



Klachtenjaarverslag Partou kinderopvang

2023



Colofon

versie	1.1
auteur	Partou kinderopvang, klachtencoördinatie
datum	31 mei 2024

Dit beleidsstuk is een gezamenlijk document van Smallsteps B.V. en Partou B.V., die samenwerken onder de merknaam 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 2023 ten opzichte van 2022	6
3.2.2	Facturatie/debiteuren	7
3.2.2	Pedagogische kwaliteit	8
3.2.3	Planning en plaatsing	8
3.3	Extern	8
4.	Ter afsluiting	9
	Bijlage 1 Klachtenoverzicht	10
	Bijlage 2 Geschiloverzicht Smallsteps Kinderopvang	195
	Bijlage 3 Geschiloverzicht Partou kinderopvang	196



1. Voorwoord

In dit verslag vind je informatie over de klachten die in het jaar 2023 door Partou kinderopvang zijn geregistreerd. Partou kinderopvang en Smallsteps Kinderopvang zijn in 2021 samen verder gegaan als één organisatie: Partou. Dit klachtenjaarslag geldt dan ook voor alle locaties van Smallsteps Kinderopvang, Partou kinderopvang en kinderopvangorganisaties die zijn toegevoegd aan de organisatie in 2023.

Partou Kinderopvang (Hierna: Partou) heeft circa 754 locaties en meer dan 9000 medewerkers. Dit jaarverslag klachtenafhandeling heeft betrekking op alle opvangvormen. Partou had in 2023 de volgende opvangvormen:

- dagopvang (incl. peuteropvang)
- buitenschoolse opvang



2. Algemeen

2.1 Interne klachtenprocedure

De interne klachtenprocedure is bedoeld voor ouders 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 die kinderopvang bij Partou afnemen eenvoudig kunnen gebruiken om hun klacht kenbaar te maken. De klachtencoördinator stuurt de klacht door naar de betreffende locatie of afdeling. Van daaruit wordt de klacht, in gesprek met de ouder, 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 wekelijkse rapportages op voor het management. Conclusies die hieraan kunnen worden verbonden, kunnen leiden tot wijzigingen in beleid, protocollen of in communicatie.

2.2 Externe klachtenprocedure

Wij hopen dat ouders met een klacht eerst bij ons aankloppen om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Is een ouder hierover ontevreden, dan kan advies worden ingewonnen bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#), een onafhankelijk orgaan dat bekijkt of een klacht alsnog naar tevredenheid kan worden opgelost. Lukt dat niet, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang, waar Partou bij is aangesloten.

Ouders kunnen een klacht ook direct aan de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) voorleggen.

Een uitspraak van de Geschillencommissie kinderopvang is bindend.

Voor beide rechtsvormen is de procedure gelijk.



3. Overzicht aantal klachten

3.1 Intern

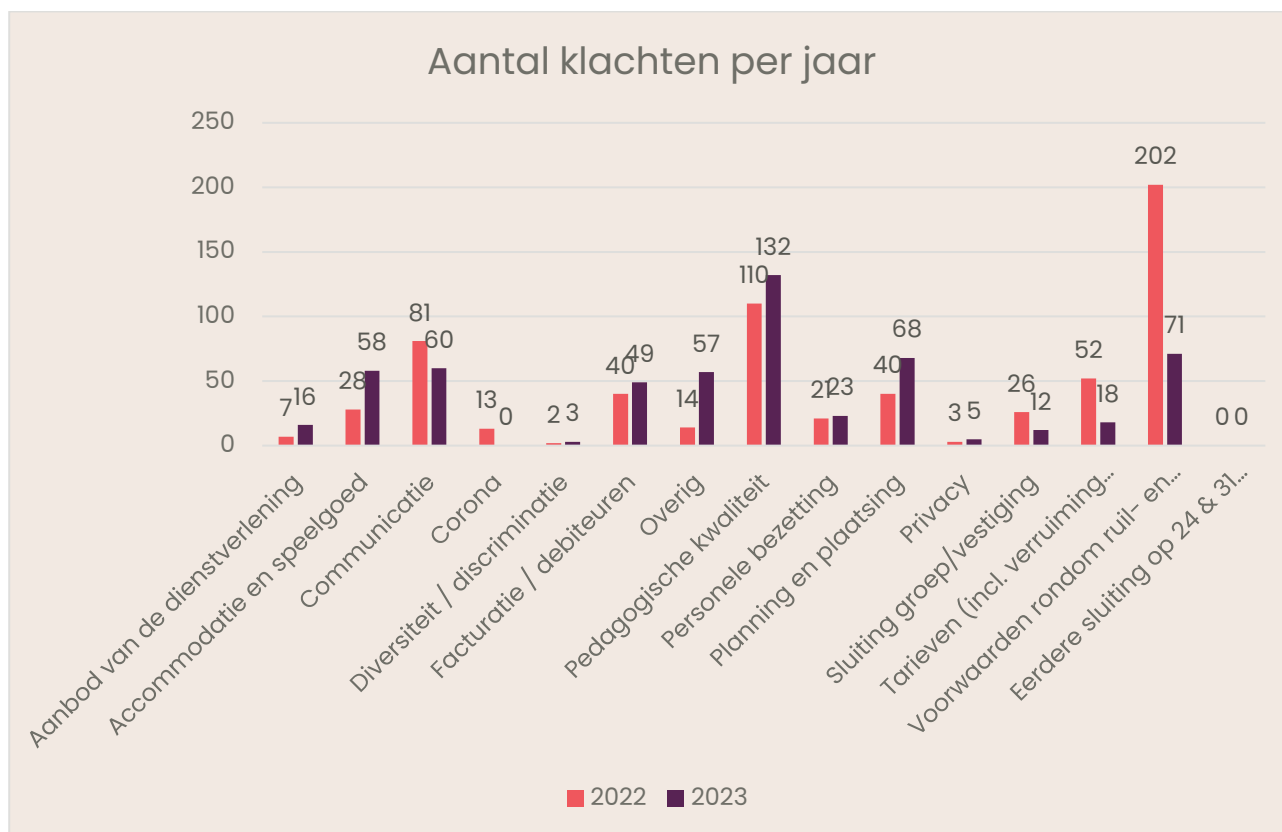
In totaal zijn er in 2023 572 interne klachten geregistreerd. De aard van de klachten is als volgt verdeeld:

