kind is besproken. Er zijn excuses aangeboden en het incident wordt na terugkeer van de medewerker met HR opgevolgd. Ouder gaf aan dat de klacht hiermee voldoende besproken is.	Ja
Kinderopvang De Zon	Smallsteps B.V.	Fysieke veiligheid	Ouders maken zich zorgen over de overdracht van het kind van school naar de opvang, omdat een kind eerder langere tijd alleen op het schoolplein was. Ouders willen weten hoe de overdracht verloopt, of ouders de eerste keren kunnen meekijken, en of het kind later kan starten vanwege vermoeidheid.	Ouder was bezorgd over de start van het kind op de opvang, omdat eerder een kind alleen op het schoolplein was achtergebleven door een storing. De planning heeft uitgelegd dat extra controles zijn ingevoerd om herhaling te voorkomen. Ouder mocht de startdatum kosteloos uitstellen en vindt dit een fijne oplossing.	Deels
Partou Jacobus Pennweg 4-6	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder merkt dat de sfeer op de locatie is verslechterd sinds de overname. Medewerkers zijn vaak gestrest en er is regelmatig uitval, waardoor groepen soms gesloten blijven. Ouder vraagt om stabiele op-	De klacht is persoonlijk besproken. Er is erkend dat er zorgen zijn over de overname, werkdruk en personele bezetting. Veiligheid heeft altijd prioriteit en keuzes worden zorgvuldig afgestemd. Samenwerking met andere locaties is toegelicht. Het signaal over minder	Ja



			vang en dat medewerkers de ruimte krijgen om hun werk goed en met plezier te doen.	werkplezier bij sommige medewerkers wordt meegenomen in vervolgesprekken. De klacht is afgesloten, met de uitnodiging om bij nieuwe zorgen opnieuw contact op te nemen.	
	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder meldt dat de opvang herhaaldelijk gesloten is vanwege personeelstekort, waardoor de opvang onwerkbaar wordt. De ouder vraagt welke maatregelen Partou (locatie en hoofdkantoor) neemt en vraagt operationeel manager dit op te lossen en wil weten wanneer er zicht is op een oplossing.	Ouder maakte zich zorgen over herhaalde sluitingen van de opvang. Door de sluitingen moest ouder meerdere keren het kind ophalen of thuis houden, wat problemen geeft op het werk. De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. De ouder voelde zich gehoord en vond het fijn om de situatie te bespreken.	Ja
Kinderopvang Christoffel	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder is ontevreden over de locatiemanager. Eerdere berichten kregen geen reactie, er is geen Exit-gesprek geweest, en de aanpak wordt ervaren als strikt en weinig betrokken.	Er zijn gesprekken gevoerd met ouder en excuses gemaakt naar ouder en alles is besproken.	Ja
Partou BSO Koningskinderen Berenpels	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder meldt dat er te weinig personeel is op de kinderopvang. Eén medewerker moet te veel kinderen tegelijk begeleiden, wat volgens ouder onveilig is. Ouder vraagt om ingrijpen via controle of handhaving.	Op dezelfde dag is ouder telefonisch geïnformeerd over de situatie en de interne maatregelen. In een schriftelijke bevestiging is uitgelegd dat de wettelijke richtlijnen worden gevolgd en dat de communicatie intern is verbeterd. Ouder gaf aan hiermee voldoende geïnformeerd te zijn.	Nee
Olle	Smallsteps B.V.	Facturen en betalingen	Ouders klagen over fouten in de SMI-facturatie. Ondanks dat zij tijdig documenten aanleverden, werden verkeerde facturen gestuurd en later hoge correcties opgelegd, zonder voorafgaande communicatie. Dit heeft veel stress veroorzaakt en negatieve gevolgen gehad voor hun persoonlijke situatie.	Ouders dienden een klacht in over fouten bij de verwerking van SMI-beschikkingen. Facturen werden verkeerd gesplitst en vergoedingen onjuist verwerkt, wat leidde tot correcties. Partou erkent de fouten, biedt excuses aan en heeft maatregelen genomen om herhaling te voorkomen, zoals een checklist en vierogenprincipe. Een betalingsregeling is getroffen voor de openstaande bedragen.	Ja



Partou BSO KC De Optimist	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder is gebeld dat kind niet naar de opvang kan vanwege personeelstekort. Ouder vraagt of dit verandert of dat er zelf een andere oplossing gezocht moet worden.	Ouder kreeg een bericht dat de kinderen tijdelijk niet naar de opvang konden vanwege personeelstekort. Uiteindelijk konden ze toch blijven omdat er voldoende afmeldingen waren. De opvang legt uit dat zulke situaties soms voorkomen door ziekte of andere omstandigheden. Veiligheid en welzijn van de kinderen hebben altijd prioriteit, en ouders worden zo snel mogelijk geïnformeerd.	Ja
Partou BSO Provincialeweg 4	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouders geven aan dat het kind na het kinderdagverblijf geen plek kreeg bij de verwachte buitenschoolse opvang. Ouders waren niet geïnformeerd over de lange wachtlijst en dachten dat doorstroom standaard geregeld zou zijn. Het gebrek aan informatie bij inschrijving van het kinderdagverblijf zorgde voor problemen bij het vinden van een BSO. Ouders zijn ontstemd en willen duidelijkheid over wat er is gebeurd en wat ze kunnen verwachten.	Ouder kreeg telefonisch uitleg over de buitenschoolse opvang en kon feedback geven. Er zijn afspraken gemaakt om de wachtlijst twee keer per jaar bij te werken, duidelijk te maken welke buitenschoolse-locaties er zijn en bij plaatsingen rekening te houden met vervoer en beschikbare plekken. De locatiemanager betreurt het ontstane gevoel bij de ouder.	Deels
Kinderopvang Princenhoeve	Smallsteps B.V.	Fysieke veiligheid	Ouder meldt twee incidenten waarbij het kind buiten het zicht van medewerkers letsel opliep. Ouder vindt dat signalering, verslaglegging en communicatie onvoldoende waren en vraagt om maatregelen voor veiligheid en herstel van vertrouwen.	Ouder is persoonlijk gesproken over een incident waarbij het kind verwond is geraakt. De locatie erkent de klacht als gegrond. Er zijn afspraken gemaakt om het vertrouwen van ouder te herstellen, extra toezicht te houden en de communicatie en overdracht te verbeteren.	Ja
Kinderopvang Kinderdreef	Smallsteps B.V.	Binnenruimte	Ouder vindt dat kinderen bij warm weer veilig op de locatie moeten blijven en niet eerder opgehaald hoeven te worden. Ouder vraagt om maatregelen zoals isolatie of airco om een fijne en veilige omgeving te creëren.	Ouder heeft een persoonlijk gesprek gehad over de zorgen rond het binnenklimaat bij warm weer. De locatie begrijpt de zorgen en heeft al maatregelen genomen. Er wordt onderzocht of het mogelijk is airco's te plaatsen.	Ja



Partou KDV Sumatraplantsoen 15	Partou B.V.	Omgang/interactie met kind	Ouder meldt zorgen over de manier waarop het kind door medewerkers wordt behandeld en noemt dit levensgevaarlijk. Ouder vraagt om contact en wil een gesprek met iemand die van de situatie op de hoogte is.	Er is een gesprek geweest met ouder en medewerkers. Excuses en begrip zijn getoond. Er zijn afspraken gemaakt om herhaling te voorkomen en deze worden vastgelegd in het veiligheidsbeleid. Ouder is geïnformeerd over de acties.	Deels
Partou KDV Triangel 24	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouders melden dat het kind aan het einde van de dag niet altijd volledige zorg krijgt, zoals een fles, door de personeelsbezetting. Dit veroorzaakt stress en was bij aanvang van het contract niet duidelijk gecommuniceerd.	De klacht over de zorg aan het einde van de dag is binnen twee dagen besproken met ouder. Er zijn afspraken gemaakt voor meer flexibiliteit en duidelijke communicatie over het schema van het kind. De organisatie erkent de zorgen en heeft maatregelen getroffen. Ouder is geïnformeerd en tevreden met de afspraken.	Ja
Partou KDV Otje	Partou B.V.	Sluiting groep / locatie	Ouder kwam aan op de locatie en ontdekte dat het kind zonder bericht naar een andere groep was verplaatst. Dit maakte het kind verdrietig en overstuur. Ook vaste medewerkers merken dat het onrustig is op de groep.	Ouder maakte bezwaar dat het kind zonder bericht naar een andere groep werd verplaatst. De klacht is gegrond. Er is contact geweest met ouder, excuses zijn aangeboden en afgesproken dat communicatie en interne afstemming verbeterd worden om herhaling te voorkomen.	Ja
Kinderopvang Iduna	Smallsteps B.V.	Activiteiten	Ouder is teleurgesteld over het beperkte en minder gevarieerde aanbod van activiteiten tijdens de zomervakantie. In eerdere vakanties waren er juist veel leuke en afwisselende activiteiten, zoals theaterbezoek, bowlen, parkbezoek en themadagen.	Ouder vond dat er tijdens de zomervakantie te weinig activiteiten waren. De organisatie gaf aan dat dit kwam door een wisseling van locatiemanagers en ziekte van de vorige manager, waardoor er geen volledig zomerprogramma kon worden gemaakt. De laatste twee weken waren wel vol activiteiten. Er is uitgelegd dat na elke vakantie evaluaties plaatsvinden en dat activiteiten tijdig worden gepland, waarbij ook rekening wordt gehouden met de beschikbaarheid van kinderen en wensen van ouders.	



Partou KDV Pratumplaats 1	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder is ontevreden over het locatiemanagement. Problemen zijn te weinig of te late communicatie, veel wisselingen en veranderingen zonder voorbereiding, gebrek aan transparantie, en het niet nakomen van afspraken. Het vertrouwen in de locatiemanager is verdwenen. Ouder wil alleen contact met de leidinggevende of directie.	Er is erkend dat de communicatie rond een overplaatsing en het vertrek van een vaste medewerker niet goed was. Er zijn excuses gemaakt en afspraken over terugkoppeling gemaakt. Ouders mogen de plaatsing kosteloos annuleren, omdat ze inmiddels een andere plek hebben geregeld. Het gesprek verliep constructief en er is aandacht voor stabiliteit voor medewerkers, kinderen en ouders.	Ja
Partou KDV Otje	Partou B.V.	Personele bezetting	Een ouder klaagt over herhaalde onverwachte sluitingen van groepen door personeelstekort. Ouders ondervinden hier hinder en extra kosten van. Ook een verzoek om opvangdagen te wijzigen werd afgewezen, terwijl de organisatie zelf geen opvang kon bieden. De ouder vindt dat de situatie dringend opgelost moet worden.	Een ouder klaagt over herhaalde sluitingen van de opvang door personeelstekort en de gevolgen hiervan voor het kind. De klacht is gegrond. Operationeel manager erkent de frustratie, biedt excuses aan en legt uit dat het personeelstekort mede door landelijke krapte complex is. Er is een actieplan gestart om: de bezetting te verbeteren en sluitingen te beperken; ouders tijdig en duidelijk te informeren over wijzigingen; meer vaste gezichten en ondersteuning in te zetten voor continuïteit en kwaliteit van de opvang.	Ja
Partou BSO Pleiadenplantsoen 63	Partou B.V.	Fysieke veiligheid	Een ouder klaagt dat kinderen niet zijn opgehaald en dat school en ouders hier niet over zijn geïnformeerd. De ouder maakt zich zorgen over de veiligheid, omdat kinderen buiten hebben moeten wachten.	Een ouder maakte zich zorgen omdat het kind niet van school werd gehaald en ouders niet direct geïnformeerd waren. Door onrust en veiligheidsrisico's mochten kinderen niet naar buiten en werd besloten ze niet van school te halen. Locatie heeft ouders en scholen geïnformeerd zodra mogelijk. Uiteindelijk zijn alle kinderen veilig opgehaald of opgevangen. De ouder begrijpt de situatie en heeft geen vragen meer.	Deels
Partou BSO C. van Eesterenlaan 216	Partou B.V.	Sluiting groep / locatie	Een ouder maakt zich zorgen omdat de opvang wordt afgebouwd terwijl er een contract is. Er zijn te weinig invallers en de communicatie is	De locatiemanager heeft de ouder persoonlijk gesproken en de feedback teruggekoppeld naar de organisatie. Er zijn afspraken gemaakt om bij vergelijkbare situaties verbeteringen te bekijken en	Deels



			onduidelijk. Ouders krijgen geen informatie over welke kinderen niet terechtkunnen of over compensatie. Dit veroorzaakt veel stress.	herhaling te voorkomen. De klacht is afgehandeld.	
Kinderopvang Villa Harlekijn	Smallsteps B.V.	Sociale veiligheid	Een kind raakte gewond na een incident met een ander kind op de groep. Het kind hield hier een zichtbaar letsel en angstklachten aan over. De ouder heeft een klacht ingediend over het handelen tijdens het incident en over de opvolging in de weken daarna. Met name het uitblijven van actie door de locatiemanager wordt genoemd.	Er is persoonlijk contact geweest met de ouder. Tijdens dit contact is afgesproken dat er een vervolgesprek zou plaatsvinden. De ouder heeft later aangegeven dat een gesprek op dit moment niet mogelijk is. De klacht wordt daarom gesloten. Wanneer de ouder alsnog behoefte heeft aan een gesprek, kan de ouder contact opnemen.	Nee
Beer Balou	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Een ouder dient een klacht in over de plaatsing van het kind bij het kinderdagverblijf. Ondanks meerdere gesprekken en toezeggingen zit het kind nog steeds in een jongere groep. Volgens de ouder is dit schadelijk voor de ontwikkeling en het welzijn van het kind. De ouder vindt het teleurstellend en onacceptabel dat er geen oplossing is geboden en dat is aangegeven dat de ouder eventueel een andere opvang moet zoeken. De ouder wil hiervoor een passende oplossing. Ouder wil hiervoor een oplossing	Er is een persoonlijk gesprek geweest met de ouder. Het kind kan doorgeplaatst worden naar de andere groep. De ouder is hier zeer tevreden over en de klacht kan worden gesloten.	Deels
De Toverhoed Noord	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	De ouder geeft aan dat het kind gisteren voor het eerst naar de opvang is geweest. De ouder probeerde de locatie te bellen, maar het nummer dat in het ouderportaal stond, was niet bereikbaar. Om contact te krijgen, belde de ouder het algemene nummer en stond ongeveer een kwartier in de wacht.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De ouder gaf tijdens het gesprek aan een signaal te willen afgeven en dat het niet de bedoeling was om een officiële klacht in te dienen. De locatiemanager heeft aangegeven het signaal op de juiste manier vast te leggen. In het ouderportaal stond	Ja



				nog een oud telefoonnummer, waardoor de locatie niet bereikbaar was. De locatiemanager heeft dit direct opgepakt en het nummer aangepast.	
Noorderhof	Smallsteps B.V.	Fysieke veiligheid	Een kind is herhaaldelijk door een ander kind geschaad, onder andere door duwen, krabben, spugen en bijten. Door het bijten zijn er zichtbare verwondingen ontstaan, waardoor het kind overstuur raakte. Bij een ander incident is het kind van de glijbaan geduwd, wat heeft geleid tot blijvende schade aan een voortand.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Om de situatie goed in kaart te brengen, is de locatiemanager in gesprek gegaan met alle betrokken pedagogisch medewerkers. Hierop is direct actie ondernomen. Binnen de groep is enige vorm van kliekjesvorming gesignaleerd. De locatie neemt dit serieus en zorgt ervoor dat alle kinderen zich veilig voelen en met plezier naar het kinderdagverblijf kunnen gaan. Er is afgesproken de communicatielijnen open te houden en goed te blijven monitoren of er nog incidenten plaatsvinden.	Ja
Partou BSO Nicolaas Beetsstraat 82	Smallsteps B.V.	Fysieke veiligheid	De ouder ervaart onvoldoende toezicht op de locatie, waardoor het kind soms zonder begeleiding was. Ook geeft de ouder aan dat kinderen in een natte bolderkar moesten zitten. Daarnaast zijn verzoeken voor ruildagen kort voor de opvangdag afgewezen. De ouder vraagt om meer aandacht en zorg en ziet een daling in de kwaliteit van de opvang vergeleken met de vorige locatie.	Er waren zorgen over toezicht in het gebouw, een situatie waarbij een kind korte tijd niet zichtbaar was, natte zitplaatsen in een bolderkar en het afwijzen van ruiluren. Ook ervaart de ouder verschil in kwaliteit ten opzichte van een eerdere opvanglocatie. De organisatie heeft de signalen met het team besproken, extra maatregelen genomen rond toezicht en werkwijze en dit ook toegevoegd aan ouder. Na beoordeling is de klacht ongegrond verklaard.	Nee
Partou KDV Eva Besnyostraat 491 (IKC Laterna Magica)	Partou B.V.	Sluiting groep / locatie	Ouders melden langdurige instabiliteit op de locatie door personeelstekort en (gedeeltelijke) groepsluitingen. Ouders geven aan dat sluitingen en groepswisselingen vaak op het laatste moment worden gecommuniceerd, wat zorgt voor onrust en praktische problemen.	Ouder klaagt over het gebrek aan stabiliteit op de groepen bij de locatie. Groepen worden regelmatig gesloten door personeelstekort, wat leidt tot veel telefoontjes en onzekerheid. Partou erkent de klacht als gegrond en geeft aan dat er op korte termijn nog geen volledige stabiliteit mogelijk is. Er wordt hard gewerkt aan structurele	Ja



			Volgens ouders blijven beloofde verbeteringen uit en neemt het vertrouwen af. Ouders vragen om snelle, structurele stabiliteit en overwegen verdere stappen als de situatie niet verbetert.	verbeteringen, met onder andere overleggen tussen locatiemanager, personeelsplanning en kwaliteitsadviseur. Een tijdelijke oudercommissie denkt mee over de voortgang. Ouders worden via wekelijkse updates en nieuwsbrieven op de hoogte gehouden.	
Partou KDV Eva Besnyostraat 491 (IKC Laterna Magica)	Partou B.V.	Verzorging kind	Ouders melden ernstige tekortkomingen in de verzorging van het kind. Het kind zat uren in een vieze luier, er was onvoldoende toezicht, kinderen waren onbewaakt op het toilet en een toilet was verstopt. Ouders vragen om onderzoek en maatregelen om de kwaliteit, veiligheid en opvolging van de zindelijkheidstraining te verbeteren.	De klacht over onvoldoende verzorging en toezicht is opgepakt door de locatiemanager. Er was verwarring door veel invallers die niet wisten welke kinderen geen luier meer dragen. Maatregelen zijn genomen: sommige kinderen zijn verplaatst, één groep is gesloten, vaste medewerkers en plasroosters zijn ingevoerd, en het ouderportaal wordt gebruikt om informatie over kinderen zonder luier zichtbaar te maken. Hierdoor wordt verwacht dat de rust op de groepen behouden blijft en fouten in de toekomst worden voorkomen.	Ja
Kindcentrum Zuiderster Livi-usstraat	Smallsteps B.V.	Fysieke veiligheid	Een kind is tijdens de opvang hard gebeten door een ander kind. De ouder is bezorgd over de veiligheid van de groep en vindt de eerder genomen maatregelen onvoldoende. Er wordt gevraagd om extra toezicht en andere passende acties, zoals het overplaatsen van het kind met agressief gedrag, om herhaling te voorkomen en een veilige omgeving voor de kinderen te waarborgen.	De ouder maakte zich zorgen over bijtgedrag van een kind op de groep. De locatiemanager heeft uitgelegd dat dit gedrag kan horen bij jonge kinderen, maar neemt het serieus. Er worden stappen en protocollen gevolgd om kinderen te ondersteunen bij positief gedrag en weerbaarheid. Ouders worden via de ouderapp geïnformeerd over het verloop van de dag en er is duidelijke overdracht bij ophalen, zodat het kind veilig en gerust kan deelnemen aan de groep.	Deels