Aantal van omschrijving klacht	Geen label	Partou	Smallsteps	Eindtotaal
Aanbod van de dienstverlening	3	6	7	16
Accommodatie en speelgoed		18	40	58
Communicatie		27	33	60
Diversiteit / discriminatie		1	2	3
Facturatie / debiteuren	3	22	24	49
Overig		33	24	57
Pedagogische kwaliteit	2	61	69	132
Personele bezetting		10	13	23
Planning en plaatsing		31	37	68
Privacy		1	4	5
Sluiting groep/vestiging		5	7	12
Tarieven (incl. verruiming openingstijden, doorbetalen feestdagen)		8	10	18
Voorwaarden rondom ruil- en inhaaluren	1	38	32	71
Eindtotaal	9	261	302	572

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 2023.

3.2 Aantal klachten 2023 ten opzichte van 2022

Het aantal klachten is in 2023 iets lager vergeleken met 2022. Het percentage klachten ten opzichte van het aantal opgevangen kinderen is relatief laag. In 2023 hebben we 71.757 kinderen opgevangen. Dit betekent dat we per kind 0,12% klacht hebben ontvangen.



Ten opzichte van vorig jaar zien we in de categorieën, facturatie/debiteuren, pedagogische kwaliteit en planning en plaatsing een stijging in het aantal klachten.

3.2.1 Facturatie/debiteuren

Op basis van de klachtenanalyse met betrekking tot het onderwerp facturatie/debiteuren lijkt de stijging in het aantal klachten ten opzichte van vorig jaar vooral te komen door het vervroegen van het incassomoment (per 1/01/2023 in verband met de nadrukkelijke wens van onze pedagogisch medewerkers om eerdere uitbetaling van het salaris).

Daarnaast valt het volgende op:

- Er zijn klachten en vragen over afwijkende facturen na veranderingen in plaatsingen, waarbij ouders niet altijd geïnformeerd lijken te zijn over deze veranderingen en de bijbehorende kosten.
- Een deel van de klachten blijkt ongegrond te zijn, bijvoorbeeld wanneer klanten een compensatie wensen die wij niet aanbieden, zoals bij studiedagen van Partou, omdat deze studiedagen nadrukkelijk zijn opgenomen in onze aanvullende voorwaarden.
- Tot slot zien we ook nog individuele klachten die min of meer ad hoc zijn, zoals ouders die ontevreden zijn over een medewerker, die een factuur niet begrijpen enzovoort. Een deel hiervan behoort ook niet echt tot de categorie 'klacht'.



3.2.2 Pedagogische kwaliteit

Door het personeelstekort en door ziekteverzuim zien we een stijging in het aantal klachten in de categorie pedagogische kwaliteit. Omdat we de kinderopvang ongehinderd doorgang wilden laten vinden, zagen we ons genoodzaakt om onder andere meer uitzendkrachten en zzp-ers in te zetten, wat gevolgen heeft gehad voor de pedagogische kwaliteit op de locaties. Onze vaste medewerkers zijn bekend met de kinderen op de groepen en met de ouders, waardoor de routines en gebruiken van een kind beter bekend zijn.

Gedurende het jaar hebben we daarom veel aandacht gegeven aan het inwerken van uitzendkrachten en zzp-ers. Zo is er een korte online-module gekomen en zijn er overdrachtsformulieren geïntroduceerd, waarmee we de uitzendkrachten informeren over de belangrijkste pedagogische pijlers van onze organisatie, om zo de kwaliteit te waarborgen. Daarnaast zijn we voortdurend op zoek naar vast personeel en zijn de acties voor het werven van personeel geïntensiveerd. Naast lokale initiatieven, zijn hiervoor ook meerdere regionale en landelijke initiatieven gestart.

3.2.3 Planning en plaatsing

Vanwege lange wachtlijsten en te weinig transparantie naar ouders hebben wij meer klachten ontvangen dan het jaar ervoor. Dit heeft vooral te maken met de overgang naar een nieuw klantensysteem begin 2023, waardoor wij rondom deze livegang wat minder frequent konden plannen en ouders ook minder goed van informatie konden voorzien.

Na de transitie van Kocon naar Flexkids hebben wij gaandeweg onder meer de planprocessen aangepast. Hierdoor is de planhorizon bepaald per locatie, waardoor wij meer informatie kunnen geven aan onze klanten. Doordat wij om de week, of vaker, plannen, hebben wij de wachtlijsten weten terug te dringen en ontvangen ouders sneller een duidelijke reactie.

3.3 Extern

Er zijn in 2023 5 klachten ingediend bij de Geschillencommissie kinderopvang. Eén klacht op entiteit Smallsteps en vier klachten op entiteit Partou. Zie bijlage 2 en 3 voor het geschiloverzicht van de Geschillencommissie opgenomen met daarin inhoudelijke informatie.



4. Ter afsluiting

Wij gaan ervanuit 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 kan je uiteraard contact met ons opnemen.

Met vriendelijke groet,
Partou kinderopvang



Bijlage 1 Klachtenoverzicht

Naam locatie	Label	Categorie	Omschrijving klacht Toelichting	Welke oplossing is er getroffen	Klacht gegrond
		Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over de incassodatum en vraagt of het besluit heroverwogen kan worden. Locatie is niet ingevuld door ouder	Afdeling debiteuren heeft een email gestuurd met een toelichting over het verschuiven van de incassodatum.	Nee
			Ouder is het niet eens met het voedingsbeleid binnen Partou.		
		Facturatie / debiteuren	Locatie is door ons overgenomen. Ouder is een later incassomoment gewend en is ontevreden over de incassodatum bij Partou.	Naar aanleiding van contact door afdeling debiteuren bleek dat er geen sprake is van een klacht, maar ouder wilde gehoord worden en uitleg krijgen over de incassodatum. Ouder begreep ons, maar wilde andere geluid laten horen. Ouder wil gebruik blijven maken van de automatisch incasso. Het was een fijn gesprek geweest en klant is goed aangehoord en heeft net wat meer uitleg gekregen.	Nee
		Aanbod van de dienstverlening	Ouder geeft aan het jammer te vinden dat er tijdens de studie dag geen extern uitje geregeld kan worden.		



		Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over afhandeling rondom een betalingsachterst and die volgens ouder was ontstaan als gevolg van fouten/slordighed en door Partou.	Teamlead debiteuren heeft ouder gemailld en de geschiedenis van deze casus geschetst zoals opgeslagen in het dossier. SMI loopt vanaf juni, dus vorige periode worden niet volledig vergoed vanuit gemeente. Er is door debiteuren na uitvoering overleg met de afdeling planning en plaatsing een schuldbemiddeling opgestart met betalingsregeling. Nadat er eenmalig geen tikkie was verstuurd is er telefonisch contact geweest met ouder, waarna handmatig een tikkie is gestuurd. Het verzoek van ouder voor opnieuw uitstel van betaling werd afgewezen. Termijnbetalingen werden niet voldaan door ouder, waardoor de betalingsregeling werd gestopt met het verzoek het volledige bedrag binnen 14 dagen te voldoen. Omdat het bedrag niet werd voldaan is het dossier uit handen gegeven. Teamlead debiteuren geeft aan dat de afdeling debiteuren gehandeld heeft conform het aanmaandproces en de wettelijke kaders hierin.	Nee
--	--	----------------------------	---	--	-----



		Pedagogische kwaliteit	Ouder is bezorgd door een bericht dat haar ten ore is gekomen over de locatie waar haar kind heen gaat zodra het 8 jaar wordt, dus niet de locatie waar het kind nu heen gaat. Ouder heeft gehoord dat kinderen op die locatie met toestemming van ouders alleen naar een speeltuin mogen in de buurt. Ouder vindt dat niet verantwoord en wil tegelijkertijd ook niet dat haar kind dan alleen achterblijft. Ouder wil daarom kind uitschrijven bij BSO.	Ouder heeft een verkeerde beslissing genomen om kind aan te melden op deze locatie, omdat ouder het niet eens is met het feit dat kinderen ook onder begeleiding naar de speeltuin gaan, ook als ouders hiervoor niet specifiek toestemming hebben gegeven. Ouder zegt daarom het contract op. Dit is geen klacht, omdat de situatie nog niet heeft plaatsgevonden. Klacht wordt daarom ingetrokken.	
			Tijdens de vakantie is er een wisseling van locatie, ouder is hier ontevreden over.		
		Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over de voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren		
		Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in over het slapen van hun kind op de locatie.		
Admiraal De Ruijterweg 71H KDV	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is het oneens dat zij vanwege ziekte van kind toch de gehele factuur moet betalen. Het kind is naar een	Afdeling planning heeft ouder uitleg gegeven over de algemene voorwaarden waarin duidelijk omschreven wordt dat ouder een maand opzegtermijn	Nee