Partou KDV Otje	Partou B.V.	Personele bezetting	Door personeelstekort konden kinderen meerdere dagen niet naar de opvang. Ouders werden vaak pas kort van tevoren geïnformeerd. Dit zorgde voor extra vrije dagen en verminderde het vertrouwen in de opvang.	De organisatie erkent dat er langere tijd te weinig personeel is. Dit zorgt voor beperkte opvang, rouleren van kinderen en soms tijdelijke sluiting van groepen. Ouders worden verzocht het kind niet te brengen als de opvang gesloten is, om de veiligheid te waarborgen. Ouders worden financieel gecompenseerd voor de dagen dat de opvang gesloten is. Er wordt gewerkt aan het werven van nieuwe medewerkers, maar een directe oplossing is nog niet beschikbaar. De situatie blijft vervelend en belastend voor ouders.	Ja
Partou KDV Eva Besnyostraat 491 (IKC Laterna Magica)	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder maakt zich zorgen over de terugkerende sluitingen van de groep, die regelmatig voorkomen. Ouder ziet weinig bewijs dat het management structurele maatregelen neemt om dit probleem op lange termijn op te lossen.	Ouder klaagt over de vele sluitingen van de locatie zonder alternatief voor opvang. Tijdens persoonlijk contact is besproken dat het personeel wordt aangevuld, een pedagogisch specialist ondersteuning biedt en de locatie een frisse uitstraling krijgt met nieuw speelgoed en meubilair. Beide partijen ervaren het gesprek als prettig en vertrouwen dat de situatie op termijn verbetert.	Ja
Hoograven	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / locatie	Ouder meldt dat de groep van het kind al een aantal keer dit jaar eerder sluit. Ouder begrijpt dat dit soms nodig is, maar verwacht financiële compensatie voor de niet-geleverde uren.	Ouder maakte zich zorgen over eerdere sluitingen van de groep. Locatiemanager heeft het gesprek gevoerd, excuses aangeboden en toegezegd dat alle gemiste uren volledig worden gecompenseerd. Er wordt gewerkt aan maatregelen om herhaling te voorkomen.	Ja
Partou KDV Beukenstraat II	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder meldt dat het kind naar een andere groep moest met een onbekende medewerker. De medewerker kende het kind niet, wist niets van de medicijnen en stond alleen op de groep zonder benodigde hulpmiddelen. Ook was er onduidelijkheid over het tillen van kinderen. Ouder maakt zich zorgen over de veiligheid	Ouder maakte zich zorgen omdat een medewerker die het kind niet kende begeleidde en niet bekend was met belangrijke gegevens, zoals medicatie. In persoonlijk contact is uitgelegd hoe gegevens in het systeem kunnen worden ingezien en aangepast. Ook is toegelicht dat volgens het vierogenbeleid minimaal twee medewerkers in het gebouw aanwezig zijn om toezicht te	Deels



			en kwaliteit van de opvang.	houden. Dit was op dit moment ook zo. Ouder begrijpt dit, maar wilde de situatie bespreken.	
Partou KDV Merwedestraat 2	Smallsteps B.V.	Overig veiligheid en ongewenst gedrag	Ouder maakt zich zorgen over de veiligheid en rust op de groep. Het gedrag van een kind zorgt voor onrust bij de andere kinderen en verhoogt de werkdruk voor de medewerkers. Hierdoor is er minder tijd voor een goede overdracht aan ouders, wat als een gemis wordt ervaren	Ouder maakt zich zorgen over de veiligheid op de groep door het gedrag van een kind. De locatiemanager heeft contact gehad met de ouder en legt uit dat er in verband met privacy van het andere kind het geven van details niet kan worden gedeeld. Er worden wel stappen genomen met betrokken partijen om de situatie op te pakken.	Deels
Partou KDV Otje	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder bracht het kind voor een afgesproken wemoment naar de opvang. Op de locatie was alleen invalpersoneel aanwezig, dat niet op de hoogte was van de afspraak. Ouder kreeg te horen dat het wemoment pas kan plaatsvinden nadat het contract is ingegaan.	Ouder klaagde over een verkeerd verlopen wemoment. Bij aankomst waren alleen invalmedewerkers aanwezig die niet op de hoogte waren van de afspraak. De locatiemanager nam direct contact op met het personeel en bevestigde dat het wemoment kon doorgaan. De ouder besloot echter te vertrekken. De klacht is beoordeeld als ongegrond en de ouder is geïnformeerd over verdere toelichting.	Nee
Partou KDV Eva Besnyostraat 491 (IKC Laterna Magica)	Partou B.V.	Verzorging kind	Ouders melden ernstige tekortkomingen in de verzorging van het kind. Het kind zat uren in een vieze luier, er was onvoldoende toezicht, kinderen waren onbewaakt op het toilet en een toilet was verstopt. Ouders vragen om onderzoek en maatregelen om de kwaliteit, veiligheid en opvolging van de zindelijkheidstraining te verbeteren.	De klacht over onvoldoende verzorging en toezicht is opgepakt door de locatiemanager. Er was verwarring door veel invallers die niet wisten welke kinderen geen luier meer dragen. Maatregelen zijn genomen: sommige kinderen zijn verplaatst, één groep is gesloten, vaste medewerkers en plasroosters zijn ingevoerd, en het ouderportaal wordt gebruikt om informatie over kinderen zonder luier zichtbaar te maken. Hierdoor wordt verwacht dat de rust op de groepen behouden blijft en fouten in de toekomst worden voorkomen.	



<p>Sweelincklaan 32</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>Ouder maakt zich zorgen over de opvang en de communicatie. Een kind bijt al enkele weken een ander kind, wat emoties bij de andere ouder oproept. Volgens de ouder speelt het personeel deze emoties door. Er is afgesproken dat het bijtende kind niet geweerd wordt, maar nu is het kind een dag niet aanwezig. De locatiemanager was niet bereikbaar voor uitleg. Ouder heeft daarvoor twijfels over de zorg en begeleiding van het kind.</p>	<p>Ouders maken zich zorgen over de communicatie en aanpak van herhaald bijgedrag van het kind. Ouders ervaren tegenstrijdige informatie van de waarnemend locatiemanager: eerst werd gezegd dat het kind niet geweerd zou worden, daarna werd gevraagd het een dag thuis te houden. Ouders willen duidelijkheid over de lange termijn begeleiding. De locatiemanager heeft ouders geïnformeerd, uitgelegd waarom het verzoek tijdelijk nodig was en financiële compensatie aangeboden voor de gemiste opvangdag. De vaste locatiemanager zal de verdere aanpak van het kind op langere termijn bespreken. De klacht is deels gegrond vanwege de tijdelijke thuishouding en onduidelijke communicatie.</p>	<p>Deels</p>
<p>Kinderspeelkafee</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Planning en plaatsing</p>	<p>Ouder is ontevreden over de communicatie van de planning bij aanpassingen voor de opvang. Ouders moesten zelf meerdere keren navragen wat de status was, kregen tegenstrijdige informatie over fouten in de aanvraag en werden pas achteraf geïnformeerd over wijzigingen. Door deze gebrekkige en reactieve communicatie stonden de kinderen tijdelijk niet correct aangemeld, wat stress en verwarring veroorzaakte.</p>	<p>Ouder is ontevreden over de planning van de opvang. Door een fout in het systeem werd de aanvraag verkeerd verwerkt, waardoor de kinderen tijdelijk niet correct stonden aangemeld. De planner heeft de situatie uitgelegd en excuses aangeboden. De wijziging had eerst formeel aan de ouder voorgesteld moeten worden voordat deze definitief werd doorgevoerd.</p>	<p>Ja</p>
<p>Partou KDV Koningskinderen Berenpels</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Personele bezetting</p>	<p>Ouder maakt zich zorgen over de hoge werkdruk op de groep. Een medewerker stond alleen met een aantal kinderen, werd overweldigd door huilende kinderen en kreeg geen ondersteuning van de manager. Ouder bleef zelf op de groep totdat andere</p>	<p>Ouder maakte zich zorgen over de hoge werkdruk en verminderde zichtbaarheid van de manager. Tijdens een telefonisch gesprek is uitgelegd dat dit komt door personele krapte en de tijdelijke afwezigheid van de manager. Er is inmiddels een vaste leidinggevende gestart en er worden maatregelen geno-</p>	<p>Deels</p>



			ouders hun kind kwamen ophalen. Ook merkte ouder dat er weinig aandacht was voor medewerkers op de dag van de leidsters.	men om de werkdruk te verlagen en continuïteit te verbeteren. Ouder is geïnformeerd over de genomen stappen.	
BSO Partou Kinderopvang-boerderij	Smallsteps B.V.	Activiteiten	Ouder geeft aan dat het kind zich regelmatig verveelt op de opvang. Kind weet niet goed wat te doen en ouder vraagt zich af of kinderen voldoende worden geprikkeld en of er genoeg speelgoed aanwezig is.	Kind vindt het over het algemeen leuk op de groep, maar het kind heeft soms momenten dat het minder leuk is. Er is afgesproken dat het kind mag oefenen bij de sport-BSO en actief mee kan denken over activiteiten. Kind wordt gestimuleerd om aan te geven wat lastig of minder leuk is, zodat medewerkers hierop kunnen inspelen.	Deels
Partou KDV Beukenstraat II	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder ervaart al langere tijd te weinig vaste medewerkers op de locatie. Kind heeft de afgelopen maanden geen enkele keer dezelfde medewerker gehad, waardoor ouder zich minder veilig voelt bij het brengen. Ouder overweegt om naar een andere locatie te wisselen.	Ouder meldt dat de groep vaak onrustig is door afwezigheid van vaste medewerkers, waardoor het vertrouwen in de opvang afneemt. Locatiemanager heeft dit persoonlijk besproken en uitgelegd dat er stappen worden gezet: vaste gezichten worden ingepland en ouder kan zich op een wachtlijst plaatsen voor een andere locatie. Andere locaties zitten op dit moment vol.	Ja
Partou KDV Baarsjesweg 12	Partou B.V.	Omgang/interactie met kind	Ouder meldt dat de opvang in de eerste weken niet naar verwachting verliep. Kind kreeg weinig activiteiten, stond soms alleen in de groep zonder toezicht, en de medewerkers waren soms met hun telefoon bezig. Door veel wisselende gezichten voelde het kind zich onzeker en kon er geen band worden opgebouwd. Ook waren er incidenten waarbij het kind nat en koud buiten speelde en lange tijd geen eten of drinken kreeg. Ouder miste proactieve communicatie van de opvang.	De locatiemanager heeft dit direct besproken met ouder. Er is extra aandacht afgesproken voor eten, drinken, activiteiten en sanitaire behoeften. Dagelijkse updates worden gegeven en ouder is geïnformeerd over mogelijkheden voor contractaanpassing of overgang naar school.	Deels



Partou BSO Vliegwereld	Partou B.V.	Ruil- en inhaaluren	Ouder meldt dat er momenteel heel veel inhaaluren openstaan. In de praktijk is het bijna onmogelijk om deze uren daadwerkelijk te gebruiken.	Er is persoonlijk contact geweest met ouder, de voorwaarden zijn uitgelegd en met ouder is besproken dat ouder altijd contact kan opnemen met de locatie om samen te kijken wat mogelijk is.	Nee
kinderopvang de Tovertuin	Smallsteps B.V.	Ruil- en inhaaluren	Ouder meldt dat er ruilen inhaaluren openstaan, maar dat het niet lukt om deze uren te gebruiken. Ouder geeft aan hier recht op te hebben.	Er is persoonlijk contact geweest met ouder, de voorwaarden zijn uitgelegd, hierbij is ook verteld dat het een service is en dat ouder er geen recht op heeft. Met ouder is besproken dat ouder altijd contact kan opnemen met de locatie om samen te kijken wat mogelijk is.	Nee
Margriet	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / locatie	Ouder meldt dat de locatie te weinig capaciteit heeft. Soms wordt de ene groep gesloten en de andere opengehouden, maar ouders krijgen geen uitleg over hoe wordt besloten welke kinderen wel of niet opgevangen worden. Dit zorgt voor onzekerheid en extra belasting voor ouders.	Ouder maakt zich zorgen over het sluiten van een groep vanwege capaciteit. Tijdens persoonlijk contact is uitleg gegeven over de reden van de sluiting. Voor deze sluiting wordt geen financiële compensatie geboden.	Ja
Partou KDV Otje	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	De oudercommissie uit zorgen over het plotse vertrek van de locatiemanager, bovenop een langere periode van onrust en wisselingen in het team. Er is sprake van hoog verloop, ziekteverzuim en regelmatige sluiting van groepen, waardoor ouders niet kunnen rekenen op stabiele opvang. Ook is er onvrede over gebrekkige communicatie en het niet nakomen van afspraken. Daarnaast geven ouders aan dat de tarieven zijn verhoogd, terwijl de ervaren kwaliteit en continuïteit niet zijn verbeterd. De oudercommissie ontvangt hierover regelmatig klachten van ouders.	De klacht gaat over de verslechterde situatie op de locatie door personeelstekorten en het vertrek van een ervaren medewerker. Er is erkend dat de hoge werkdruk en het regelmatig sluiten van groepen hieraan hebben bijgedragen. Er wordt gewerkt aan een plan van aanpak met specialisten om de situatie te verbeteren. Mogelijke maatregelen zijn het (tijdelijk) sluiten van groepen of het verplaatsen van kinderen naar andere locaties om de veiligheid en kwaliteit te waarborgen. Er volgt een gesprek met de oudercommissie om de vervolgstappen te bespreken. De klacht is erkend en er wordt gewerkt aan structurele verbeteringen om meer stabiliteit te creëren.	Ja



<p>Partou KDV Otje</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Sluiting groep / locatie</p>	<p>Ouder dient opnieuw een klacht in over de aanhoudende onrust op de locatie. Sinds een eerdere klacht is er volgens ouder weinig verbeterd. Door het vertrek van de locatiemanager kon de klacht niet eerst intern besproken worden.</p> <p>Ouder ervaart veel stress door het gebrek aan vaste medewerkers en de onbetrouwbare opvang. Groepen worden regelmatig last-minute gesloten, waardoor ouders zelf oplossingen moeten zoeken. Dit heeft gevolgen voor werk, vakantiedagen en financiën, terwijl er wel voor opvang wordt betaald.</p>	<p>De klacht is erkend als grond. De organisatie begrijpt dat de situatie voor ouders vervelend is door aanhoudende personeelstekorten. Een deel van de medewerkers werkt tijdelijk als uitzendkracht en door strenge wet- en regelgeving zijn eerdere oplossingen niet meer toegestaan.</p> <p>Er wordt actief geworven en de personele bezetting wordt dagelijks bekeken om de opvang zo goed mogelijk te organiseren. Ouders kunnen financiële compensatie of, indien mogelijk, een ruildag krijgen. Er zijn excuses aangeboden voor het ongemak.</p>	<p>Ja</p>
<p>Thijlaan</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>Ouder is ontevreden over de manier waarop situaties door de locatiemanager zijn afgehandeld. Tijdens een evaluatiegesprek kreeg ouder te horen dat kinderen voor een bepaalde tijd gebracht moeten worden, terwijl dit eerder niet zo duidelijk was. Een verzoek om de kinderen later te brengen vanwege een ziekenhuisafpraak werd niet toegestaan. Ook werd ouder op een middag gebeld over zorgen rond het kind, waardoor ouder het hele weekend ongerust was. Later bleek het om hoofdluis te gaan. Daarnaast geeft ouder aan dat kind zich ongemakkelijk voelt door opmerkingen van een medewerker over persoonlijke verzorging.</p>	<p>Ouder diende een klacht in over de communicatie met de locatiemanager en andere zaken rondom de opvang van de kinderen. Tijdens een telefonisch gesprek escaleerde het gesprek, waarna ouder de klacht indiende.</p> <p>De locatiemanager heeft excuses aangeboden voor de ervaren miscommunicatie. In het gesprek bleek dat de frustratie van ouder deels voortkwam uit gebeurtenissen van de afgelopen jaren en niet volledig gericht was op de huidige locatiemanager. Er is besproken dat ouder veel ballen tegelijk moet hooghouden, maar de kinderen prioriteit geeft. Afgesproken is dat: Ouders bij medische of andere afspraken de kinderen later mogen brengen na overleg, zodat opvang flexibel kan meedenken. Er ondersteuning wordt geboden bij het welbevinden van de kinderen, zoals bij hoofdluis.</p>	<p>Ja</p>



				<p>De locatiemanager aanwezig zal zijn bij een overleg met de gemeente om de ondersteuning thuis beter af te stemmen.</p> <p>Ouder was akkoord met deze afspraken en beschouwt de klacht als afgerond.</p>	
Partou KDV Beukenstraat II	Partou B.V.	Personele bezetting	<p>Ouder meldt dat de personele situatie op de locatie het afgelopen jaar sterk is verslechterd. In vier weken tijd ontving ouder verschillende berichten over uitval, invalers, samenvoegingen van groepen en sluitingen. Ouders worden vaak gevraagd het kind thuis te houden. Er is onvoldoende informatie over de acties van de locatiemanager om personeel te vinden en de situatie te verbeteren.</p>	<p>Ouder maakte zich zorgen over de personeelsbezetting op de locatie en het vaak wisselende personeel. Tijdens een gesprek gaf de locatiemanager aan dat de groep van het kind stabiel is. Wel kunnen door uitval, vakantie en ziekte soms berichten worden gestuurd aan ouders om het kind thuis te houden. Dit wordt gedaan als laatste redmiddel om te voorkomen dat een groep gesloten moet worden en de opvang niet veilig is.</p>	Deels
Rembrandt- laan	Smallsteps B.V.	Overig OVK & Voorwaarden	<p>Ouder maakt bezwaar tegen de wijziging van de openingstijden. Vanaf het nieuwe jaar zou de opvang later openen maar ouder gaat niet akkoord met deze eenzijdige aanpassing van de bestaande overeenkomst.</p>	<p>Ouder diende een klacht in over het eenzijdig aanpassen van de openingstijden van de locatie. Partou heeft uitgelegd dat de wijziging is toegestaan volgens de algemene voorwaarden en dat de oudercommissie positief heeft geadviseerd. Om ouder tegemoet te komen blijft de locatie de komende twee maanden nog geopend om een alternatief te regelen. Ouders kunnen eventueel gebruikmaken van een andere locatie als oplossing.</p>	Nee



Partou BSO Karspeldreef 500	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / locatie	Ouder klaagt vooral over slechte communicatie van de locatie. Tijdens de zomervakantie moest de opvang meerdere keren onverwacht sluiten door personeelstekort. Ouders moesten vaak last-minute oplossingen regelen. Daarnaast heeft de locatie twee keer van locatie gewisseld, wat volgens de ouder niet geschikt was voor opvang. Ouders ervaren dat er onvoldoende rekening wordt gehouden met hun situatie.	Ouder klaagt over personeelstekort en mogelijke sluitingen van de opvang. De locatiemanager heeft contact gehad en uitgelegd dat maatregelen worden genomen om de situatie te verbeteren. Dit omvat inzet van vaste invalkrachten, ondersteuning door collega's van andere locaties, wekelijkse updates over de personele bezetting en afspraken over toegang en veiligheid bij het sportpark. Sluitingen of afschaling kunnen alleen plaatsvinden bij te weinig medewerkers. Financiële compensatie is door de ouder niet gewenst.	Ja
Partou KDV Otje	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder maakte zich zorgen over de veiligheid van het kind. Bij het ophalen wist de medewerker niet waar het kind was; het werd pas gevonden nadat ouder de naam riep. Ook merkt ouder dat er regelmatig wisselende medewerkers zijn, wat bijdraagt aan een onveilige situatie voor het kind.	Ouder maakte zich zorgen over het toezicht op het kind. Operationeel manager heeft contact gehad met ouder en excuses aangeboden. De locatiemanager is geïnformeerd en alle medewerkers worden opnieuw getraind in goed toezicht houden. Ook wordt een pedagogisch coach ingezet om herhaling in de toekomst te voorkomen.	Ja
Partou BSO Koningskinderen Berenpels	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / locatie	Ouder meldt dat de buitenschoolse opvang meerdere dagen is gesloten. Dit veroorzaakt problemen voor werkende ouders en zorgt voor stress. Partou erkent de situatie en werkt aan maatregelen om de continuïteit van de opvang te verbeteren.	Ouder klaagde over veelvuldige sluitingen van de groep en slechte of late communicatie hierover. Tijdens een persoonlijk gesprek zijn de zorgen van ouder besproken en erkend. Partou heeft toegelicht welke maatregelen worden genomen om sluitingen te voorkomen. Ouder geeft aan dat de situatie verbeterd is en dat de communicatie beter verloopt.	Ja
Partou KDV Otje	Partou B.V.	Sluiting groep / locatie	Ouder ervaart dat de opvang onbetrouwbaar is. Het kind kon meerdere dagen niet terecht doordat de groep last-minute werd gesloten. Ouders worden niet persoonlijk geïnformeerd, maar krijgen alleen berichten via de app. Daarnaast is recent de tweede locatiemanager	Ouder diende een gegronde klacht in over herhaalde, last-minute sluitingen van de groep van het kind, veroorzaakt door ziekteverzuim en personeelstekort. De sluitingen en onvoldoende communicatie hebben geleid tot frustratie en praktische problemen voor de ouder. Partou erkent de situatie, biedt excuses aan en neemt	Ja



			vertrokken, zonder duidelijke communicatie hierover.	maatregelen om de stabiliteit te verbeteren, waaronder een tijdelijke plaatsingstop, werving van nieuw personeel en betere communicatie naar ouders. Pedagogisch medewerkers doen hun best om de verzorging en ontwikkeling van de kinderen te waarborgen, ook bij tijdelijke invalkrachten.	
BSO de Bikkels	Smallsteps B.V.	Privacy	Ouder geeft aan dat deelname aan de een bepaalde activiteit alleen kan als toestemming wordt gegeven voor gebruik van beeldmateriaal van het kind online. Ouder vindt dit problematisch omdat het kind hierdoor zichtbaar wordt op social media. Er is gevraagd naar alternatieven zodat het kind kan deelnemen zonder online zichtbaar te zijn.	Ouder maakte zich zorgen over privacy, emotionele veiligheid en plezier van kinderen tijdens een bepaalde activiteit, vanwege gebruik van beeldmateriaal voor promotie. Er is een gesprek geweest met de Activiteiten Manager. De klacht wordt serieus genomen en er wordt gekeken naar aanpassingen van toestemmingsformulieren voor de toekomst. Ouder kan hierbij als klankbord betrokken worden.	Deels
Partou KDV Groenewold 186	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder geeft aan dat het kind abrupt van de opvang moest vertrekken vanwege gedrag, zonder voorafgaand gesprek of duidelijke afspraken. Er was geen schriftelijke communicatie beschikbaar, waardoor ouder zich overvallen en gestrest voelde. Ouder geeft aan dat er onvoldoende tijd en mogelijkheden zijn geboden om aan het gedrag te werken of een alternatieve opvang te regelen.	Ouder heeft een klacht ingediend over het gedrag van het kind en de gevolgen hiervan voor de groep. De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad en de situatie besproken. Ondanks eerdere gesprekken en ondersteuning is het gedrag verergerd en kan de veiligheid van de groep niet volledig worden gewaarborgd. Er is in overleg een alternatieve opvanglocatie geregeld, waar het kind tijdelijk één-op-één begeleiding krijgt.	Nee



Partou KDV Otje	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder klaagt over de overplaatsing van het kind naar een andere groep zonder overleg of duidelijke communicatie. Ouders ervaren onzekerheid over opvangdagen, wisselend personeel en tekorten in verzorging en structuur. Ouders vragen om betere planning, duidelijke informatie en extra ondersteuning bij de dagelijkse verzorging en ontwikkeling van het kind.	Ouder diende een klacht in over de overplaatsing van het kind, wisselende gezichten op de groep en problemen rond zindelijkheid en verzorging. De overplaatsing vond plaats door acute personeelstekorten en werd onvoldoende zorgvuldig gecommuniceerd. Ouders ervaren onzekerheid over opvangdagen en medewerkers. Ook waren er zorgen over het gebruik van verkeerde luiers en onvoldoende begeleiding bij zindelijkheid. Partou erkent de problemen, biedt excuses aan en werkt aan stabielere roosters, vaste uitzendkrachten, betere communicatie en consistente verzorging.	Ja
BSO 't Eimink	Smallsteps B.V.	Fysieke veiligheid	Tijdens het buitenspelen is het kind geslagen en geduwd door een ander kind dat niet op de opvang zit. Het personeel zag dit niet en heeft de ouders niet geïnformeerd. Ouders maken zich zorgen over het toezicht, de veiligheid en de informatievoorziening.	Ouder maakte zich zorgen over de veiligheid, summiere overdracht en beperkte activiteiten op de groep. Na persoonlijk contact met de ouder en een teamoverleg zijn concrete afspraken gemaakt om de veiligheid, het activiteitenaanbod en de warme overdracht te verbeteren. Het signaal van de ouder heeft geleid tot een waardevol leermoment voor het team.	Ja
BSO 't Eimink	Smallsteps B.V.	Fysieke veiligheid	Ouder ervaart structureel tekortschietend toezicht en summiere overdracht op de opvang. Incidenten worden niet of nauwelijks gemeld, waardoor ouder via het kind hoort wat er is gebeurd. Het recente incident werd gezien als het toppunt van een zorgwekkend patroon. Ouder verzoekt om een concreet plan van aanpak met duidelijke, meetbare afspraken over toezicht, communicatie, gebruik van telefoons/tablets en meldplicht bij incidenten en verwondingen.	Ouder maakt zich zorgen over onvoldoende veiligheid, summiere overdracht bij ophalen, gebruik van privételefoons door medewerkers en een beperkt activiteitenaanbod, vooral tijdens vakanties. Tijdens een overleg met oudercommissie en team zijn concrete afspraken gemaakt over toezicht, activiteiten en warme overdracht. De klacht is erkend en het team neemt de feedback mee voor verdere professionalisering van het pedagogisch handelen.	Ja



BSO 't Eimink	Smallsteps B.V.	Ruil- en inhaaluren	Ouder ervaart problemen met het inzetten van inhaaluren. Aanvragen worden pas zeer laat goedgekeurd, navraag levert geen duidelijk antwoord op en uren blijven lang openstaan, terwijl nieuwe kinderen al geplaatst worden. Klacht is erkend en besproken met betrokken medewerkers, en er worden verbeteringen in het aanvraag- en communicatieproces doorgevoerd.	Ouder ervaart vertraging en moeizame afhandeling bij het inzetten van ruil- en inhaaluren. Ondanks tijdige aanvragen worden deze soms laat of pas op de dag zelf goedgekeurd. Partou heeft toegelicht dat het beleid een afmeldtermijn van 96 uur hanteert en dat extra dagen afhankelijk zijn van de bezetting op de locatie. Hoewel de vertraging vervelend is, verloopt de procedure volgens de geldende voorwaarden van Partou. Daarom is de klacht als ongegrond beoordeeld en formeel afgesloten.	Nee
Kinderopvang Bios	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder had een rondleiding bij de locatie afgesproken. Door interne miscommunicatie kon de afspraak niet doorgaan. Ouders zouden teruggebeld worden, maar dit is niet gebeurd. Dit zorgde voor frustratie en tijdverlies, omdat ouder speciaal vrij had genomen van werk om de rondleiding bij te wonen.	Ouder diende een klacht in over een miscommunicatie rond een geplande rondleiding bij de locatie, waardoor de ouder tevergeefs tijd en moeite had besteed. Partou erkent dat het incident vervelend was en verklaart de klacht gegrond. Er is direct geprobeerd een nieuwe afspraak te plannen, maar telefonisch contact met de ouder was niet mogelijk. Omdat het een eenmalig incident betrof, zijn geen structurele maatregelen nodig. De klacht is hiermee officieel afgesloten.	
Kinderopvang Toverkruid	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	Ouder heeft aangegeven dat de locatie vaak onbereikbaar is, ruildagen lastig zijn in te plannen, en dat gemaakte afspraken over het slapen van kind niet worden nageleefd.	De klachten gingen over bereikbaarheid van de locatie, ruildagen, onduidelijkheid bij uitzonderlijke situaties en het naleven van slaapafspraken. We erkennen dat er verbeterpunten zijn: Bereikbaarheid en terugbellen had beter gekund. Ruildagen worden voortaan duidelijker gecommuniceerd. Bij miscommunicatie wordt één aanspreekpunt ingezet. Slaapafspraken worden opnieuw vastgelegd en gedeeld binnen het team. We nemen de feedback serieus en voeren concrete verbeteringen door.	



Hoograven	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	<p>De ouder dient een klacht in over een langdurige en volgens de ouder onacceptabele onderbezetting van het personeel op de locatie. In het afgelopen jaar heeft de ouder meerdere meldingen ontvangen over personeelstekorten, uitdagingen in de bezetting en mogelijke groepssluitingen. In de periode augustus en september is er tijdelijk gewerkt met een aangepast (scha-duw)rooster, in overleg met de operationeel manager, om de personele onderbezetting op te vangen.</p> <p>De ouder geeft aan compensatie te verwachten voor de ervaren overlast. Daarnaast vraagt de ouder om een schriftelijk en structureel verbeterplan om de personele problemen op de locatie duurzaam aan te pakken.</p>	<p>Er is een klacht ingediend over langdurige onderbezetting op de locatie. Hierdoor moesten ouders meerdere keren extra flexibel zijn, wat heeft geleid tot onrust en onvrede. Er is hierover meerdere keren telefonisch contact geweest met de ouder. De organisatie erkent dat de klacht gegrond is en dat de situatie voor onrust heeft gezorgd. Als compensatie worden de extra gemaakte ophaalmomenten vergoed. Daarnaast is een brief met verbeterpunten gedeeld. Deze brief is door de ouder positief ontvangen. Om meer rust en stabiliteit te creëren, zijn verschillende maatregelen genomen. Zo worden flexibele medewerkers en uitzendkrachten ingezet, wordt samengewerkt met andere locaties en is het rooster verruimd. Ook is er tijdelijk een plaatsingstop ingesteld en wordt de werving van nieuwe medewerkers versneld opgepakt. De voortgang wordt transparant gedeeld via het ouderportaal.</p>	Ja
KDV De Koningswereld	Partou B.V.	Ruil- en inhaaluren	<p>Ouder geeft aan dat het zowel vorig jaar als dit jaar niet mogelijk is geweest om ruil- en inhaaluren in te zetten.</p>	<p>Partou heeft uitgelegd dat: Het inzetten van ruil- en inhaaluren afhankelijk is van de bezetting op de locatie. Aanvragen tijdig indienen helpt, maar er kan pas akkoord worden gegeven wanneer er daadwerkelijk plek is. De procedure volgens het beleid en de voorwaarden van Partou verloopt.</p>	Nee
KDV De Wijde Wereld	Partou B.V.	Planning en plaatsing	<p>Ouders geven aan dat ze als ouder onaangenaam verrast waren dat het kind vanaf een bepaalde datum naar een andere groep zal gaan, zonder dat ouders hierover geïnformeerd of geraadpleegd zijn. Ouders ervaren dit als een beslissing zonder overleg, met een gebrek aan</p>	<p>Er is persoonlijk contact geweest met de ouder, waarbij excuses zijn aangeboden door de planner. Het kind blijft op de huidige groep en wordt niet verplaatst.</p>	Ja



			transparantie en zorgvuldigheid. Ouders maken zich zorgen dat deze verplaatsing de stabiliteit van het kind niet ten goede komt en verzoeken dat de beslissing wordt teruggedraaid.		
Partou KDV Entrepotthof 48	Partou B.V.	Ruil- en inhaaluren	Ouder is ontevreden over het ruil- en inhaalbeleid bij de overgang van de ene opvang naar de andere opvang. Ouders vinden het onredelijk dat ruildagen voor de kerst slechts geldig zijn tot het einde van het jaar en dat ruiluren van een eerdere vakantie niet kunnen worden meegenomen. Ouder vraagt om een langere geldigheidsduur van de ruiluren, bij voorkeur één jaar vanaf afmelding.	Partou heeft uitgelegd dat: Het inzetten van ruil- en inhaaluren afhankelijk is van de bezetting op de locatie. Aanvragen tijdig indienen helpt, maar er kan pas akkoord worden gegeven wanneer er daadwerkelijk plek is. De procedure volgens het beleid en de voorwaarden van Partou verloopt.	Nee
Partou BSO Brabantweg 107	Partou B.V.	Communicatie vanuit servicekantoor	Ouder wil het emailadres veranderen zodat ouder op het juiste emailadres de jaaropgaven kan ontvangen.	De klacht is onderzocht en gegrond verklaard. Het emailadres is inmiddels aangepast en de jaaropgave is naar het nieuwe adres verstuurd. Er zijn excuses aangeboden voor de eerdere nalatigheid en interne verbetermaatregelen aangekondigd om e-mailwijzigingen zorgvuldig te verwerken. De klacht wordt als afgehandeld beschouwd.	Ja
Hoograven	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder maakt zich zorgen over structurele onderbezetting, waardoor opvang onzeker is en de continuïteit en emotionele veiligheid van het kind wordt beïnvloed. Partou erkent dit en heeft maatregelen genomen, zoals inzet van vaste invalkrachten, ondersteuning door andere locaties en wekelijkse bezettingsupdates. Ouders worden tijdig geïnformeerd over sluitingen of afschalingen, en feedback wordt serieus meegenomen.	Ouder is geïnformeerd over de personele uitdagingen en tijdelijke groepssluitingen. Partou erkent de situatie en streeft ernaar sluitingen te beperken door inzet van flexibele pool, samenwerking met andere locaties, uitzendbureaus, ruimer rooster, snelle opvolging van nieuwe kandidaten en tijdelijke plaatsingsstop. Vanaf november wordt meer rust en stabiliteit nagestreefd en alle verdere updates over personeel zullen transparant via het ouderportaal worden gedeeld.	Ja



<p>Partou KDV Eva Besnyostraat 491 (IKC Laterna Magica)</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Overig OVK & Voorwaarden</p>	<p>De ouder is het niet eens met de voorgenomen overplaatsing van het kind en de daaropvolgende opzegging van het contract. Volgens de ouder geldt de overeenkomst voor de huidige locatie en mag deze niet eenzijdig worden gewijzigd.</p> <p>De ouder vindt de overplaatsing pedagogisch onverantwoord en mogelijk schadelijk voor de ontwikkeling van het kind. De keuze voor deze opvang is destijds bewust gemaakt vanwege het specifieke pedagogisch concept.</p> <p>De ouder vraagt om een schriftelijke bevestiging dat het kind op de huidige locatie kan blijven, om een toelichting op de opzegging en om een plan om de personele bezetting structureel te verbeteren.</p>	<p>Er is een persoonlijk gesprek geweest met de ouder. Besloten is dat het kind op de huidige locatie kan blijven. Daarbij is duidelijk aangegeven dat er op deze locatie een grotere kans is op uitval van personeel dan op de eerder voorgestelde locatie. De ouder heeft hiermee ingestemd.</p>	<p>Ja</p>
<p>Partou KDV Otje</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Sluiting groep / locatie</p>	<p>De ouder heeft een klacht ingediend over de sluiting van de groep van het kind. De ouder is ontevreden over de gebrekkige communicatie over deze maatregel en het uitblijven van een reactie op bezwaar en vragen binnen de gestelde termijnen.</p> <p>De ouder vindt de overplaatsing naar een babygroep ongeschikt voor het kind en houdt het kind tijdelijk thuis totdat de situatie is gewijzigd.</p>	<p>De locatiemanager heeft de klacht persoonlijk met de ouders besproken. Tijdens dit gesprek is uitgelegd hoe de wettelijke kind-leidsterratio werkt en waarom het kind op dat moment nog niet kon doorstromen naar de peutergroep. Door deze uitleg kregen de ouders meer begrip voor de situatie.</p> <p>Daarnaast gaven de ouders aan ontevreden te zijn over het ontbreken van vaste gezichten op de groep, de continuïteit en de informatievoorziening. De locatiemanager heeft toegelicht welke maatregelen zijn genomen om dit te verbeteren. Zo zijn pedagogisch medewerkers zoveel mogelijk op vaste groepen geplaatst, is een flexibele medewerker ingezet en ontvangen ouders voortaan elke vrijdag een bericht met actuele informatie over</p>	<p>Ja</p>