			andere opvang verhuisd en ouder wenst hiervoor compensatie te ontvangen.	heeft. Ruil- en inhaaluren zijn een service en is geen vast tegoed.	
Beukenstraat 11 KDV	Partou B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder is het niet eens met de eenzijdige aanpassing van de aanvullende voorwaarden met betrekking tot de sluiting van de locatie door studiedagen.	Locatiemanager heeft schriftelijk uitgebreid toelichting gegeven op de totstandkoming van de nieuwe tariefberekening. Het eenzijdig wijzigen van de algemene voorwaarden staat in de voorwaarden van 2022, daardoor is dit geoorloofd.	Nee
Beukenstraat 11 KDV	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over de systemen vanuit het hoofdkantoor. Bij haar contracten zijn verkeerde vaders gekoppeld en moeder ontvangt reminders voor betalingen die al gedaan zijn.	Klantenservice heeft contact gehad met ouder. Het technische gedeelte van de klacht is opgelost. Ouder heeft nu een account voor beide kinderen en ex-partner heeft geen toegang tot gegevens van kind. Er wordt voor huidige partner een nieuw account gemaakt. Er is met de afdeling debiteuren gekeken naar de betaling. Er staat een tegoed, door de afdeling planning zal de plaatsing goed gezet worden, zodat de juiste factuur voor januari gemaakt kan worden. Dit zal aan de afdeling debiteuren bevestigd worden zodat zij weten dat het 'tegoed' dan verrekend moet worden met de nieuwe factuur.	Ja
Beukenstraat 11 KDV	Partou B.V.	Privacy	Ouder wenst verwijdering van de gegevens van ex-partner uit de app.	Afdeling klantenservice heeft aan moeder bevestigd dat alleen zij toegang heeft tot de gegevens van hun kind.	Nee



				De vader heeft hier geen toegang toe.	
Beukenstraat 11 KDV	Partou B.V.	Overig	Ouder heeft haar buggy achtergelaten. Toen ze haar kind ophaalde was de buggy verplaatst en ingeklapt. Ouder vindt het niet fijn dat er aan de spullen zijn gezeten.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken, en uitgelegd waarom de buggy verplaatst is. Reden hiervoor was het onbereikbaar zijn van de vluchtroute/nooduitgang. Ouder heeft aangegeven dit te begrijpen, maar vindt het nog wel vervelend.	Nee
Beukenstraat 11 KDV	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Kind heeft een allergie voor een bepaalde soort luier. Desondanks heeft het kind meerdere keren een verkeerde luier gekregen.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft situatie met de medewerkers besproken. Om herhaling hiervan te voorkomen zijn er diverse afspraken gemaakt. Aan ouder is gevraagd om de tas duidelijk te voorzien van de naam van het kind en wat extra luiers in het bakje van het kind te doen.	Ja
Beukenstraat 11 KDV	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder had extra opvang aangevraagd, welke goedgekeurd was. In het weekend werd het kindje zieker waardoor het kind maandag niet naar de opvang kon. Nu is ouder de uren kwijt. Ouder is het hier niet mee eens.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken en een toelichting gegeven op de algemene voorwaarden van de ruil- en inhaaluren. Er wordt dan ook geen uitzondering gemaakt.	Nee



Beukenstraat 11 KDV	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over het feit dat medewerker koemelk had gegeven aan kind. Dit terwijl ouder meerdere keren had aangegeven dat kind geen koemelk kan verdragen en eigen melk mee had.	Locatiemanager heeft ouder gesproken en aangegeven met betrokken medewerkers te hebben gesproken. Medewerkers hebben direct een notitie gemaakt in de kind gegevens. Afgesproken dat bij twijfel altijd eerst de ouders gebeld moeten worden.	Ja
Bogortuin 14 KDV	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over het beleid van de ruil- en inhaaluren. Ouder is het ook niet eens met de aankomende studiedag. Ouder wenst een vergoeding voor deze dag.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Ouder is tevreden over de locatie maar minder over de klantenservice. Ouder begrijpt niet waarom de studiedag niet gecompenseerd wordt. Locatiemanager heeft een toelichting gegeven over de ruil- en inhaaluren.	Deels
Bolstraat 28A KDV	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is benieuwd naar de mogelijkheden om hun kind op een andere dag in te plannen maar krijgt telkens geen contact en geen antwoord of dit mogelijk is.	Afdeling planning heeft de klacht met ouder besproken en het is nu opgelost. Het kindje is overgeplaatst op het moment dat dit mogelijk was, en excuses aangeboden voor de rommelige communicatie.	Deels
Brabantweg 107 BSO	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over het aantal activiteiten dat aangeboden wordt op de locatie.	Locatiemanager heeft een toelichting gegeven over het personeel, en dat dit geen reden mag zijn dat het activiteitsaanbod achteruit gaat waardoor kinderen en ouders ontevreden zijn. Daarnaast is uitleg gegeven betreffende de regels en richtlijnen omtrent uitstapjes in de	Ja



				buurt. Locatiemanager heeft met het team besproken dat er kritisch naar het huidige aanbod van activiteiten moet worden gekeken en een verbeterd aanbod moet worden neergezet.	
Brabantweg 107 KDV	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is ontevreden over het klimaat van de opvanglocatie, het is te warm.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken en uitgelegd dat het gaat om een vloerverwarming, waarbij de thermostaat op een constante temperatuur van 21.5 graden moet blijven staan conform advies van het installatiebedrijf. Wij verbeteren het binnenklimaat door zelf elke dag goed te ventileren.	Ja
BSO Acacialaan 18A	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan een aantal jaren geleden weggegaan te zijn vanwege een medewerker. Ouder ziet deze medewerker nog regelmatig op het plein staan. Waarbij ouder ziet dat medewerker tegen kinderen schreeuwt. Ook praat de desbetreffende medewerker slecht over de kinderen van ouder.	Locatiemanager heeft met ouder gesproken en afgesproken dat er met de desbetreffende medewerker wordt gesproken.	Deels



BSO Alexander Flemingstraat 24	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over het niet kunnen inzetten van haar tegoed BSO uren voor VSO opvang.	Afdeling klantenservice heeft ouder een toelichting gegeven over de verschillende opvangsoorten, en welke richtlijnen daarbij horen. Het is helaas niet mogelijk om BSO uren in te zetten voor VSO uren. De klantenservice heeft ouder gewezen op een ander pakket aangezien ouder geen gebruik maakt van opvang in de vakanties. Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken en samen de extra dag ingepland.	Nee
BSO Amazonelaan 17	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is bezorgd over de temperatuur en klimaatregeling op locatie.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Partou is in gesprek met verhuurder en met de school. Diverse acties zijn uitgezet om oplossingen te vinden voor verkoeling op de locatie.	Ja
BSO Arent Janszoon Ernststr 132	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over de ruil- en inhaaluren. Het is voor ouder niet mogelijk om inhaaluren in te zetten. Ouder wenst een financiële compensatie.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Heeft daarbij het ruil- en inhaalbeleid uitgebreid toegelicht aan ouder en heeft ouder nogmaals gewezen op de algemene voorwaarden.	Nee
BSO Arent Janszoon Ernststr 132	Partou B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder geeft aan dat er een onplezierige situatie heeft voorgedaan op het moment dat ouder hun kind kwam ophalen. Een paar dagen na dit voorval brengt ouder hun	Locatiemanager geeft aan dat er al meermaals telefonisch contact met ouder is geweest voordat klacht is ingediend. Desbetreffende ouder wil niet meer in gesprek maar de opvang beëindigen op desbetreffende locatie.	Deels



			kind naar de opvang maar wordt ouder compleet genegeerd. Ouder vindt de locatie geen fijne locatie en heeft het gevoel dat ze niet gehoord wordt. Ouder vraagt om directe overplaatsing van kind.	De planner kijkt naar mogelijkheden. Dit omdat vanuit het team de verstandhouding met deze ouder dusdanig verstoord is dat ze zich onveilig voelen in het bijzijn van ouder.	
BSO Baarsjesweg 12	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft via kind vernomen dat medewerkers op de groep een hoog oplopende discussie hadden. Deze discussie was sterk politiek georiënteerd, hoog in emotie en de kinderen hebben dit mee gekregen. Ouder vind dat deze gesprekken niet horen waar kinderen bij zijn.	Operationeel manager heeft klacht met ouder besproken. Partou is van mening dat dit soort discussies niet dienen plaats te vinden tijdens werk. Het is niet passend binnen onze visie en pedagogisch beleid naar de kinderen toe. Operationeel manager zal dit met de medewerkers bespreken en indien nodig nogmaals ons standpunt en beleid verduidelijken.	Ja
BSO Balistraat 79	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Door het samenvoegen van BSO's gedurende de zomervakantie, is het voor ouder niet haalbaar om hun kind naar de opvang te brengen. Ouder gaat hierom niet akkoord met het door ons aangeboden addendum op het bestaande contract.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Locatiemanager heeft toelichting gegeven op de besluitvorming, met betrekking tot het samenvoegen van de locaties. Er is gezamenlijk met ouder gekeken naar het reisadvies, met betrekking tot het openbaar vervoer. Er blijkt een realistische optie/oplossing te zijn voor ouder om kind te kunnen brengen. Ouder is alsnog akkoord met	Deels



				addendum en zal kind toch brengen gedurende de zomervakantie.	
BSO Barchman Wuytierslaan 234	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder maakt zich zorgen over het komen en gaan van diverse pedagogisch medewerkers. Hierdoor is er weinig stabiliteit welke nodig is voor kinderen om veiligheid en geborgenheid te creëren.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Er is aangegeven dat er een gesprek zal plaatsvinden met betreffende medewerkers. In dit gesprek zal het pedagogisch beleid besproken worden, en het uit voeren van dit beleid.	Ja
BSO Baron G.A. Tindalplein 12	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan dat een medewerkers thuis was vanwege covid en de ander stond op de groep. Ouder wil weten of er wel een plan is voor als beide medewerkers ziek zijn. Ouder is ontevreden met het feit dat er niet is gecommuniceerd dat de medewerker die op de groep stond ziek was.	Locatiemanager heeft contact opgenomen met ouder en benoemd dat door beslissingen van het kabinet niemand meer verplicht is om te testen en om thuis te blijven. Locatiemanager legt uit dat als medewerkers thuis blijven als ze zich echt niet lekker voelen. Omdat de Corona regels afgeschaft zijn lichten ze de ouders niet meer in, maar er wordt wel extra gelet op hygiëne.	Nee
BSO Brabantweg 107	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Door een wijziging van de schooltijden ontvangt de ouder nog steeds verkeerde facturen. Ouder is al enige tijd bezig om dit gecorrigeerd te krijgen.	Locatiemanager heeft moeder gesproken over de klacht. De wijzigingen zijn doorgevoerd en het staat nu juist in het systeem.	Ja