				<p>de komende week. Door het gesprek en de genomen maatregelen voelden de ouders zich gehoord. De ouders zijn tevreden over de aanpak en zien inmiddels verbetering in de opvang.</p>	
<p>KDV Partou Kinderopvangboerderij</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>De klacht gaat over een gebrek aan ouderbetrokkenheid, onvoldoende overleg en gebrekkige communicatie rondom een belangrijke wijziging in de groepsindeling.</p>	<p>Er is persoonlijk contact geweest met de ouder, waarin de gemaakte keuzes zijn toegelicht. De locatie heeft gereageerd op een klacht over de samenvoeging van groepen en het sluiten van een groep. In de reactie is erkend dat in eerdere communicatie een onjuist persoon als mentor is genoemd, waarvoor excuses zijn aangeboden. De locatie geeft aan dat de herindeling zorgvuldig is uitgevoerd in samenwerking met de oudercommissie en staat achter de gemaakte keuzes. Er is begrip getoond voor het onprettige gevoel dat bij de ouder is ontstaan, en de feedback wordt gebruikt om communicatie en samenwerking te verbeteren.</p>	<p>Deels</p>



<p>BSO Partou Kinderopvang- boerderij</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>Ouders hebben een klacht ingediend over het structureel te laat ophalen van hun kinderen door de taxivervoerder bij de kinderopvang. De vertragingen lopen regelmatig op tot ongeveer een uur, waardoor de kinderen angstig en overstuur raken. Ondanks herhaaldelijke meldingen aan de opvang is er volgens de ouders geen verbetering opgetreden.</p> <p>Door deze situatie hebben de ouders de opvang opgezegd en zelf duurdere externe opvang moeten regelen. De ouders ervaren een gebrek aan begrip en medeleven vanuit de locatie en voelen zich niet gehoord, ondanks jarenlang trouw klant te zijn. Via deze officiële klacht hopen de ouders alsnog gehoord te worden en compensatie te ontvangen.</p>	<p>Er heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden waarin de klacht is besproken. Er is begrip getoond voor de situatie en namens de locatie zijn excuses aangeboden voor de gang van zaken.</p> <p>De gemaakte fout kan niet worden teruggedraaid, maar de afgesproken financiële compensatie wordt geregeld. Daarnaast is aangegeven dat Partou maatregelen zal nemen om herhaling in de toekomst te voorkomen.</p>	<p>Ja</p>
--	------------------------	--	---	---	-----------



<p>Partou KDV Nimfenplein 1</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Binnenruimte</p>	<p>Er is een klacht ingediend over de hygiëne op de locatie. De vloer is vaak vies en de mat ligt vol met zand. Ouders gebruiken geen schoenhoesjes en kinderen dragen de hele dag hun schoenen binnen. De ouder maakt zich zorgen over de gezondheid van de kinderen en vraagt om maatregelen om de hygiëne in de speelruimte te verbeteren.</p>	<p>Er heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden om de klacht te bespreken. De klacht ging over de hygiëne op de groep, met name omdat ouders geen slofjes dragen bij binnenkomst en kinderen hun buitenschoenen aanhouden, waardoor er regelmatig zand in de groepsruimte ligt. De organisatie erkent deze zorgen en heeft afgesproken om meerdere veegmomenten in te voeren, onder andere na binnenkomst en na het buitenspelen. Daarnaast wordt onderzocht of ouders voortaan via dezelfde ingang als het kinderdagverblijf kunnen binnenkomen, zodat zij daar wel slofjes kunnen gebruiken en kinderen in de hal van schoenen kunnen wisselen. Hiervoor wordt gewerkt aan het installeren van een deurcode. Ondertussen is het kind doorgestroomd naar een andere locatie. De ouder heeft aangegeven het prettig te vinden dat de klacht serieus is opgepakt en hoopt dat de hygiëne hierdoor voor andere kinderen en ouders gewaarborgd blijft.</p>	<p>Ja</p>
<p>Kinderopvang Konijn</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Verzorging kind</p>	<p>Ouders geven aan dat hun kind vaak ontlasting in de luier heeft bij het ophalen en daardoor huidirritatie en roodheid ervaart. Het kind heeft geen bekende overgevoeligheid voor luiers of crèmes. Ouders hebben dit meerdere keren gemeld bij de pedagogisch medewerkers en de vestigingsmanager. Ondanks eerdere afspraken over extra oplettendheid ontstaan er nog steeds rode plekken en huidirritaties doordat het kind te lang in de ontlasting blijft zitten.</p>	<p>De locatiemanager heeft het gesprek met de ouders gevoerd en een oplossingsgerichte aanpak afgesproken. Het kind gaat per direct naar een andere groep met een vaste contactpersoon voor de ouders. Daarnaast kan het kind stapsgewijs één ochtend per week naar de peutergroep. De ouders zijn tevreden over het gesprek en de snelle overstap.</p>	<p>Deels</p>



<p>Dr. de Visserstraat</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Sociale veiligheid</p>	<p>Ouder uit zorgen over de veiligheid en het welzijn van het kind, dat na een recente operatie extra aandacht en zorg nodig heeft. Tijdens het verblijf voelde het kind zich niet volledig veilig, wat onzekerheid veroorzaakte en zichtbaar invloed had op de emoties. De ouder ervaart de communicatie met de verantwoordelijke medewerker als ongepast en niet geruststellend. Er wordt gevraagd om samen te bekijken hoe de situatie verbeterd kan worden, zodat het kind zich veilig en goed verzorgd voelt.</p>	<p>De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met de ouder en de situatie besproken. Er zijn afspraken gemaakt over een verbeterde overdracht bij halen en brengen. De klacht is gedeeltelijk gegrond. De communicatie had duidelijker gekund, maar de medewerker heeft binnen de mogelijkheden goed gehandeld. De pedagogisch medewerker let voortaan extra op het welzijn van het kind tijdens de overdracht en noteert relevante observaties in het dagverslag. De ouder kan bij toekomstige zorgen contact opnemen met de locatiemanager.</p>	<p>Deels</p>
<p>Partou KDV Borneokade 101</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>Ouders hebben hun kind van de opvang gehaald vanwege meerdere structurele tekortkomingen. Vanaf de eerste dagen voelde het kind zich niet op gemak. De eerste signalen werden aanvankelijk toegeschreven aan de wensperiode, maar lieten zien dat er sprake was van structurele problemen. Ouders gaven aan dat de communicatie en overdracht bij het brengen en ophalen vaak negatief en tegenstrijdig was. Bepaalde uitspraken die tegenover het kind werden gedaan, kwamen thuis terug en sloegen niet aan bij de opvoedstijl van de ouders. Ook werden er opmerkingen gemaakt die als kwetsend en onprofessioneel werden ervaren. Herhaalde verzoeken van de ouders om pedagogische observatie door een coach werden gedurende meerdere maanden niet opgevolgd. Daarnaast waren</p>	<p>Er heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden om de klacht te bespreken. Het belangrijkste aandachtspunt betrof de communicatie. De ouder ervaarde vooral negatieve overdrachten en miste structurele terugkoppeling over de zorgen op de groep, bijvoorbeeld in de vorm van een oudergesprek met praktische handvatten. Er is erkend dat hier verbetering mogelijk was en dat dit in de toekomst anders wordt aangepakt. De ouder meldde dat er opmerkingen zouden zijn gemaakt en negatieve pedagogische reacties. Het team heeft na intern hoor en wederhoor aangegeven deze opmerkingen niet te herkennen. Ook leidinggevendenden die regelmatig aanwezig zijn, hebben dit niet waargenomen. Wel blijft hier blijvend aandacht voor. Daarnaast benoemde de ouder zorgen over volle luiers, natte kleding en huidirritatie. Het team herkent dit beeld niet. Kinderen worden standaard minimaal één keer verschoond tijdens vijf uur opvang, en in dit geval</p>	<p>Deels</p>



			<p>er zorgen over de hygiene en verzorging; het kind werd soms opgehaald met een natte of volle luier, wat ongemak en huidirritatie veroorzaakte.</p> <p>Na herhaalde pogingen tot verbetering constateren de ouders dat er sprake is van structureel onprofessioneel handelen en onvoldoende zorg. Het vertrouwen van de ouders is volledig geschaad. Zij verzoeken de opvang dringend om de klacht serieus te behandelen en passende maatregelen te nemen ter bescherming van andere kinderen en ter verbetering van de opvangkwaliteit.</p>	<p>werd het kind zelfs extra gecontroleerd en verschoond na een eerdere miscommunicatie. Rode plekken zijn meerdere keren bij het ophalen benoemd, inclusief het advies om thuis extra te spoelen vanwege gevoeligheid en ongemak.</p> <p>De organisatie neemt vooral de feedback over communicatie mee voor de toekomst. Daarnaast wordt benadrukt dat het altijd helpt om zelf duidelijk aan te geven welke vorm van terugkoppeling gewenst is, nu bij de nieuwe opvang en later op school.</p>	
--	--	--	--	---	--



<p>Partou KDV Otje</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Sluiting groep / locatie</p>	<p>Ouder uit teleurstelling en onbegrip over de gebrekkige communicatie rond onverwachte groepssluitingen op de locatie. De ouder werd pas bij aankomst geïnformeerd dat er geen plek was voor het kind, terwijl volgens de medewerker een e-mail zou zijn verstuurd. Er is geen telefonisch contact opgenomen, waardoor de ouder belangrijke afspraken moest afzeggen en het kind overstuurd raakte.</p> <p>De ouder merkt op dat dit niet de eerste keer is dat er sprake is van onverwachte sluitingen, onbekende medewerkers of wisselingen van kinderen tussen groepen. De dienstverlening wordt als onvoorspelbaar en onvoldoende ervaren, vooral op het gebied van organisatie, planning en communicatie. De frustratie is gericht op het management en niet op de pedagogisch medewerkers.</p> <p>De ouder verwacht een duidelijke en serieuze reactie over de voortgang van personeelsproblemen, toelating van nieuwe kinderen ondanks instabiele groepen en het ontbreken van adequate communicatie. Er wordt gevraagd om maatregelen om herhaling te voorkomen.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De klacht ging vooral over het gebrek aan informatie in een periode waarin veel speelde. Ouders gaven aan dat er nieuwe kinderen werden geplaatst, terwijl de groep soms gesloten was. Ook werd gevraagd om in de ochtend telefonisch geïnformeerd te worden bij sluiting van de groep. Tijdens het gesprek is uitleg gegeven over de situatie. Er was in die periode een groot personeelstekort, waardoor opvang niet altijd mogelijk was. De locatiemanager heeft toegelicht welke stappen daarna zouden worden genomen. Om alle ouders tegelijk te informeren, is ervoor gekozen om wekelijks informatie te delen via het ouderportaal, waarbij ook de klachten werden meegenomen. Er is uitgelegd dat kinderen met een al getekend contract verplicht geplaatst moesten worden, en dat dit verwarrend overkwam. De wens om ouders 's ochtends telefonisch te bellen bij sluiting is besproken. Dit bleek in de praktijk niet haalbaar, omdat niet alle ouders op tijd bereikt konden worden. Het ouderportaal was de snelste manier om iedereen tegelijk te informeren.</p>	<p>Ja</p>
-------------------------------	--------------------	---------------------------------	--	--	-----------



Hoograven	Smallsteps B.V.	Omgang/interactie met kind	<p>Ouder dient een formele klacht in over de opvang van het kind op de eerste dag. Bij aankomst werd de ouder geïrriteerd ontvangen en er was onduidelijkheid over de tijd van de intake. Het kind moest meteen afscheid nemen van de ouder en raakte erg verdrietig. Tijdens het weggaan van de medewerker bleef het kind enige tijd alleen achter zonder directe begeleiding van een volwassene. De ouder vindt dit onacceptabel en stelt dat een kind op de eerste dag nooit alleen mag worden gelaten. Het incident heeft het vertrouwen in de opvang beschadigd.</p> <p>De ouder vraagt om een schriftelijke bevestiging van de beëindiging van het opvangcontract, een reactie op de klacht en uitleg over hoe dit heeft kunnen gebeuren. De ouder benadrukt dat de situatie serieus moet worden genomen vanwege de mogelijke gevolgen voor het kind.</p>	<p>De locatiemanager heeft de ouder direct telefonisch benaderd en een schriftelijke reactie gestuurd. In de reactie is erkend dat het afscheid voor het kind niet prettig is verlopen. Er is uitgelegd dat het beleid is om het afscheid kort te houden en dat de pedagogisch professional slechts kort van de groep wegging om iets met een collega te bespreken. De situatie wordt meegenomen in een teamoverleg. Het verzoek tot onmiddellijke beëindiging van het contract is gehonoreerd, zonder opzegtermijn.</p>	Deels
Partou KDV Schinkelstraat 158	Smallsteps B.V.	Fysieke veiligheid	<p>Ouder meldt dat het kind letsel heeft opgelopen aan de teen tijdens het aantrekken van schoenen op de opvang. De ouder vindt dat het incident tijdens het gesprek niet serieus genoeg is opgepakt en wil dat het zorgvuldig wordt onderzocht om herhaling te voorkomen.</p>	<p>De operationeel manager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er zal meer aandacht komen voor communicatie met ouders binnen het team. De klacht wordt ook besproken met de betrokken medewerkers. Het verzoek van de ouder om het contract per direct te beëindigen zonder opzegtermijn zal worden verwerkt.</p>	Ja



<p>Partou BSO Emily Bron-tesingel 1A</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Fysieke veiligheid</p>	<p>Ouder is ontevreden over de gang van zaken op de buitenschoolse opvang. Na een slechte kennismaking zonder informatie ervaart de ouder structurele problemen.</p> <p>De ouder maakt zich zorgen over rommelige en vieze ruimtes, te veel kinderen op de groep, gebrek aan vaste en ervaren medewerkers en onvoldoende toezicht. Op een dag speelde het kind zonder begeleiding in het lokaal terwijl de medewerker buiten was. De ouder geeft aan geen vertrouwen meer te hebben in de huidige werkwijze en maakt zich ernstige zorgen over de veiligheid en het toezicht.</p>	<p>De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De locatiemanager heeft aangegeven dat het vervelend is dat de klacht is ontstaan en dat de ouder hier hinder van heeft ondervonden. Tijdens het gesprek is vooral gesproken over communicatie en veiligheid op de groep. De locatiemanager vindt het belangrijk dat de ouder vertrouwen heeft in de werkwijze en dat de veiligheid van de kinderen voorop staat. In eerste instantie is samen met de ouder gekeken naar een datum om met de pedagogisch professional van de groep in gesprek te gaan. Na het bekijken van de datums is besloten dit gezamenlijk op locatie op te pakken. De ouder gaf aan vertrouwen te hebben dat dit op een passende manier wordt opgepakt en wil meedenken en meewerken wanneer dat gewenst is. Mocht het later toch nodig zijn om met de pedagogisch professionals in gesprek te gaan, dan kan dit altijd nog worden gedaan.</p> <p>Met de pedagogisch professionals is contact geweest om te evalueren hoe dit voortaan anders en veiliger kan worden opgepakt. Wat betreft de hygiëne is de locatiemanager in contact geweest met het externe schoonmaakbedrijf. Daarnaast zijn er voor de groepen aftekenlijsten ingevoerd die dagelijks worden ingevuld, om de hygiëne verder te verbeteren.</p>	<p>Ja</p>
---	--------------------	---------------------------	---	--	-----------



<p>Partou KDV Koningskinderen De Gouden Sleutel</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>Ouder geeft aan dat er onduidelijkheid is ontstaan over de eerder besproken mogelijkheid tot opschorting van de opvangkosten, gezien de persoonlijke omstandigheden van het gezin. Ondanks een eerdere toezegging heeft de ouder geen terugkoppeling ontvangen. Bij navraag bleek dat alleen een tegoed voor enkele extra dagen mogelijk was, wat afwijkt van wat eerder is aangegeven en volgens de ouder niet in lijn is met de algemene voorwaarden. De ouder ervaart gebrekkige communicatie, gebrek aan empathie en onvoldoende inspanning om tot een passende oplossing te komen.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Tijdens het gesprek is gesproken over de ervaringen rondom het kennismakingsgesprek en de wenperiode van het kind. Na ziekte in de eerste week is een compensatie toegekend in de vorm van een tegoed. Vervolgens gaf de ouder aan dat er sprake was van een verdrietige familiesituatie, waardoor de start werd uitgesteld. De locatiemanager heeft meegedacht over mogelijke oplossingen en aangeboden dat de maand november kosteloos kon worden opgezegd. De ouders besloten uiteindelijk volledig te stoppen met de opvang. De locatiemanager heeft spijt uitgesproken dat het vertrouwen in de opvang verloren is gegaan en aangegeven open te staan voor verdere vragen of ondersteuning.</p>	<p>Deels</p>
<p>Partou KDV Jan Muschlaan 24</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Fysieke veiligheid</p>	<p>Ouder geeft aan dat het medische protocol voor het kind met astma niet is nageleefd. Het kind heeft de medicatie niet gekregen terwijl was afgesproken dat dit regelmatig moest gebeuren. De invallende medewerker was niet op de hoogte van deze instructie, wat volgens de ouder een risicovolle situatie heeft opgeleverd.</p>	<p>De organisatie heeft de klacht direct serieus genomen en meerdere gesprekken gevoerd met de ouder en de betrokken pedagogisch professionals. Na overleg zijn maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen. Het medicatieformulier is vernieuwd en het kinddossier is aangepast, zodat duidelijk is dat het kind elke twee uur de voorgeschreven medicatie krijgt en dat eventuele vragen over medicatie uitsluitend met de ouder worden afgestemd. Daarnaast is er een stappenplan opgesteld voor noodgevallen, dat zichtbaar wordt opgehangen op de groep en op kantoor. Hiermee zijn de procedures aangescherpt om de veiligheid van het kind te waarborgen.</p>	<p>Ja</p>



<p>Partou BSO Houtrakgracht 211</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Discriminatie</p>	<p>Er is een klacht ontvangen over mogelijk discriminatie, buitensluiten en pestgedrag door een pedagogisch medewerker.</p>	<p>De locatiemanager heeft contact gehad met de ouder en de pedagogisch professional. Uit onderzoek en gesprekken is gebleken dat er geen sprake was van opzettelijk buitensluiten of discriminatie. De klacht is daarom ongegrond verklaard.</p> <p>Er is een gezamenlijk gesprek met ouder, kind en pedagogisch professional georganiseerd om de situatie te bespreken. De ouder gaf aan dat dit gesprek prettig was en kijkt uit naar een positieve voortzetting van de samenwerking.</p> <p>De locatiemanager adviseert dat toekomstige vragen of zorgen eerst bij de locatie worden besproken.</p>	<p>Nee</p>
<p>Kinderopvang Jubelz</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Verzorging kind</p>	<p>Ouder meldt dat het kind vaker thuis is gekomen met pijn, omdat de verzorging na toiletbezoek op het kinderdagverblijf niet goed werd uitgevoerd. Ondanks eerdere gesprekken met medewerkers is dit opnieuw voorgevallen. Het kind was hierdoor een week lang bang om naar het toilet te gaan, wat duidelijk stress veroorzaakte.</p> <p>De ouder vraagt dat de verzorging voortaan direct en zorgvuldig wordt uitgevoerd.</p>	<p>Tijdens het persoonlijke gesprek is besproken hoe de specifieke afspraken rond toiletgebruik worden uitgevoerd en mondeling toegevoerd aan invalkrachten. Afgesproken is dat aanvullende stappen in het ouderportaal worden vastgelegd en dat vragen van ouders direct met de mentor worden besproken. Er is aandacht besteed aan de balans tussen zorg en zelfstandigheid van het kind en de beperkingen van groepsbegeleiding. De zorgen van de ouder zijn serieus genomen en het is bevestigd dat de afgesproken maatregelen worden gevolgd.</p>	<p>Deels</p>