BSO Burg. Krijgsmangeerde 43	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft een klacht over de facturen en de stopzetting van het contract.	De afdeling klantenservice heeft de klacht met ouder besproken en toegelicht. Ouder had geen contract voor TSO maar had hier wel gebruik van gemaakt, dit is inmiddels gecorrigeerd.	Deels
BSO C. van Eesterenlaan 216	Partou B.V.	Overig	Ouder geeft aan ontevreden te zijn over het gedrag van kinderen op de groep en ouder hoopt dat hier iets aan gedaan wordt. Dit is tweede keer dat ouder hier een klacht over indient.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager geeft aan dat het van groot belang dat dit op de juiste manier wordt opgepakt om dit in de toekomst te voorkomen. Locatiemanager heeft een plan van aanpak opgesteld. De kwaliteitsmanager en de operationeel manager worden ook hierbij betrokken.	Ja
BSO Componistenlaan 1	Partou B.V.	Communicatie	Ouder geeft aan dat het meerdere keren fout is gegaan met de opvang tijdens de studiedagen. Er is geen duidelijke communicatie waar de opvang plaatsvindt.	Locatiemanager heeft een toelichting gegeven aan ouder over de studiedag. Ouder heeft een financiële compensatie ontvangen.	Ja
BSO Cruquiusweg 90	Partou B.V.	Overig	Ouder dient in klacht over de vele wisselingen van pedagogisch medewerkers bij de BSO/KDV. De overdracht is hierdoor slecht of helemaal niet en worden er in de ogen van de ouder grove fouten gemaakt.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Er zijn afspraken gemaakt en ouder heeft beleid omtrent voeding gelezen. Er is afgesproken dat ouder op de dagen dat hun kind is geweest ouder een terugkoppeling krijgt van wat het kind heeft gegeten.	Ja



BSO De Curtis 7c	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is bezorgd, omdat er een grote variatie aan medewerkers is bij de bso. Kinderen weten niet wie hun leidster is en elke leidster hanteert andere regels . Ouder zegt dat er geen programma is voor de kinderen en er geen overdracht plaatsvindt einde dag. Ouder vraagt hoe Partou een veilige omgeving, structuur en duidelijke regels voor de kinderen kan borgen.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en heeft uitgelegd hoe de BSO er voor staat met betrekking tot. Op het moment dat er een invalkracht moet worden ingezet, staat deze altijd naast een vaste kracht, zodat er altijd een vast gezicht staat. Locatiemanager heeft de werkwijze omtrent regels en activiteiten uitgelegd en herkent dat het activiteitenprogramma voor buiten aandacht behoeft en dat de activiteiten voor ouders niet altijd zichtbaar zijn. Locatiemanager heeft aangegeven dat er afspraken met het team zijn gemaakt om dit te verbeteren en heeft deze afspraken aan ouder toegelicht.	Deels
BSO De Curtis 7c	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is bezorgd over de temperatuur en klimaatregeling op locatie.	Locatiemanager heeft ouder niet telefonisch kunnen bereiken, maar heeft via een email een reactie gegeven op de klacht. Locatiemanager heeft een en ander uitgevraagd en besproken met het team en samen het hitteprotocol nogmaals doorlopen.	Ja
BSO De Speelwereld	Partou B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder is ontevreden met het feit dat er nog geen facturen, jaaropgaven en de huidige uurtarieven in de app staan en wilt dat hier wat aan gedaan wordt.	Locatiemanager heeft contact opgenomen met ouder en alle informatie gegeven waar ouder om vroeg.	Deels



BSO Dorpsweg 29	Partou B.V.		Ouder is ontevreden over de handeling van Partou omtrent de zoektocht naar een nieuwe BSO. Ouder wil compensatie voor de overige openstaande uren.	Klantenservice heeft ouder gemaild en aangegeven het jammer te vinden dat, zoals ouder heeft ervaren, er geen hulp is geweest of is meegedacht met de zoektocht naar een nieuwe BSO. Klantenservice geeft aan het te betreuren dat het niet mogelijk is om niet gebruikte ruil- en inhaaluren uit te betalen, waarbij klantenservice de regels hieromtrent nogmaals uitlegt. Klantenservice biedt daarnaast aan het contract eventueel tijdelijk of vervroegd stop te zetten in het geval ouder geen gebruik meer maakt (of tijdelijk niet heeft gemaakt) van de BSO, zodat ouder niet betaalt voor uren die niet zijn gebruikt.	Nee
BSO Elandsstraat 101	Partou B.V.	Overig	Ouder is ontevreden over de locatie van de zomeropvang, welke zich volgens ouder te ver weg bevindt.	Locatiemanager reageert in samenspraak met operationeel manager op ouder naar aanleiding van klacht. Locatiemanager geeft aan dat het samenvoegen van locaties besloten is op basis van het activiteitenprogramma en personele inzet. Er kan geen personeel worden ingezet ten behoeve van halen en brengen van kinderen. Locatiemanager benadrukt dat er rekening wordt gehouden met uitloop	Nee