<p>De Nieuwe Nachttegaal</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Binnenruimte</p>	<p>Ouder maakt zich zorgen over het ontbreken van duidelijk beleid rondom het gebruik van buitenschoenen in de ruimte. Er zijn geen duidelijke afspraken voor ouders en medewerkers, waardoor onhygiënische situaties ontstaan. De ouder vraagt om maatregelen, zoals een schoenenverbod, het gebruik van slofjes of overschoenen, en een afgebakende, hygiënische kruipruimte.</p>	<p>De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De locatiemanager heeft de situatie uitgelegd: er is geen eigen beleid voor binnen- of buitenschoenen, omdat de richtlijnen van het RIVM worden gevolgd. Het RIVM adviseert dat een droogloopmat of het dragen van buitenschoenen beide verantwoorde keuzes zijn. De locatie heeft gekozen voor het gebruik van een droogloopmat, waarbij alle bezoekers hun voeten vegen bij binnenkomst. Dit sluit aan bij de visie van de organisatie en voldoet aan de wettelijke hygiëne-eisen, zoals gecontroleerd door de GGD. Er is verduidelijkt dat het beleid niet bedoeld is om hygiëne te negeren en dat persoonlijke voorkeuren van ouders, waar mogelijk, worden meegenomen. Tot op heden zijn er geen andere klachten over dit onderwerp ontvangen. Op basis van deze toelichting is de klacht ongegrond verklaard. De organisatie blijft de hygiëne op de locatie waarborgen en werkt conform de geldende richtlijnen.</p>	<p>Nee</p>
<p>Kinderopvang de Boefjes</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Tarieven</p>	<p>De oudercommissie uit ongenoegen over de toelichting van Partou bij de prijsindexatie. Zij ervaren tegenstrijdigheden in de uitleg van de kostenstijging en vinden de verstrekte informatie niet volledig en consistent. Er is een voorstel gedaan om een persoonlijk gesprek te organiseren om de klacht te bespreken.</p>	<p>De klacht is afgerond door het operationeel management. Er zijn twee gesprekken geweest waarin de informatie over de prijsindexatie 2026 is toegelicht. De oudercommissie had al alle benodigde informatie om een advies te geven. Het adviesstraject is volgens de regels gevolgd. In de registratie staat dat de oudercommissie vindt dat hun adviesrol beperkt was.</p>	<p>Deels</p>



De Carrousel	Smallsteps B.V.	Fysieke veiligheid	De achterdeur van de opvanglocatie is onbeveiligd en heeft geen cijferslot. Hierdoor kunnen onbevoegden de locatie zomaar betreden. Dit is in strijd met het interne Partou-beleid, dat voorschrijft dat alle locaties een cijferslot moeten hebben dat alleen bekend is bij ouders en de locatieleiding.	Er is persoonlijk contact geweest tussen de locatiemanager en de ouder. De melding over de achterdeur is opgepakt. Intern is een actie gestart om te onderzoeken of een cijferslot kan worden geplaatst. Tot die tijd zijn tijdelijke veiligheidsmaatregelen genomen. De ouder is geïnformeerd over de genomen stappen.	Deels
Partou KDV Laan van Pun- tenburg 2A	Partou B.V.	Omgang/interactie met kind	Ouder dient een formele klacht in over de manier waarop het kind op de locatie is behandeld. Volgens de ouder is het kind enige tijd alleen gelaten in een ruimte terwijl het hevig huilde en niet werd gerustgesteld. De ouder vindt dit onacceptabel en in strijd met de standaarden voor zorg en emotionele veiligheid. Er wordt verzocht om een formeel onderzoek, een toelichting op het voorval en maatregelen om herhaling te voorkomen.	De locatiemanager heeft contact gehad met de betrokken medewerkers om de situatie te onderzoeken en de relevante feiten te verzamelen. Daarna is teruggekoppeld aan de ouder, inclusief een uitleg over het beleid en de manier waarop de processen verlopen. Daarnaast zijn afspraken gemaakt over financiële afhandeling waar dit van toepassing was. De afhandeling is uitgevoerd met transparantie en zorgvuldigheid, en de inzichten zijn meegenomen in de evaluatie en borging van het beleid.	
Partou KDV Arent Janszoon Ernststr 134	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	Een ouder is ontevreden over de communicatie. De ouder ervaart de groep en de beleidsmedewerker als niet prettig. Daarnaast meldt de ouder dat het kind thuis soms vies aankwam, bijvoorbeeld met een natte rug van plas. De ouder vindt het onduidelijk dat het avondeten apart besteld en betaald moet worden. Ook is aangegeven dat facturen zijn ontvangen voordat het kind is gestart, zonder duidelijke uitleg. Na twee wenmomenten heeft de ouder de plaatsing stopgezet en is ontevreden over de verplichting om anderhalve maand te betalen,	Er is persoonlijk contact geweest met de ouder, de klachtencoördinator, de operationeel manager en de locatiemanager om de situatie te bespreken en uitleg te geven over de gang van zaken op de groep. Tijdens de afhandeling is vastgesteld dat de ouder onder bewind staat en dat de contractuele toestemming van de bewindvoerder ontbrak. Hierdoor was het contract niet rechtsgeldig, is het volledig vervallen en zijn de facturen gecrediteerd. Daarnaast zijn interne verbeterpunten besproken binnen het team om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen.	Ja



			terwijl er nog geen beschikking is afgegeven.		
Partou BSO Zwartsluiskade 2	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Een ouder heeft het kind anderhalf jaar geleden ingeschreven voor de buitenschoolse opvang en de voorschoolse opvang. Onlangs heeft de ouder een plaats aangeboden gekregen zonder voorschoolse opvang, omdat dit product niet meer wordt aangeboden. De ouder was hier niet van op de hoogte en had eerder in het jaar al een aanbod ontvangen vanuit de planning. De ouder heeft meerdere keren gebeld en gemaïld, maar kreeg nauwelijks reactie.	Tijdens telefonisch contact heeft de operationeel manager uitgelegd dat de voorschoolse opvang niet langer wordt aangeboden vanwege onvoldoende personele bezetting. Afsproken is dat de overeenkomst voor de buitenschoolse opvang alvast wordt verstuurd en dat er contact wordt opgenomen zodra er weer plek is voor de voorschoolse opvang.	Deels
Partou BSO Baarsjesweg 12	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	Naar aanleiding van een incident op de locatie heeft de ouder contact opgenomen. De tandarts heeft aangegeven dat de afgebroken tand in de toekomst extra kosten met zich mee kan brengen. De ouder vraagt zich af of Partou een procedure heeft om dit soort situaties af te handelen, omdat het incident heeft plaatsgevonden tijdens de opvanguren op de locatie.	Tijdens het buitenspelen werd het kind geduwd. Het kind viel en brak daarbij een voortand. Er zijn meerdere contactmomenten met de ouder geweest, gericht op het afronden van de casus en het aanleveren van documentatie aan de verzekeraar. De locatiemanager fungeerde hierbij als contactpersoon. Afsproken is dat de ouders een aansprakelijkstelling en overige benodigde informatie zouden aanleveren. Daarna heeft Partou vervolgstappen gezet richting de verzekeraar. De klacht wordt deels gegrond geacht vanwege het tijdsverloop sinds het incident. Wel erkent Partou dat de communicatie en nazorg destijds onvoldoende zijn	Deels



				geweest, wat de frustratie van de ouders verklaart.	
KDV Partou In den Houte	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / locatie	Ouder probeert al enkele maanden een terugbetaling te krijgen. De locatie was tijdelijk gesloten vanwege de hitte in het pand. Vanaf het begin is beloofd dat de uren zouden worden verrekend, maar dit is tot op heden niet gebeurd.	De klacht over het te laat verrekenen van de financiële compensatie is volledig opgelost. De locatiemanager en de operationeel manager hebben de situatie opgepakt en de compensatie is inmiddels uitbetaald. De klacht wordt hiermee als afgehandeld beschouwd.	Ja



<p>Partou KDV Victorieplein II</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Voeding</p>	<p>Een ouder dient een klacht in over het huidige voedingsbeleid. De ouder geeft aan dat het beleid, zoals beschreven op de website van Partou met nadruk op gezonde voeding en het aanbieden van groenten gedurende de dag, in de praktijk niet altijd wordt gevolgd. Vanaf ongeveer 11:30 uur krijgt het kind niets meer te eten als de aangeboden groenten worden geweigerd, waardoor de rest van de dag zonder voeding blijft. Dit wordt door de ouder als pedagogisch onverantwoord ervaren.</p> <p>De ouder geeft aan dat het kind moeite heeft met eten, maar dankzij de inzet van het team vooruitgang heeft geboekt. Tijdens de pilot Tommy Tomato aten de kinderen goed, maar sinds het einde daarvan is er geen passend alternatief gekomen. De ouder vindt het bovendien oneerlijk dat andere Partou-locaties wél warm eten aanbieden. Ondanks eerdere signalen binnen de locatie is er nog geen structurele oplossing gevonden. De ouder verzoekt om een gesprek met de directie om samen te zoeken naar een duurzame oplossing die aansluit bij het gecommuniceerde voedingsbeleid van Partou en bij de behoeften van jonge kinderen.</p>	<p>Naar aanleiding van de ingediende klacht over het voedingsbeleid heeft telefonisch contact plaatsgevonden met de ouder. Vervolgens is de situatie intern besproken met de locatiemanager.</p> <p>Vanuit de locatie is toegelicht dat het beleid gericht is op stimuleren en niet op dwingen. Kinderen worden aangemoedigd om nieuwe smaken te proberen, maar er wordt niets opgedrongen. Wanneer een kind de lunch of het tussendoortje niet op eet, wordt dit niet vervangen door ander eten.</p> <p>Er zijn dagelijks drie tot vier eetmomenten: een fruitmoment, broodlunch, groentemoment en aan het eind van de dag een lichte snack. De aangeboden groenten en fruit variëren dagelijks en worden zowel rauw als gestoomd aangeboden. Ook worden dipjes, zoals hummus, gebruikt om variatie te bieden.</p> <p>Wat betreft zuivel is aangegeven dat er dagelijks melk wordt aangeboden. Ouders die liever yoghurt willen, kunnen dit als vervanging van melk doorgeven, niet als extra product. Het beleid volgt de richtlijnen van het Voedingscentrum.</p> <p>Over het warme eten is toegelicht dat de locatie hiervoor niet is uitgerust met de vereiste ovens. Destijds is besloten deze aanpassing niet door te voeren.</p> <p>Tot slot is benadrukt dat Partou openstaat voor suggesties van ouders en graag meedenkt over mogelijke verbeteringen in het voedingsaanbod.</p>	<p>Nee</p>
---	--------------------	----------------	---	---	------------



<p>Partou KDV Koninginkinderen Berenpels</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Sluiting groep / locatie</p>	<p>Ouder dient een klacht in vanwege aanhoudende en last-minute sluitingen van zowel de buitenschoolse opvang als het kinderdagverblijf. Ondanks eerdere pogingen om contact op te nemen met de locatiemanager ervaart de ouder geen verbetering. De ouder geeft aan veel frustratie te voelen door het gebrek aan stabiliteit en communicatie. De onverwachte sluitingen zorgen voor stress, tijdsdruk en financiële gevolgen. Beide ouders werken fulltime en moeten regelmatig vrije dagen opnemen om opvangproblemen op te vangen.</p> <p>De ouder vindt dit onacceptabel gezien de hoge maandelijkse kosten voor de opvang en vraagt om zo snel mogelijk contact met de locatiemanager of operationeel manager. Ook wordt aangegeven dat een officiële klacht zal worden ingediend en, indien nodig, de kwestie wordt voorgelegd aan de Brancheorganisatie Kinderopvang.</p> <p>Tot slot wil de ouder in gesprek over compensatie, omdat de terugbetalingen voor gesloten dagen als onvoldoende worden ervaren.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Tijdens het gesprek is toegelicht hoe de situatie op dat moment op de locatie was en welke acties waren ingezet om verbetering te realiseren.</p> <p>De ouder heeft daarnaast zorgen geuit over de planning van het kind en aangegeven in gesprek te willen met de operationeel manager. De operationeel manager heeft vervolgens telefonisch contact opgenomen om de klacht te bespreken. Er is afgesproken dat het kind volledig kan overstappen naar de peutergroep. Ook is de financiële compensatie ingepland.</p>	<p>Deels</p>
---	------------------------	---------------------------------	--	--	--------------



<p>Partou KDV Koningskinderen Berenpels</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Planning en plaatsing</p>	<p>Ouders dienen een klacht in over een aangekondigde groepswijziging. Zij hebben bericht gekregen dat het kind zal overgaan naar een verticale groep, terwijl het momenteel op een horizontale dreumesgroep zit. Ouders willen dat het kind op een horizontale groep blijft, omdat dit volgens hen past bij de leeftijd, het ritme en de eerder gemaakte afspraken.</p> <p>Eerder is het kind, op verzoek van de organisatie, al vervroegd gewisseld van de baby/dreumesgroep naar de huidige dreumesgroep. Daarbij is toegezegd dat het kind daar tot ongeveer 2,5 jaar kon blijven. Ouders vinden het daarom onacceptabel dat opnieuw een wisseling plaatsvindt, zonder tijdige afstemming of overleg. Ouders uiten hun onvrede over de communicatie tussen planning en locatie. Volgens hen ontbreekt in het planningssysteem informatie over de opvanggeschiedenis van het kind. Ook ervaren zij dat zittende kinderen moeten meebewegen vanwege personele of organisatorische problemen.</p> <p>De planning geeft aan dat er geen plek beschikbaar is op de dreumesgroep en stelt een combinatie van een verticale groep en een peutergroep als alternatief voor. Ouders zien dit niet als een passende oplossing en verzoeken de organisatie dringend om te zoeken naar een mogelijkheid waarbij het</p>	<p>Er heeft telefonisch contact plaatsgevonden met de planner van de locatie. Tijdens het gesprek is toegelicht dat de wijziging te maken heeft met opzeggingen en de dynamische planning op de locatie.</p> <p>Er is afgesproken dat het kind tot een afgesproken moment op de huidige groep blijft en daarna mogelijk overgaat naar de peutergroep. De definitieve groepsindeling wordt ongeveer een maand van tevoren vastgesteld, waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de voorkeuren van ouders.</p> <p>De organisatie erkent dat een groepswijziging onzeker kan voelen, spreekt waardering uit voor het begrip van de ouder en beschouwt de situatie hiermee als toegelicht en afgerond.</p>	<p>Deels</p>
--	------------------------	------------------------------	---	---	--------------



			kind in een horizontale groep kan blijven.		
Partou KDV D. Marotstraat 40	Partou B.V.	Sluiting groep / locatie	<p>Een ouder heeft een klacht ingediend naar aanleiding van de plotse sluiting van de groep. De mededeling hierover werd pas aan het einde van de middag op de dag voorafgaand aan de sluiting verstuurd.</p> <p>De ouder geeft aan begrip te hebben voor personele problemen, maar ervaart het als lastig dat de communicatie zo laat plaatsvindt. Hierdoor is er weinig tijd om alternatieve opvang te regelen, wat leidt tot praktische problemen zoals het aanpassen van werkafspraken of het opnemen van verlof. Daarnaast vindt de ouder het vervelend dat pedagogisch medewerkers de reacties van ouders moeten opvangen, terwijl zij geen invloed hebben op de besluitvorming.</p> <p>De ouder vraagt om tijdigere communicatie bij toekomstige sluitingen.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Tijdens het gesprek is begrip getoond voor de situatie en toegelicht dat Partou er altijd alles aan doet om de groepen open te houden.</p> <p>Afgesproken is dat in de toekomst vroegtijdig contact wordt opgenomen met ouders wanneer personele krapte wordt verwacht, zodat zij zich beter kunnen voorbereiden. Ook is aangegeven dat de ouder altijd contact kan opnemen bij vragen, opmerkingen of klachten.</p> <p>Daarnaast wordt nog gekeken naar de financiële compensatie voor de gemiste opvangdag.</p>	Ja



			Ook is aangegeven dat de financiële compensatie voor de gemiste opvangdag niet zichtbaar is op de factuur en wordt om uitleg gevraagd.		
BonBon Boerderij	Smallsteps B.V.	Ruil- en inhaaluren	<p>De ouder geeft aan dat tijdens het intakegesprek meerdere keren is aangegeven dat het ruilen van dagen geen probleem zou zijn. Ondanks dat de ouders hier zelden gebruik van maken, hebben zij een wijziging aangevraagd, maar hierop is nog geen reactie ontvangen. Hierdoor konden de ouders een dag niet inzetten, terwijl de uren aan het einde van het jaar wel vervallen. De ouder ervaart de communicatie als onvoldoende en vindt het vervelend dat gemaakte afspraken niet worden nagekomen. De ouder verwacht compensatie voor de gemiste dagen en terugbetaling van de vervallen uren, omdat de beloften niet zijn nagekomen en de communicatie te laat of helemaal ontbreekt.</p>	<p>De klacht ging over het niet kunnen inzetten van ruil- of inhaaluren en extra opvangdagen. De ouderspecialist heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht toe te lichten. Er is uitgelegd dat het ruil- en inhaalbeleid bedoeld is als extra service en dat extra dagen altijd afhankelijk zijn van de beschikbaarheid op de locatie. Hierdoor kan vooraf geen zekerheid worden gegeven. Ouders kunnen zelf een vervaldatum instellen in de app of enkele dagen van tevoren navragen of er plek is op de locatie. Het niet kunnen inzetten van deze uren geeft geen recht op aanpassing van de factuur, zoals vermeld in de voorwaarden. Na beoordeling is geconcludeerd dat het beleid correct is toegepast. De klacht is daarom als ongegrond beoordeeld en wordt hiermee afgesloten.</p>	Nee



<p>Partou BSO Dopheide 38</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Fysieke veiligheid</p>	<p>Een kind is door een medewerker afgemeld en op het schoolplein achtergelaten, ondanks aanwijzingen van een ander kind dat het mee moest naar de buitenschoolse opvang. Ouders werden telefonisch geïnformeerd dat het kind alleen op het schoolplein zou zijn en moesten zelf actie ondernemen om het kind te vinden. Uiteindelijk is het kind door een andere ouder meegenomen.</p> <p>De locatiemanager gaf aan dat dit niet had mogen gebeuren. Tijdens een gesprek met ouders, begeleider en zorgcoördinator werd het voorval echter niet serieus genomen en kreeg de begeleider geen verantwoordelijkheid of excuses.</p> <p>Ouders maken bezwaar tegen het handelen van de begeleider, het ontbreken van communicatie en beleid, en vragen om compensatie voor de gemiste opvangdag.</p>	<p>Er is een klacht ontvangen over de afhandeling van een incident op de opvang. De organisatie erkent dat de ouder zich zorgen maakte over de veiligheid van het kind en heeft begrip voor de gevoelens van de ouder. De door de ouder aangedragen informatie is toegevoegd aan het dossier van het incident, dat landelijk wordt gemonitord door de afdeling kwaliteit. De registratie in het systeem is hiermee afgesloten. Intern wordt daarnaast extra aandacht besteed aan het naleven van protocollen, zodat verbeteringen in het team geborgd blijven.</p> <p>Betrokken medewerkers hebben hun rol en het effect van het handelen besproken en excuses aangeboden, die oprecht zijn bedoeld. Verder is de creditering voor de betreffende opvangdag verwerkt.</p> <p>De ouder heeft inmiddels besloten de opvang te beëindigen en naar een andere locatie over te stappen. De organisatie betreurt dit en trekt lering uit de situatie.</p>	<p>Ja</p>
---	--------------------	---------------------------	---	---	-----------



<p>Partou KDV Emily Bron-tesingel 1A</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Verzorging kind</p>	<p>Er is een klacht ontvangen over de opvang van een kind, waarbij ouders het gevoel hadden dat de opvang vooral gericht was op slapen, terwijl het kind overdag graag ontdekte. Het kind werd onrustig bij slapen in een donkere ruimte, en ouders kregen herhaaldelijk adviezen die niet aansloten bij de ontwikkeling zoals aangegeven door het consultatiebureau. Ook werden ouders meerdere keren verzocht het kind eerder op te halen en was er weinig positieve terugkoppeling over het kind. Een gesprek over een aangepaste dagindeling bleek nauwelijks mogelijk. Als gevolg hiervan hebben de ouders besloten het kind per direct niet meer naar de opvang te brengen vanwege een slecht gevoel bij de situatie.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Tijdens het gesprek is benadrukt dat klachten bij het kinderdagverblijf serieus worden genomen en dat het belangrijk is hierover in gesprek te gaan. De klacht ging over het idee dat kinderen vooral in bed zouden worden gelegd en dat er onvoldoende aandacht zou zijn voor hun ontwikkeling. Dit is besproken met de operationeel manager en het team van de groep. Hieruit bleek dat de situatie genuanceerder is. Binnen de opvang is juist aandacht voor de ontwikkeling van kinderen, waarbij slaap- en wakertijden kunnen verschillen van thuis door andere prikkels en het groepsritme. Het ophalen van persoonlijke spullen werd door de ouder als zakelijk en afstandelijk ervaren, wat aanleiding gaf voor de klacht. Het gesprek heeft duidelijk gemaakt dat de ouder behoefte had om deze ervaring te delen. Momenteel is er geen verdere behoefte aan een vervolgspraak, maar hierover kan nog overleg plaatsvinden met de partner. Het kinderdagverblijf benadrukt het belang van goede communicatie en samenwerking tussen ouder(s) en pedagogisch professionals en wenst de ouder(s) en hun kind veel plezier en succes bij de nieuwe opvang.</p>	<p>Nee</p>
<p>Splash BSO</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Overig veiligheid en ongewenst gedrag</p>	<p>Ouder heeft een klacht ingediend omdat een medewerker tijdens de dienst onder invloed van alcohol zou zijn geweest.</p>	<p>Er is een intern onderzoek uitgevoerd. Tijdens het onderzoek werkte de medewerker niet. Na afronding van het onderzoek is besloten dat de medewerker uit dienst gaat en niet meer wordt ingezet.</p>	<p>Ja</p>



Splash BSO	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Er is een vraag gesteld of het toegestaan is dat een medewerker tijdens de pauze de locatie verlaat. De operationeel manager is gevraagd om een onderzoek te doen naar de situatie op een specifieke dag, inclusief informatie over de bezetting en de aanwezige kinderen.	Tijdens persoonlijk contact is uitgelegd dat een medewerker de locatie tijdelijk mag verlaten tijdens de pauze, bijvoorbeeld voor boodschappen of een korte wandeling. Ook is toegelicht dat de bezetting en inzet van personeel wordt gepland op basis van het aantal aanwezige kinderen, zodat er altijd voldoende medewerkers zijn voor de kinderen. De klacht is telefonisch besproken en hiermee afgehandeld.	Nee
Hoepia	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	De ouder dient een formele klacht in over de communicatie, het dossierbeheer en de informatievoorziening rondom het kind op de locatie. De ouder geeft aan dat, als gezamenlijk gezaghebbende ouder, onrecht gevraagd wordt om het gezag "aan te tonen" voordat informatie wordt gedeeld. Dit is volgens de ouder niet in lijn met het Burgerlijk Wetboek, de Wet Kinderopvang en de AVG. Daarnaast is contact opgenomen met de andere ouder zonder toestemming, wat volgens de ouder in strijd is met de AVG en beroepsregels. Toekomstige verzoeken moeten neutraal en vertrouwelijk worden behandeld. De ouder merkt op dat observaties en incidenten in het ouderportaal onvolledig of incorrect zijn. Ook ontvangt de ouder niet dezelfde meldingen over ziekte, incidenten of bijzonderheden als de andere ouder, terwijl dit volgens de wet wel verplicht is. Het contract vermeldt dat beide ouders contactpersoon zijn, maar	De klacht is zorgvuldig onderzocht door de locatie en de operationeel manager. Alle communicatie met de ouder is verzameld en beoordeeld. Het blijkt dat de klacht deels voortkwam uit onduidelijkheden en procedurele fouten bij de uitvoering van de interne processen. De ouder is erkend als gezamenlijk gezaghebbende ouder en ontvangt nu dezelfde informatie en toegang tot het ouderportaal als de andere ouder. De communicatie en dossiervorming zijn herzien en verbeterd om te zorgen dat observaties, incidenten en bijzonderheden correct en volledig worden geregistreerd en gedeeld. Contractuele afspraken zijn waar nodig verduidelijkt en correct toegepast, zodat wijzigingen alleen met instemming van beide gezaghebbende ouders plaatsvinden. De organisatie heeft maatregelen getroffen om te waarborgen dat toekomstige verzoeken neutraal, vertrouwelijk en in lijn met de wet worden afgehandeld.	Ja



			<p>dit is niet uitgevoerd. Ook zijn wijzigingen doorgevoerd zonder instemming van de ouder, wat volgens de ouder niet juist is.</p> <p>De ouder beschouwt de situatie als een schending van de informatieplicht, onzorgvuldige dossiervorming, schending van privacy en contractafspraken. Bij uitblijven van reactie overweegt de ouder de zaak voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang, de Autoriteit Persoonsgegevens en een tijdelijke schorsing van de opvang.</p>		
<p>Partou KDV Oosterweg 65 A</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>De ouder heeft een klacht ingediend over de communicatie rondom de aangevraagde opvangdagen.</p>	<p>Er heeft persoonlijk contact plaatsgevonden tussen de ouder en de locatiemanager. Tijdens het gesprek is de klacht besproken, die ging over het uitblijven van tijdige en duidelijke terugkoppeling na het indienen van een extra aanvraag.</p> <p>Er zijn afspraken gemaakt om dit te verbeteren. Het team is geïnformeerd over het belang van tijdige communicatie en het geven van een toelichting bij het afwijzen van een aanvraag of het plaatsen op de wachtlijst. Daarnaast is uitgelegd dat extra aanvragen standaard één tot twee weken voorafgaand aan de gewenste ingangsdatum worden beoordeeld.</p>	<p>Deels</p>



<p>Partou KDV Merwedestraat 2</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Fysieke veiligheid</p>	<p>Ouder heeft een klacht ingediend. Volgens de ouder heeft de pedagogisch medewerker aan het kind gevraagd of de ouder pijn had veroorzaakt, nadat het kind vertelde dat de duim pijn deed door stoten. De ouder vindt het onacceptabel dat het kind op deze manier is bevraagd, zeker gezien de jonge leeftijd. Ouders benadrukken dat geweld geen onderdeel is van hun opvoeding en dat het kind liefdevol wordt grootgebracht. De ouders verzoeken dat dit met de medewerker wordt besproken en dat duidelijk wordt gemaakt dat dit niet meer voorkomt.</p>	<p>Er is een klacht ontvangen over de pedagogische interactie tussen een kind en een stagiair. De klacht is persoonlijk en telefonisch besproken met de ouder. Terugkoppeling heeft plaatsgevonden dat de stagebegeleider en de locatiemanager met de stagiair in gesprek zijn gegaan om het gedrag te bespreken en bewustzijn te creëren over de impact van het handelen. De opvang erkent dat de situatie door de ouder als vervelend is ervaren en neemt dit serieus.</p>	<p>Deels</p>
<p>Partou BSO Zwartsluiskade 2</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Fysieke veiligheid</p>	<p>Ouders hebben melding gemaakt van een situatie. Hoewel het kind was aangemeld voor de buitenschoolse opvang, is het niet aangekomen en zijn de ouders hierover niet geïnformeerd. Door het uitblijven van contact heeft het kind langere tijd zonder toezicht buiten rondgedwaald, wat door de ouders als onacceptabel wordt ervaren. Vanwege deze onveilige situatie en het gebrek aan communicatie willen de ouders het contract per direct beëindigen. Ze verzoeken om directe stopzetting van het contract, een voorstel voor compensatie van de nog openstaande en niet-gebruikte uren, en een bevestiging van ontvangst met een snelle reactie op hun verzoek.</p>	<p>Door een fout op de locatie heeft zich een onveilige situatie voorgedaan voor het kind. De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder en uitgelegd dat in deze situatie niet correct is gehandeld. Hiervoor zijn excuses aangeboden. De ouder gaf aan dat het gesprek van vorige week voldoende was en maakt op dit moment geen gebruik van de mogelijkheid voor een fysieke afspraak. Intern zijn er gesprekken met de betrokken medewerkers gevoerd om te zorgen dat een dergelijke situatie in de toekomst niet meer voorkomt. Over het verzoek om financiële tegemoetkoming heeft de locatiemanager contact gezocht met de operationeel manager. In overleg is afgesproken dat het contract per direct kan worden beëindigd zonder opzegtermijn en dat de locatie bereid is de helft van de nog openstaande opvanguren te verrekenen.</p>	<p>Ja</p>



<p>Partou KDV Vlinderhei 7</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Planning en plaatsing</p>	<p>Ouders zijn ontevreden over de communicatie en planning rondom de wachtlijst. Het kind staat al langere tijd ingeschreven voor drie dagen, maar kan door verhuizing slechts twee dagen naar dezelfde locatie. Voor de derde dag staat het kind nog op de wachtlijst, terwijl jongere kinderen inmiddels wel zijn gestart.</p> <p>Ouders hebben meerdere keren contact gezocht met het hoofdkantoor, maar kregen geen uitleg of duidelijkheid. Tijdens telefonisch contact werd aangegeven dat de wachtlijst eerder was gesloten, waardoor het kind mogelijk niet op tijd aan de beurt is gekomen.</p> <p>Ouders zijn ontevreden over de extra reistijd en over het feit dat het kind binnenkort naar de peutergroep gaat, terwijl het nog niet alle dagen naar dezelfde locatie kan.</p>	<p>Er is contact geweest tussen de locatiemanager en de ouder. Daarna heeft de locatiemanager met de planning gesproken over mogelijke oplossingen. Er is aangegeven dat er een plek beschikbaar is op een andere locatie voor het kind. Na een rondleiding, die door de ouder als positief werd ervaren, zal de ouder schriftelijk aangeven of gebruik wordt gemaakt van deze optie.</p>	<p>Deels</p>
<p>Beer Balou</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Sociale veiligheid</p>	<p>Een ouder meldt dat op basis van een éénmalige uitspraak van het kind over mogelijke mishandeling direct een melding is gedaan bij Veilig Thuis. Volgens de ouder zijn de stappen van de geldende meldcode niet gevolgd. Er was geen eerdere aanleiding voor zorgen of wantrouwen, en er is vooraf geen overleg of gesprek met de ouders geweest.</p> <p>De ouder ervaart de gang van zaken als zeer schadelijk en verzoekt om onderzoek en een toelichting op wat er is gebeurd.</p>	<p>Ouders hebben een klacht ingediend over het melden van een uitspraak van hun kind bij Veilig Thuis. Zij gaven aan dat dit direct is gemeld, zonder eerst met hen te overleggen.</p> <p>Tijdens het gesprek is uitgelegd dat medewerkers verplicht zijn de meldcode te volgen. Bij een melding wordt altijd advies gevraagd bij Veilig Thuis. Ouders waren het hier niet mee eens, maar de medewerkers konden hier vanuit hun verantwoordelijkheid niet van afwijken.</p>	<p>Nee</p>



Zeeparel	Smallsteps B.V.	Tarieven	Ouder vindt de aangekondigde prijsverhoging van 5% voor de buitenschoolse opvang te hoog. Volgens de ouder verbeteren de kwaliteit en het aanbod op de locatie niet en worden er weinig extra activiteiten georganiseerd.	Er is contact geweest met de ouder. Tijdens het gesprek is uitgelegd welke verbeterpunten op de locatie worden doorgevoerd en waarom de tariefverhoging heeft plaatsgevonden. Ook is toegelicht hoe het uurtarief wordt berekend.	Nee
Partou BSO Amazonelaan 17	Partou B.V.	Ruil- en inhaaluren	Ouder ervaart al langere tijd dat aanvragen voor extra opvangdagen bij de buitenschoolse opvang erg laat worden beantwoord, soms pas op de dag zelf of nadat ouder zelf navraag doet. Dit zorgt voor onzekerheid en stress, omdat ouder het werk niet tijdig kan plannen. Ook worden aanvragen regelmatig afgekeurd vanwege personeelstekort, wat de ouder begrijpt, maar wat wel praktische problemen oplevert. Daarnaast heeft het kind veel extra opvanguren opgebouwd, maar deze kunnen door het personeelstekort niet worden gebruikt. De ouder vindt het onredelijk dat deze uren aan het einde van het jaar vervallen terwijl dit niet aan ouder ligt. Ouder vraagt om een passende oplossing voor deze uren en om tijdigere communicatie bij extra opvangaanvragen.	De ouderspecialist heeft met de ouder gesproken over de klacht. Tijdens het gesprek is uitgelegd hoe het ruil- en inhaalbeleid werkt. Dit beleid is bedoeld om ouders extra flexibiliteit te bieden, maar extra opvangdagen zijn altijd afhankelijk van beschikbare plekken. Soms blijkt pas op het laatste moment of er een plek vrijkomt, bijvoorbeeld als een kind zich kort van tevoren afmeldt. Ouders kunnen in de ouderapp een vervaldatum instellen voor een aanvraag. Dan krijgen zij automatisch bericht of de aanvraag kan doorgaan. Ook is het mogelijk om vooraf contact op te nemen met de locatie om de beschikbaarheid te vragen. Volgens de algemene voorwaarden is ruil- en inhaaluren een extra service. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend als de uren door beperkte ruimte of regels niet gebruikt kunnen worden. De klacht is daarom ongegrond.	Nee
Driemaster	Smallsteps B.V.	Facturen en betalingen	Ouder geeft aan dat er een vaste betalingsafpraak was, maar dat de regeling toch onterecht is stopgezet. Telefonisch heeft ouder te horen gekregen dat dit hersteld zou worden, maar er is nooit een bevestiging ontvangen. In plaats daarvan is het contract van het kind beëindigd, terwijl volgens ouder de fout bij	De klacht ging over de onterechte beëindiging van een contract en de bijbehorende betalingsregeling. Het is bevestigd dat het kind opnieuw is geplaatst en dat er een nieuwe betalingsregeling is afgesproken voor de openstaande facturen. Hierbij zijn duidelijke afspraken gemaakt over betalingstermijnen en communicatie bij toekomstige achterstanden.	Ja



			<p>Partou ligt. Hierdoor zit ouder zonder opvang en kan niet werken.</p> <p>Daarnaast ervaart ouder slechte communicatie: er worden wel betalingsherinneringen gestuurd, maar er komt geen reactie op eigen mails. Ouder wil dat de betalingsregeling wordt hersteld, het contract wordt heropend en de klacht officieel wordt geregistreerd.</p>		
<p>Partou KDV Koolhovenstraat 10</p>	Smallsteps B.V.	Verzorging kind	<p>Ouder geeft aan dat het kind niet is verschoond tijdens de vaste verschoonrondes, waardoor de huid pijnlijk en beschadigd was bij het ophalen. Volgens de ouder gaf de medewerker toe dat het verschonen was vergeten. De ouder vindt dit onacceptabel en is van mening dat de kwaliteit van de opvang achteruitgaat, terwijl de kosten stijgen.</p>	<p>De locatiemanager heeft contact opgenomen met de ouder en erkent de zorgen. Het volledige team van pedagogisch professionals is aangesproken. Alle betrokken collega's vinden de situatie vervelend, zullen extra opletten om herhaling te voorkomen en werken aan structurele verbetering. Ouder kan bij verdere vragen altijd contact opnemen met de locatiemanager.</p>	Ja
<p>Partou BSO Kaanaalweg 176</p>	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	<p>De ouder geeft aan dat ouder meerdere keren heeft gevraagd om een overdracht bij het ophalen van het kind, maar hier geen reactie op krijgt. Daarnaast ervaart ouder de sfeer op de locatie als minder gezellig en prettig.</p>	<p>De klacht gaat over het uitblijven van een overdracht bij het ophalen van meerdere kinderen en over de manier waarop de ouder zich behandeld voelde op de BSO. De ouder vond de communicatie onvoldoende en de sfeer op de locatie niet prettig.</p> <p>De klacht is intern besproken. Hieruit bleek dat de communicatie en overdracht niet goed zijn verlopen. De klacht is daarom gegrond verklaard.</p> <p>Er zijn maatregelen genomen om de situatie te verbeteren. Zo zijn er gesprekken gevoerd met medewerkers over communicatie, is er een flexmanager ingezet om de werkwijze te verbeteren en zijn er meerdere gesprekken geweest met de ouder. Inmiddels zijn er bredere gesprekken over de begeleiding van de kinderen.</p>	