				wat betreft haal- en brengtijden tijdens de zomervakantie. Ouder is niet tevreden over de afhandeling en wil leidinggevende spreken. Operationeel manager heeft ouder gesproken en er zijn afspraken gemaakt. Operationeel manager heeft zelf contact gezocht met ouder, maar kreeg geen gehoor. Hierdoor heeft operationeel manager de klacht afgesloten.	
BSO Elandsstraat 101	Partou B.V.	Sluiting groep / vestiging	Ouder heeft een klacht over de tijdelijke locatieverandering tijdens de zomervakantie. In juni is hierover al contact geweest met de achterwacht leidinggevende. Toch is ouder nog steeds ontevreden.	Locatiemanager heeft ouder gemaild waarbij locatiemanager een aanvulling geeft op een eerder gesprek van ouder met andere collega. In mei is gecommuniceerd dat de Elandsstraat locaties in de zomervakantie samengevoegd worden in verband met de personele inzet en de aanwezigheid van het totaal aantal kinderen. Locatiemanager licht de keuze voor de Van Hallstraat toe en wijst ouder op de voorwaarden, artikel 6. Klacht is volgens locatiemanager ongegrond.	Nee
BSO Elandsstraat 101	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over niet kunnen inzetten van hun ruil- en inhaaluren.	Klantenservice heeft ouder gemaild met daarin de uitleg over ruil- en inhaaluren. Helaas kan er niets aan de algemene voorwaarden veranderd worden.	Deels
BSO Elandsstraat 154A	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Tijdens de zomervakantie worden de	Locatiemanager heeft gereageerd op klacht van ouder over	Nee



			kinderen van Partou Elandsstraat 154A opgevangen bij Partou Hallstraat. Ouder is niet tevreden over deze oplossing.	samenvoegen van locaties tijdens de zomervakantie en laat weten dat deze wijziging is gecommuniceerd aan ouders. Locatiemanager heeft de reden onderbouwd. Daarnaast wijst locatiemanager ouder op de algemene voorwaarden waarin staat dat samenvoegen is toegestaan.	
BSO Faas Wilkesstraat 451 (IKC Zeeburgereiland)	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder geeft aan dat kind al 7 maanden geleden 7 is geworden en dat er al meerdere malen aangegeven is dat kind door wil stromen naar de 7plus groep. Dit gebeurt niet omdat de groep vol zit maar ouder geeft aan dat andere kinderen die minder lang op de opvang zitten of minder lang 7 zijn wel doorstromen. Ook vindt ouder dat er in de vakanties geen uitstapjes gebeuren en wil dit wel.	Locatiemanager heeft met ouder gebeld en kind is overgeplaatst naar andere groep.	Deels
BSO Faas Wilkesstraat 451 (IKC Zeeburgereiland)	Partou B.V.	Overig	Ouder wil weten wanneer haar kind naar de hogere groep gaat. Ouder is ook ontevreden met het uitstapjes beleid en vindt dat locatie te weinig op uitstapjes gaat.	Locatiemanager heeft klacht per punt met ouder besproken. Locatiemanager heeft een uitvoerige toelichting gegeven op de leeftijdsgroepen en indeling door onze planning. Het blijkt dat er een fout is ontstaan waardoor het kind niet juist is ingedeeld dit zal	Ja



				gecorrigeerd worden. De Locatiemanager heeft toelichting gegeven over het beleid met betrekking tot uitstapjes.	
BSO Flipjestraat 1	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder geeft aan dat de locatie plotseling aangaf dat ze 29 december dicht gingen vanwege personeelstekort. Ouder vindt dat het te laat is gemeld.	Locatiemanager heeft contact opgenomen met ouder en de situatie uitgelegd. Ook gaf locatiemanager aan dat het een vervelende situatie is voor iedereen en heeft excuses aangeboden.	Nee
BSO Frans Netscherlaan 4B	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder heeft een verzoek neergelegd of er meegekeken kan worden hoe de BSO uren van de donderdagmiddag op een ander moment ingezet kunnen worden. Hun kind volgt een programma via school dat tijdelijk overlapt met de BSO.	In overleg is er een tegemoetkoming wat betreft de ruil- en inhaaluren, ouders zijn akkoord met deze oplossing. Zij zijn schriftelijk geïnformeerd.	Deels
BSO Groenewold 186	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder zag bij ophalen dat de leidster met haar knie op hun kind duwde. Ouder heeft een gesprek met de locatiemanager aangevraagd.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft klacht intern besproken en gekeken naar een passende oplossing. Omdat niet precies vast te stellen is wat er exact gebeurt is (er blijven twee versies die niet verenigbaar zijn) is er gezocht naar een oplossing die recht doet aan beide partijen. De desbetreffende medewerker zal ingezet worden op een andere locatie. Er volgt nog een gesprek met alle	Deels



				betrokken partijen om te bespreken welke verdere afspraken we kunnen maken over het gedrag van en de werkwijze met het kind.	
BSO Harriet Freezerhof 377	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is ontevreden over het parkeren van de busjes van Partou als de kinderen bij KC Balans worden opgehaald. Daarnaast schoppen kinderen tegen de planten aan.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft dit met het team besproken. Zij gaan scherp toezien dat de kinderen niet meer tegen planten schoppen en dat er niet meer op de stoep geparkeerd wordt.	Ja
BSO Houtrakgracht 211	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over het pedagogisch handelen van de leidster.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft de betreffende medewerker nog niet kunnen spreken over hetgeen is voorgevallen in verband met vakantie. Zodra medewerker terug is zal er hoor en wederhoor plaatsvinden. Desbetreffende medewerker zal niet meer op groep of locatie zijn op de dagen dat het kind naar de BSO komt. Locatiemanager hoopt dat dit voor ouder voldoende is om hun kind met een prettig gevoel naar de BSO te laten gaan.	Ja