				Daarom wordt deze klacht administratief afgesloten en wordt het verdere traject onder een nieuwe registratie voortgezet.	
POV Sammie	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	<p>Ouder dient een klacht in over de gang van zaken bij de peuterspeelzaal en overweegt het kind per direct van de opvang te halen. Ouder trof het kind buiten in de regen aan, alleen met een dunne romper onder de jas. De natte trui lag op de kachel, maar er is geen gebruikgemaakt van de schone, droge kleding die standaard aanwezig is. De ouder ziet dit als nalatigheid en onvoldoende basiszorg. De uitleg van de medewerker wordt als onvoldoende ervaren.</p> <p>Daarnaast zijn er voortdurend problemen rondom de opvanguren. Ouder ervaart al langere tijd tegenwerking bij het ophogen van de uren van het kind. Meerdere gesprekken hebben nog geen concrete oplossingen opgeleverd. Volgens de ouder heeft het kind vier uur opvang per dag nodig, zoals ook geadviseerd door het consultatiebureau.</p> <p>De ouder vraagt om een duidelijke uitleg over hoe het buitenspelen zonder</p>	<p>Er zijn meerdere gesprekken geweest met de ouder en met een externe zorginstantie. Ook is het kind geobserveerd en zijn de resultaten met de ouder besproken. Ouder wil meer uren afnemen op de opvang, maar uit de observaties blijkt dat het kind vooral baat heeft bij 1-op-1 begeleiding, iets wat de opvang niet kan bieden. Daarom kan de opvang geen extra uren aanbieden. De ouder heeft besloten het contract te beëindigen. De ouder hoeft geen opzegtermijn te betalen.</p>	Deels



			trui heeft kunnen gebeuren, maatregelen om herhaling te voorkomen, een bevestiging dat de opvanguren kunnen worden opgehoogd en een gesprek met de manager.		
Partou BSO Koningskinderen Het Tinnen Soldaatje	Smallsteps B.V.	Omgang/interactie met kind	Ouders hebben de opvang met onmiddellijke ingang beëindigd vanwege herhaaldelijke zorgen over het gedrag van de begeleiding. Er waren meerdere incidenten waarbij kinderen werden geschreeuwd, geïntimideerd en bestraft op een manier die als onveilig en ongepast werd ervaren. Daarnaast werd structureel geen initiatief genomen voor activiteiten, beloften niet nagekomen, en werd niet adequaat opgetreden bij pestgedrag. Ouders geven aan dat dit niet past bij professionele kinderopvang en vragen om een bevestiging van de stopzetting.	Er is een klacht ingediend over de manier waarop er met kinderen werd omgegaan, waaronder een specifiek incident. Tijdens persoonlijk contact met de betrokkenen zijn de zorgen besproken en serieus genomen. Intern is besloten om alle genoemde punten op te pakken en de betrokken medewerkers hierop aan te spreken. Dit is kort na het gesprek uitgevoerd. De situaties die in de klacht werden beschreven passen niet bij de gewenste pedagogische werkwijze. Met de genomen maatregelen wordt het team ondersteund en het pedagogisch handelen structureel verbeterd. Alle stappen zijn vastgelegd en opgevolgd om herhaling te voorkomen.	Deels
Move-it	Smallsteps B.V.	Verzorging kind	Ouders zeggen de overeenkomst van het kind per direct op op basis van artikel 11 lid 8 van de Algemene Voorwaarden vanwege de recente prijswijziging. Daarnaast maken de ouders zich ernstige zorgen over de kwaliteit van de opvang. Ze geven aan dat het toezicht tekortschiet, dat er onvoldoende begeleiding is bij plasongelukjes, dat	Naar aanleiding van de klacht heeft er een telefonisch gesprek plaatsgevonden met de ouder. In het gesprek is gesproken over de ervaren problemen met verzorging, structuur, continuïteit en betrokkenheid van de pedagogisch medewerkers. De ouder gaf aan deze zorgen eerder te hebben gemeld bij de locatiemanager. Tijdens het contact is vastgesteld dat de genoemde	Ja



			<p>het kind wordt gepest door andere kinderen en dat de groepssituatie chaotisch is. Volgens de ouders ondermijnt dit de emotionele veiligheid van het kind.</p>	<p>locatiemanager inmiddels niet meer werkzaam was, waardoor de eerdere melding niet is ontvangen. Hoewel de overeenkomst inmiddels is beëindigd, wordt de klacht serieus genomen. Er zijn afspraken gemaakt om passende maatregelen te treffen en de kwaliteit van de opvang te verbeteren en te borgen.</p>	
<p>Kinderopvang Kyckert</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>Ouder meldt dat er op de groep nog steeds veel fouten worden gemaakt met de spullen van de kinderen, ondanks eerdere meldingen. Kledingstukken raken kwijt of komen in tassen van andere kinderen terecht. Ook speenen, doekjes en andere spullen van andere kinderen worden soms in de tas van het kind gevonden.</p> <p>In één situatie zaten de knuffel en speen van het jongste kind in de tas van een ander kind, waarbij verschillende tegenstrijdige verklaringen werden gegeven. Ouder geeft aan dat er geen verbetering optreedt en dat de reacties vanuit de groep het probleem niet oplossen. Het aantreffen van een schoolfoto van een ander kind in de tas wordt gezien als de druppel.</p> <p>De ouder geeft aan dat dit probleem al langere tijd speelt, veel frustratie veroorzaakt en vraagt om een serieuze en duidelijke oplossing.</p>	<p>Naar aanleiding van een ingediende klacht is de situatie met het team uitgebreid besproken. Het onderwerp is opnieuw duidelijk op de kaart gezet, waarbij gekeken is naar de momenten waarop het misging en hoe het proces beter kan worden ingericht. Het doel is dat dergelijke situaties in de toekomst niet meer voorkomen. Er zijn concrete maatregelen genomen om de werkwijze binnen de groep te verbeteren. Zo is gekeken naar een duidelijke en praktische manier om persoonlijke spullen van kinderen op te bergen. De tasje worden zorgvuldig gecontroleerd en de medewerkers zijn extra alert tijdens kwetsbare momenten van de dag. Daarnaast is besproken hoe kinderen hun knuffels en speen op de opvang kunnen laten, zodat deze altijd beschikbaar zijn en het proces overzichtelijk blijft.</p> <p>Het team blijft alert en betrokken om herhaling te voorkomen, en de verbeteringen worden structureel toegepast binnen de groep.</p>	<p>Ja</p>



<p>Partou BSO Oceaan 16</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>Ouder ervaart dat aanvragen voor extra opvang regelmatig niet worden beantwoord. Zelfs na herhaaldelijk bellen komt er geen reactie, soms pas laat op de dag.</p> <p>Er wordt aangegeven dat een bevestiging vanuit het hoofdkantoor nodig is, maar deze komt niet. Hierdoor verliest de aanvraag waarde en veroorzaakt dit veel frustratie bij de ouder.</p> <p>Ouder vraagt om een uitleg over hoe dit kan gebeuren.</p>	<p>Naar aanleiding van de klacht heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden. De klacht ging over het moment waarop aanvragen voor extra opvang worden goedgekeurd. Ouder gaf aan dat goedkeuring soms pas laat op de dag komt, terwijl de opvang dan al niet meer nodig is.</p> <p>Tijdens het gesprek is uitgelegd dat vertraging kan ontstaan door de afwezigheid van de locatiemanager, waardoor aanvragen later door pedagogisch medewerkers worden beoordeeld. Ook kan het voorkomen dat er pas op het laatste moment plek ontstaat door een afmelding van een ander kind.</p> <p>Als oplossing is geadviseerd om bij het indienen van een aanvraag een uiterste goedkeuringstermijn aan te geven, passend bij de persoonlijke situatie. Zo kunnen late goedkeuringen worden voorkomen.</p>	<p>Deels</p>
<p>Partou KDV C. van Eesteren- laan 216</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Ruil- en inhaaluren</p>	<p>Ouders melden dat hun kind drie dagen is afgemeld in de verwachting dat de uren later gebruikt konden worden. Ondanks meerdere pogingen zijn alle aanvragen afgewezen vanwege personeelstekort, waardoor de uren aan het einde van het jaar vervallen.</p> <p>Ouders geven aan dat de "service" om later uren in te halen hierdoor feitelijk niet beschikbaar is. Ze vragen om een passende oplossing, bijvoorbeeld het gebruik van de uren in het volgende jaar of een andere redelijke compensatie.</p>	<p>Ouders zijn geweest op het ruil- en inhaalbeleid zoals beschreven in de aanvullende voorwaarden. Omdat uren die niet zijn gebruikt vervallen aan het einde van het kalenderjaar en er geen financiële compensatie mogelijk is, is de klacht op basis van het beleid en de huidige situatie als ongegrond afgesloten.</p> <p>Wel is geadviseerd dat ouders de uren eerder in het jaar kunnen inzetten om te voorkomen dat ze komen te vervallen.</p>	<p>Nee</p>



Partou KDV 't Hambroek 54	Partou B.V.	Personele bezetting	Er was in de ochtend geen personeel aanwezig om het kind op te vangen.	Naar aanleiding van de klacht is telefonisch contact geweest. De medewerker erkent dat de medewerker niet ruim op tijd aanwezig was, maar geeft aan dat de medewerker op tijd de locatie heeft geopend. De medewerker vindt het vervelend dat dit tot een klacht heeft geleid. Afsproken is dat ouder bij een eventueel toekomstig voorval direct contact opneemt met de locatiemanager. Het incident is ook besproken tussen medewerker en ouder bij het ophalen van de kinderen.	Nee
Partou KDV Venlosingel 218	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Kind is overgeplaatst naar andere groep terwijl kind hier nog niet aan toe is.	Er is persoonlijk contact geweest met ouder. Er zijn excuses aangeboden voor de onduidelijkheid en het ontbreken van tijdige informatie. Afsproken is dat het kind langer in de huidige groep kan blijven en dat er zorgvuldig wordt gekeken naar een passende datum voor doorstroom. Ook is de bereikbaarheid van de klantenservice en afdeling Planning besproken. Dit is intern opgepakt om de communicatie en bereikbaarheid te verbeteren.	Ja
Partou KDV Koningskinderen De Kikkerkoning	Smallsteps B.V.	Ruil- en inhaaluren	Ouder ervaart problemen met het inzetten van ruiluren omdat er geen plek is op de groep. Ouder wil dat deze uren verlengd worden naar volgend jaar. Daarnaast verliep de overgang van het kind van de ene naar de andere groep niet soepel.	Ouder heeft een klacht ingediend over het niet kunnen inzetten van ruiluren en over de soepele overgang van het kind naar een andere groep. De beperkte bezetting maakt het lastig om ruiluren te realiseren, maar er wordt gekeken of extra dagen mogelijk zijn bij afmeldingen. De overgang naar een andere groep is besproken met medewerkers en zal voortaan beter worden gemonitord.	Deels



<p>Partou BSO Willem Alexanderplantsoen 2a (IKC Stella Nova)</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Overig veiligheid en ongewenst gedrag</p>	<p>Ouder geeft aan dat een eerdere klacht niet is opgelost en uit zorgen over het kind: mogelijk seksueel grensoverschrijdend gedrag door onvoldoende toezicht. Daarnaast worden structurele problemen gemeld, zoals slecht toezicht, onvoldoende emotionele veiligheid, agressief gedrag van medewerkers, gebrekkige aansturing van het team en druk op ouders.</p>	<p>Er is een klacht ontvangen over grensoverschrijdend gedrag tussen een kind en het kind van de ouder, zowel op school als op de buitenschoolse opvang. Naar aanleiding hiervan hebben meerdere gesprekken plaatsgevonden met de ouder, de school en de buitenschoolse opvang, en is de wettelijke procedure voor onderzoek gevolgd. Tijdens een vervolggesprek zijn de zorgen van de ouder besproken over het toezicht op de buitenschoolse opvang, de betrouwbaarheid van medewerkers en de complexiteit van de locatie. De organisatie heeft aangegeven deze signalen zorgvuldig te onderzoeken en eventuele verbetermaatregelen met de ouder te delen. Daarnaast is afgesproken dat gemiste opvangdagen worden vergoed. Ook is de suggestie van de ouder om het aanbod voor begeleiding van hoogbegaafde kinderen uit te breiden meegenomen in de verdere beleidsontwikkeling. De ouder heeft aangegeven dat de klacht hiermee kan worden afgesloten.</p>	
<p>Partou KDV Dollardstraat 123 (VVE T kleine Anker)</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Overig OVK & Voorwaarden</p>	<p>Ouder dient een formele klacht in over de facturering na annulering van de opvangovereenkomst. De overeenkomst is tijdig geannuleerd. Toch is een volledige maand opvangkosten in rekening gebracht op basis van een eerdere, vervallen startdatum. Ouder geeft aan dat er geen opvang is geleverd en dat het hanteren van de oude startdatum onredelijk is. Ouder is bereid administratiekosten te betalen, maar niet een volledige maand opvang. De betaling van de factuur is opgeschort</p>	<p>Ouder diende een klacht in over facturering na annulering van de opvangovereenkomst. Volgens de voorwaarden geldt bij annulering na het verschuiven van de startdatum de oorspronkelijke startdatum voor de berekening van de kosten. Op basis hiervan is de klacht ongegrond verklaard en blijven de opvangkosten verschuldigd. Ouder is gewezen op de mogelijkheid om over deze periode kinderopvangtoeslag aan te vragen, indien daarvoor in aanmerking wordt gekomen.</p>	<p>Nee</p>



			en automatische incasso moet worden stopgezet. Als er geen oplossing komt, wordt de klacht voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.		
Partou KDV Apeldoornstraat 1	Partou B.V.	Overig OVK & Voorwaarden	<p>Ouder heeft meerdere kinderen bij de opvang. Voor één kind is een VVE-indicatie afgegeven voor twee dagdelen. Ouder neemt al twee hele dagen opvang af en ging ervan uit dat de VVE-uren hierin konden worden ingezet.</p> <p>Partou hanteert echter de eis dat de opvang over drie volle dagen moet worden verspreid. Dit leidt tot extra kosten, terwijl hier geen behoefte aan is. Ouder heeft voorgesteld om alleen een ochtend extra af te nemen om aan de spreidingseis te voldoen, maar dit is niet toegestaan door de planning.</p> <p>Ouder vraagt om coulance en verzoekt om vanaf januari 2026 alleen een extra ochtend af te nemen, zodat de VVE-uren kunnen worden benut zonder extra volledige dagen af te nemen.</p>	<p>Ouder heeft een klacht ingediend over de voorwaarden voor het inzetten van VVE-uren. Het kind heeft een VVE-indicatie voor twee dagdelen. Ouder neemt twee hele dagen opvang af en ging ervan uit dat de VVE-uren hierin konden worden ingezet.</p> <p>Partou hanteert echter de voorwaarde dat VVE verspreid over drie dagen wordt aangeboden. Dit betekent dat een derde hele opvangdag nodig is. Een losse ochtend is niet mogelijk, omdat op deze locatie alleen hele dagen worden aangeboden vanwege hoge bezetting en gemeentelijke voorwaarden. De klacht is ongegrond verklaard. Mocht het aanbod in de toekomst wijzigen, dan wordt ouder hierover geïnformeerd.</p>	Nee



<p>Partou BSO Koningskinderen De Kleine Prins</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Overig OVK & Voorwaarden</p>	<p>Ouder dient een formele klacht in over de afhandeling van een opvangplaats. Het kind stond twee jaar op de wachtlijst. Eerst werd aangegeven dat er geen plek was, later werd alsnog een plek aangeboden. Ouder vroeg om verplaatsing van een paar maanden later. Uiteindelijk besloot ouder beide kinderen uit te schrijven vanwege ontevredenheid over de dienstverlening. Bij het annuleren van de BSO-plek gaf Partou aan dat dit na de oorspronkelijke startdatum viel, waardoor kosten in rekening worden gebracht. Ouder vindt dit onredelijk, omdat de plek pas kort voor de startdatum werd aangeboden en het daardoor niet mogelijk was om tijdig te annuleren. Ouder vraagt hoe aan de annuleringsvoorwaarden kan worden voldaan in zo'n situatie en welke kosten precies in rekening worden gebracht.</p>	<p>Een ouder diende een klacht in over de annuleringskosten voor de naschoolse opvang. De ouder vond dat de plek te laat werd aangeboden en dat kosteloos annuleren daardoor niet mogelijk was. Partou gaf aan dat de kosten worden berekend vanaf de oorspronkelijke startdatum, zoals in de algemene voorwaarden staat. Daarom is de klacht afgewezen.</p>	<p>Nee</p>
<p>Partou KDV Otje</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Overig OVK & Voorwaarden</p>	<p>Ouder dient een klacht in over de kosten na annulering van een opvangplaats. De overeenkomst is vóór de startdatum geannuleerd en de opvang is nooit begonnen. Er is geen gebruik gemaakt van de opvang en een deel van de gefactureerde periode valt samen met feestdagen. Ouder vindt het onredelijk dat een volledige maand opvangkosten in rekening is gebracht en vraagt om coulance of gedeeltelijke kwijtschelding.</p>	<p>De klacht ging over annuleringskosten na het beëindigen van een opvangovereenkomst. De startdatum was eerst in november 2025 en is later verzet naar december 2025. Volgens de voorwaarden wordt bij annulering altijd uitgegaan van de oorspronkelijke startdatum. Ouder vond de kosten onredelijk, omdat er geen opvang is afgenomen. Na beoordeling is vastgesteld dat de voorwaarden correct zijn toegepast. De klacht is ongegrond verklaard en de maand opvangkosten blijft verschuldigd. Ouder is gewezen op</p>	<p>Nee</p>



				de mogelijkheid om kinderopvangtoeslag aan te vragen over deze periode.	
Flora - Fiesta	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	<p>Het betreft een veiligheidsincident waarbij het kind na school niet is opgehaald voor de buitenschoolse opvang en ongeveer een uur zonder toezicht op school is achtergebleven. De opvang heeft het ontbreken van het kind pas opgemerkt nadat de school hierover contact opnam. Ouders zijn niet door de opvang zelf geïnformeerd, maar door de school.</p> <p>Daarnaast geven ouders aan dat dit het tweede incident is waarbij het kind uit het zicht van de opvang is geraakt. In een eerdere situatie is het kind zelfstandig en zonder begeleiding van school naar de buitenschoolse opvang gegaan. Naar aanleiding daarvan zijn afspraken aangescherpt, maar ondanks deze afspraken heeft opnieuw een incident plaatsgevonden.</p> <p>Ouders geven aan zich diep geschokt te voelen en spreken van ernstige tekortkomingen in toezicht en veiligheidsprocedures. Zij beschouwen dit als een schending van de zorgplicht en verzoeken om een on-</p>	De flexmanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om het incident te bespreken. Alle medewerkers krijgen een verplichte herinstructie op het protocol voor het ophalen en brengen van kinderen van school. Er wordt een vaste medewerker aangewezen als eindverantwoordelijke voor de tellingen, het gebruik van de tablet, de overdracht en het toezicht. Het protocol wordt aangescherpt. Bij een incident worden ouders zo snel mogelijk geïnformeerd, waarbij de buitenschoolse opvang zelf de regie neemt.	Ja



			<p>derzoek, duidelijke informatie over de geldende protocollen, inzicht in de maatregelen die zijn genomen om herhaling te voorkomen en verbetering van de communicatie richting ouders. In overleg met de locatie-manager is inmiddels besloten het kind over te plaatsen naar een andere locatie om herhaling te voorkomen.</p>		
<p>Partou BSO Amazonelaan 17</p>	Partou B.V.	Ruil- en inhaaluren	<p>De klacht gaat over het beleid rondom ruiluren. Meerdere aanvragen voor ruiluren zijn afgewezen vanwege personeelstekort. Hoewel er begrip is voor de oorzaak, ervaart de ouder het als onredelijk en niet klantvriendelijk dat deze ruiluren niet mogen worden meegenomen naar het volgende jaar. De ouder verzoekt om heroverweging van het beleid en om in situaties van overmacht uitzonderingen toe te staan.</p>	<p>De ouderspecialist heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Het ruil- en inhaalbeleid is bedoeld als extra service en biedt geen garantie op extra opvang. Bij afmeldingen geldt een termijn van 96 uur, zodat de locatie de personeelsplanning en groepsbezetting kan afstemmen. Extra opvang is alleen mogelijk als er op die dag beschikbare plekken zijn. Ouders kunnen via de ouderapp een aanvraag voor extra opvang doen en daarbij een vervaldatum instellen. Het is ook mogelijk vooraf contact op te nemen met de locatie over de beschikbaarheid. Door late afmeldingen kan het echter voorkomen dat pas laat duidelijk wordt of er ruimte is. Volgens de algemene voorwaarden zijn ruil- en inhaaluren vrijblijvend. Als deze uren door beperkte ruimte of regelgeving niet ingezet kunnen worden, kunnen hieraan geen rechten worden ontleend en kunnen de uren vervallen.</p>	Nee



<p>Partou BSO KC De Heydonck</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Fysieke veiligheid</p>	<p>De ouder heeft een klacht ingediend over een medewerker. Volgens de ouder laat de medewerker kinderen van de trap glijden op een mat, wat als onveilig wordt ervaren. Daarnaast heeft de medewerker de ouder op een onprettige manier aangesproken. De ouder vindt dit niet acceptabel en niet passend tegenover het kind.</p>	<p>De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Er is een gesprek geweest met de medewerker over de communicatie richting ouders en kinderen. In het eerstvolgende groepsoverleg worden de thema's veiligheid, toezicht en spelactiviteiten besproken. Daarnaast wordt erop gelet dat er voldoende toezicht op de groep is.</p>	<p>Ja</p>
<p>Partou KDV Cruquiusweg 90</p>	<p>Partou B.V.</p>	<p>Fysieke veiligheid</p>	<p>Het kind is alleen en zonder jas aangetroffen op het schoolplein, vlak bij een open hek richting de openbare weg. De ouder is hierover pas later geïnformeerd. De opvang heeft tegenstrijdige en volgens de ouder onjuiste verklaringen gegeven over hoe het kind buiten terecht is gekomen. De ouder ervaart dit als een ernstige schending van de veiligheid en het toezicht en heeft een officiële klacht ingediend tegen de betrokken medewerkers.</p>	<p>De klacht ging over een situatie waarin een kind korte tijd zonder toezicht en zonder jas buiten is geweest. De organisatie erkent dat dit niet had mogen gebeuren en begrijpt dat dit voor de ouders vervelend is geweest. De situatie is zorgvuldig onderzocht door horen en wederhoor toe te passen. De betrokken medewerkers hebben hun excuses aangeboden en persoonlijk contact opgenomen met de ouders. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt om herhaling te voorkomen en de werkwijze te verbeteren, met extra aandacht voor veiligheid. Er zijn geen aanwijzingen dat er opzettelijk is gehandeld. De klacht is serieus genomen en gebruikt om de veiligheid en kwaliteit op de locatie te verbeteren.</p>	<p></p>
<p>Poortugaal</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Ruil- en inhaaluren</p>	<p>De ouder is het niet eens met het huidige beleid rond inhaaldagen. Betaalde inhaaldagen kunnen vaak niet worden benut door personeelstekorten, en de beschikbaarheid wordt pas op de dag zelf gecommuniceerd. Dit bemoeilijkt het redelijk gebruik van de uren en geeft het gevoel dat er betaald wordt zonder tegenprestatie. De ouder vindt</p>	<p>De ouderspecialist heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Er is een toelichting gegeven op het ruil- en inhaalbeleid. Volgens de algemene voorwaarden zijn ruil- en inhaaluren een vrijblijvende extra service. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend wanneer deze uren door beperkte ruimte of regelgeving niet kunnen worden ingezet. In sommige gevallen vervallen deze uren hierdoor.</p>	<p>Nee</p>



			de communicatie tegenstrijdig en onzorgvuldig.		
Partou BSO Kaanaalweg 176	Partou B.V.	Ruil- en inhaaluren	De ouder kan haar ruiluren niet gebruiken, omdat deze telkens worden afgewezen.	De klacht over ruiluren is beoordeeld en teruggekoppeld. Er is uitgelegd dat ruil- en inhaaluren een extra service zijn, afhankelijk van beschikbare plekken, en dat de klacht op basis van de voorwaarden ongegrond is, maar dat de ouder bij vragen altijd contact kan opnemen.	Nee
Partou KDV August Vermeylenlaan 1	Smallsteps B.V.	Verzorging kind	<p>Ouders melden dat een medewerker op onjuiste wijze zorg heeft verleend door beide oren van het kind dicht te plakken met pleisters vanwege hygiëne voor andere kinderen. Dit was niet medisch verantwoord en heeft de gezondheid van het kind geschaad. De medewerker wist dat dit niet mocht, maar voerde de handeling toch uit. Door deze handeling verergerde de toestand van het kind, wat leidde tot hoge koorts en een oorontsteking waarvoor een antibioticakuur nodig was.</p> <p>Ouders willen in gesprek met de locatie voordat verdere stappen worden ondernomen en geven aan dat zij door deze situatie het vertrouwen kwijt zijn.</p>	<p>Naar aanleiding van een ontvangen klacht heeft een gesprek plaatsgevonden tussen ouders en de organisatie. In dit gesprek is de situatie besproken waarbij zorgen zijn geuit over een medische handeling en het welzijn van een kind. De organisatie heeft begrip uitgesproken voor deze zorgen en het ervaren ongemak. Tijdens het gesprek is gebleken dat de situatie door de betrokkenen verschillend is geïnterpreteerd. Beide partijen hebben uitgesproken hetzelfde doel te hebben, namelijk het bieden van veilige en goede zorg voor het kind en alle andere kinderen op de locatie.</p> <p>Als resultaat van het gesprek zijn afspraken gemaakt over de communicatie bij medische bijzonderheden. Afsproken is dat de organisatie ouders voortaan actief informeert en afstemt voordat een handeling wordt uitgevoerd, tenzij er sprake is van een noodsituatie. In dat geval wordt gehandeld volgens de geldende protocollen. De organisatie heeft toegevoegd dat medewerkers zijn opgeleid in kinder-EHBO en werken volgens vastgestelde</p>	Deels



				<p>protocollen. Medische bijzonderheden en afspraken worden zorgvuldig vastgelegd.</p> <p>De klacht is hiermee besproken en afgehandeld.</p>	
BonBon Boerderij	Smallsteps B.V.	Communicatie vanuit locatie	<p>De ouder vindt de berichten van de locatie over verkeersveiligheid overdreven, onprofessioneel en opruiend. Volgens de ouder is veiligheid vooral de taak van de gemeente en ontbreken er duidelijke maatregelen op het terrein van de opvang. De ouder maakt zich ook zorgen over het delen van camerabeelden en over het opruimen van een kadaver door bewoners. De ouder vraagt om duidelijke en begrijpelijke communicatie en wil dat het hoofdkantoor hiervan op de hoogte wordt gebracht.</p>	<p>De klacht is zorgvuldig behandeld via een persoonlijke e-mail. Er is aangegeven dat het vervelend was dat de communicatie als onprettig werd ervaren en toegelicht dat de e-mail bedoeld was om aandacht te vragen voor een belangrijke veiligheidskwestie. Het team blijft beschikbaar voor vragen en staat open voor overleg om toekomstige communicatie duidelijk en prettig te houden.</p>	Nee



<p>Partou KDV Koningskinderen De Kikkerkoning</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Personele bezetting</p>	<p>De ouders dienen een klacht in over structurele problemen rond de opvang van hun kind. Al langere tijd is er wekelijks personeelstekort, wat leidt tot sluitingen, kort van tevoren geïmformeerde afwezigheden en inzet van tijdelijke krachten.</p> <p>Dit veroorzaakt stress, werkafzeggingen, planingsproblemen en extra administratieve lasten voor de ouders. Pogingen tot oplossingen hebben tot nu toe niets opgeleverd.</p> <p>De ouders vragen om uitleg, inzicht in maatregelen, duidelijkheid over compensatie en een concreet plan om de continuïteit van de opvang te waarborgen, en willen hierover op korte termijn in gesprek.</p>	<p>Ouder maakt zich zorgen over het sluiten van groepen en de personeelsbezetting op de opvang. De groep van het kind is meerdere keren gesloten door het ontbreken van vaste medewerkers en het niet kunnen voldoen aan het "vaste gezichtencriterium", dat de emotionele veiligheid en kwaliteit van opvang waarborgt.</p> <p>Partou legt uit dat sluitingen zorgvuldig worden afgewogen, dat tijdelijke vervanging wordt ingezet en dat er financiële compensatie wordt geboden bij sluitingen. Ouder wil geen persoonlijk gesprek.</p>	<p>ja</p>
<p>Stevenshof Uitvliegers BSO</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit servicekantoor</p>	<p>De ouder is tevreden over de opvang op locatie en waardeert het werk van de medewerkers, maar is ontevreden over de communicatie vanuit het hoofdkantoor van Partou. Het hoofdkantoor communiceert volgens de ouder onpersoonlijk en onduidelijk, bijvoorbeeld bij het overplaatsen van een kind naar een andere groep zonder voorafgaande uitleg. Ouders ontvangen daarbij onverwacht een nieuw contract dat snel ondertekend moet worden, zonder dat duidelijk is waarom dit nodig is of om welk kind het gaat.</p>	<p>Er is een klacht ingediend, waarover telefonisch contact is geweest. De ouder gaf aan zonder voorafgaande melding een nieuw contract te hebben ontvangen voor de doorstroom van het kind naar de volgende groep. Daarnaast werd het contract als onpersoonlijk ervaren.</p> <p>Er is erkend dat het ontbreken van voorafgaande informatie niet had mogen gebeuren en hiervoor zijn excuses aangeboden. Om herhaling te voorkomen wordt voortaan via het ouderportaal gecommuniceerd over de doorstroom, met daarin de startdatum van de nieuwe groep, vaste gezichten en de aankondiging van een nieuw contract. Het gesprek is als prettig ervaren en de complimenten voor</p>	<p>Ja</p>



				het team worden doorgegeven.	
Partou KDV Steynlaan 69-71	Partou B.V.	Communicatie vanuit locatie	Er is een klacht ingediend over een medewerker. Het kind werd later gebracht vanwege een huisartsbezoek, wat vooraf netjes via de ouderapp was gemeld. Eerder dit jaar is een vergelijkbare situatie besproken op locatie, waarbij de medewerker destijds is aangesproken op de houding. Nu herhaalt het zich: de medewerker zocht bij het ophalen op een onprofessionele en onaardige manier confrontatie en gaf aan dat het kind eerder had moeten worden gebracht vanwege het dagritme. De ouder ervaart dit als respectloos en wil niet dat dit gebeurt.	Er heeft een persoonlijk contact plaatsgevonden over de ingediende klacht. De klacht ging over de manier van communiceren door een pedagogisch professional. Hierbij is aangegeven dat de toon en wijze van aanspreken als onprettig en onprofessioneel zijn ervaren. Er is zowel telefonisch als schriftelijk een uitnodiging gedaan om hierover in gesprek te gaan op locatie. Op deze uitnodiging is niet ingegaan, omdat werd aangegeven dat een gesprek niet nodig werd gevonden. Vanuit de organisatie wordt het belangrijk gevonden om klachten en onduidelijkheden samen te bespreken, omdat open communicatie bijdraagt aan goede samenwerking en de kwaliteit van opvang. Mocht er behoefte zijn aan verdere toelichting of een gesprek in de toekomst, dan is contact altijd welkom.	nee



<p>BonBon Boerderij</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Communicatie vanuit locatie</p>	<p>De ouder dient een klacht in over de manier waarop de locatie operationeel manager omging met ziekmelding en ruildag van beide kinderen. Een verzoek aan de operationeel manager het plekje van het zieke kind door het andere kind te laten innemen, werd geweigerd met de argumenten dat er een wen-kind aanwezig zou zijn en dat er een wachtlijst is. De ouder ervaart deze argumenten als niet relevant en meldt structureel weinig flexibiliteit bij ruildagen. Eerder dit jaar werden meerdere ruildagen afgewezen, vaak ver van tevoren, en was er veel wisselend personeel met onvoldoende operationeel managercommunicatie. De ouder vraagt de operationeel manager in de toekomst meer flexibiliteit en een menselijkere benadering van individuele, uitzonderlijke situaties.</p>	<p>De ontvangst van de klacht over het niet toekennen van ruildagen en extra opvang is schriftelijk bevestigd en er is inhoudelijk op gereageerd. In de reactie is aangegeven dat aanvragen voor ruildagen en extra opvang altijd worden beoordeeld volgens het vastgestelde beleid en op basis van de actuele situatie op de locatie. Bij deze beoordeling wordt rekening gehouden met onder andere de personele bezetting, groepssamenstelling, wettelijke beroepskracht-kindratio, pedagogische balans en de aanwezigheid van kinderen met extra ondersteuningsbehoeften. Het belang en de veiligheid van de kinderen staan hierbij altijd voorop. Er is toegelicht dat extra opvang of ruiling niet in alle gevallen kan worden toegeestaan, ook wanneer dit voor ouders niet altijd logisch lijkt. Daarnaast is aangegeven dat niet alle interne afwegingen gedeeld kunnen worden, omdat deze ook betrekking hebben op personele en organisatorische zaken. De organisatie heeft benadrukt dat beslissingen zorgvuldig, professioneel en niet willekeurig worden genomen. Er is begrip uitgesproken voor de frustratie van de ouder en aangegeven dat, wanneer de werkwijze structureel niet aansluit bij de wensen en verwachtingen, er meegedacht kan worden over mogelijke oplossingen binnen de geldende kaders.</p>	<p>Deels</p>
--------------------------------	------------------------	------------------------------------	--	---	--------------



<p>BSO Heppie</p>	<p>Smallsteps B.V.</p>	<p>Fysieke veiligheid</p>	<p>Er is een klacht ingediend over een incident op de buitenschoolse opvang waarbij een kind huilend, ontroostbaar en zichtbaar in pijn werd aangetroffen en zijn arm/elleboog vasthield. Volgens de uitleg had een ouder kind het kind bij de arm gepakt en geslingerd. Het kind is langere tijd in deze toestand gebleven zonder dat direct medische hulp is ingeschakeld en zonder dat de ouder hierover is geïnformeerd. Later is vastgesteld dat de elleboog uit de kom was. De klacht richt zich op het uitblijven van direct handelen, het niet direct bellen van de ouder en het ontbreken van adequaat optreden bij ernstig letsel. De ouder vraagt de operationeel manager om een schriftelijke reactie met uitleg over het handelen, de communicatie en de maatregelen ter voorkoming van herhaling.</p>	<p>De locatiemanager heeft contact gehad met de ouder naar aanleiding van het incident waarbij het kind een elleboog uit de kom heeft gekregen tijdens een spel op de locatie. Tijdens de telefonische en schriftelijke terugkoppeling is bevestigd dat de ouder eerder geïnformeerd had moeten worden. Het incident is besproken met de betrokken pedagogisch medewerkers, en er zijn stappen genomen om de communicatie en opvolging van incidenten in het groepsoverleg te verbeteren. De ouder heeft ervoor gekozen geen direct gesprek met de pedagogisch medewerker te voeren.</p>	<p>Ja</p>
--------------------------	------------------------	---------------------------	---	--	-----------



Bijlage 2 Geschiloverzicht Smallsteps kinderopvang



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

BIJLAGE Geschillenoverzicht 2025

In deze bijlage treft u een overzicht aan van de vestigingen waartegen een geschil is ingediend in 2025 met daarbij de vermelding van de locatie, de adresgegevens en het onderwerp van het geschil.

Naam	Zaaknummer	Onderwerp van het Geschil
Smallsteps B.V.	946914	Zorgvuldigheid
Smallsteps B.V.	754986	Algemene voorwaarden,Kosten

Van de 2 ingediende geschillen heeft er 1 geleid tot een uitspraak door de Geschillencommissie Kinderopvang. Hieronder volgt een overzicht van de uitspraken:

Zaaknummer 946914

Voor deze zaak is er geen uitspraak geweest omdat Partou overeenstemming heeft bereikt met de consument.

Zaaknummer 754986

De commissie verklaart de klacht ongegrond.



Alle locaties van Partou dragen de naam Partou, omdat dit zorgt voor eenduidigheid en herkenning. Je ziet deze naam dan ook terug in onze uitingen en documenten, met uitzondering van je opvangovereenkomst. Daarop zie je nog 'Smallsteps' staan. Dit komt, omdat de laatste stap in de samensmelting van Smallsteps en Partou naar het 'nieuwe' Partou, waarmee we sinds 2020 bezig zijn, nog volgt: de officiële naamswijziging van Smallsteps en Partou naar Partou Group B.V. Vanaf dat moment zijn we niet alleen van buiten (op de locaties) en binnen (beleid en werkwijze) één organisatie, maar ook op juridisch vlak.



Bijlage 3 Geschiloverzicht Partou kinderopvang



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

BIJLAGE Geschillenoverzicht 2025

In deze bijlage treft u een overzicht aan van de vestigingen waartegen een geschil is ingediend in 2025 met daarbij de vermelding van de locatie, de adresgegevens en het onderwerp van het geschil.

Naam	Zaaknummer	Onderwerp van het Geschil
Partou BV	842238	Algemene voorwaarden,Kosten
Partou BV	1209858	Zorgvuldigheid
Partou BV	836958	Algemene voorwaarden,Kosten
Partou BV	1315120	(Non)conformiteit

Er zijn 4 geschillen ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang, dat heeft geleid tot de volgende uitspraken.

Zaaknummer 842238

De commissie verklaart de klacht van de consument ongegrond.



Zaaknummer 1209858

De commissie verklaart de klacht van de consument gegrond en bepaalt dat de aanbieder het door de consument betaalde klachtgeld van € 25,00 moet vergoeden.

Deze casus onderstreept het belang van duidelijke communicatie, zorgvuldige dossiervorming en het tijdig betrekken van ouders bij signalen rondom de ontwikkeling of het gedrag van een kind. In deze situatie is gebleken dat de dossiervorming en de onderbouwing van de genomen stappen niet in voldoende mate inzichtelijk waren vastgelegd. Het consequent en volledig volgen van interne procedures en het bieden van ruimte voor gezamenlijke oplossingsrichtingen blijven belangrijke aandachtspunten om escalatie te voorkomen en het vertrouwen tussen ouders en organisatie te versterken.

Zaaknummer 836958

De commissie verklaart de klacht van de consument ongegrond.

Zaaknummer 1315120

De commissie verklaart de klacht van de consument ongegrond