BSO Houtrakgracht 211	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in na een incident op de locatie waarbij haar kind een brandwond heeft opgelopen.	Locatiemanager heeft het incident met ouder besproken en aangegeven dat er een gesprek heeft plaatsgevonden met desbetreffende medewerker. Daarnaast zijn de medewerkers er nogmaals op geattendeerd dat het strijken van de strijkkralen niet gebeurt als er kinderen bij zijn. Intern heeft de locatiemanager dit voorval ook gemeld gezien de veiligheid en het gezondheidsplan en om te zorgen voor extra alertheid.	Ja
BSO Houtrakgracht 211	Partou B.V.	Sluiting groep / vestiging	Ouder heeft al een paar keer ervaren dat een groep ging sluiten (vanwege tekort aan personeel) en de ouders met een probleem zaten ivm de opvang van hun kind. Nu dit weer het geval is dient ouder een klacht in.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft uitgelegd dat het soms overmacht situaties zijn door het niet kunnen leveren van uitzendkrachten en ziekte van vaste medewerkers.	Deels
BSO Jaap Hoekdreef 34	Partou B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over het functioneren van de ouder app. Ouder ontvangt geen meldingen van extra aanvragen en eventuele afkeuringen in het ouderportaal, echter staan je notificaties in de app wel aan. Hierdoor heeft	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft met ouder afgesproken dat zij contact opneemt met de klantenservice (afdeling ouderportaal) of na te gaan of zij eventueel tips hebben om de app te laten functioneren, zodat ouder in het vervolg wel de notificaties zal ontvangen. Vanwege de	Ja



			ouder haar kind van de BSO gehaald, terwijl er plek was. Ouder is hierdoor uren kwijt en hoopt dat dit gecorrigeerd kan worden.	miscommunicatie zal de locatiemanager melding maken voor de uren met verzoek om deze terug te boeken.	
BSO Jade 43	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden over de wachtlijst voor plaatsing en zet vraagtekens bij de integriteit en communicatie hieromtrent.	Planning heeft ouder gemaaild en begrip getoond voor de irritatie vanwege de lange telefonische wachttijden. Planning heeft aangegeven dat het niet zo is dat hoe vaker een klant belt of mailt hij/zij eerder aan de beurt is op de wachtlijst, maar dat dagen worden aangeboden op basis van verschillende criteria op de wachtlijst. Om de klant tegemoet te komen heeft planning bij uitzondering kind alsnog op de gewenste dag geplaatst.	Nee
BSO Kantershof 633	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is gebeld over een incident dat heeft plaatsgevonden tijdens het buitenspelen. Tijdens het spelen is hun kind per ongeluk geschopt waardoor er nu 2 tanden los zitten. Ouder wenst meer informatie over de toedracht van het incident.	De flexmanager heeft de toedracht van het voorval toegelicht aan de ouder. De pedagogisch medewerker heeft conform protocol alle noodzakelijke stappen ondernomen. De flexmanager heeft telefonisch aangegeven dat wij de naam niet delen van het andere kind uit het oogpunt van de afspraken die wij daarover hebben binnen onze organisatie, die ook te maken hebben met de privacy van kinderen en ouders. Ouder is uitgenodigd	Ja



				voor een gezamenlijke afspraak met betreffende ouder om in alle rust en transparant het voorval te bespreken.	
BSO Kantershof 633	Partou B.V.	Overig	Ouder dient klacht in over een incident dat heeft plaatsgevonden waarbij het kind van de glijbaan is gevallen en 2 tanden is verloren. De ouder wil een schadevergoeding voor de gevolgen van het incident.	Operationeel manager heeft gesproken met de ouder en de situatie uitgelegd. Een deel van de schade wordt vergoed, dit is aan de ouder uitgelegd. De ouder is niet tevreden en had meer schadevergoeding verwacht, maar hiermee is de klacht afgehandeld.	Nee
BSO Karekiethof 10	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft een klacht over de zelfstandige uitdaging die het kind krijgt. Ouder maakt zich zorgen over de aandacht die hun dochter krijgt van de medewerkers in vergelijking met andere kinderen.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Er zijn wat momenten geweest waarbij kinderen mee wilden doen die hiervoor nog geen toestemming hebben. Blijkbaar is het kind van ouder per ongeluk meegenomen. De vakantieperiode en het activiteiten aanbod worden geëvalueerd en de medewerkers gaan met hun kind in gesprek om na te gaan wat zij leuk zou vinden om te doen op de BSO.	Ja
BSO Klipgriend 3	Partou B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over de communicatie en wil graag contact met de locatiemanager.	Locatiemanager heeft de diverse klachten uitvoerig met ouder besproken. Locatiemanager heeft ouder geïnformeerd over onze werkwijze op de BSO en de werving van nieuw personeel. Er is afgesproken dat er een oudergesprek zal plaatsvinden zodat ouder eventuele zorgen	Deels



				kan delen. Ouder zal geholpen worden bij de berichtgevingen via het ouderportaal.	
BSO Kruisboog 6	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in door de opeenstapeling van diverse incidenten. Ouder heeft het contract opgezegd.	De operationeel manager heeft contact gehad met ouder. Operationeel manager heeft ouder bedankt voor het fijne gesprek ondanks de zorgelijke situatie en de benodigde feedback.	Deels
BSO laan van Maarschalkerweerd 14	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is bezorgd, omdat kinderen van de planning zijn gehaald vanwege wanbetaling. Ouder zegt een betalingsafpraak te hebben gemaakt met de afdeling debiteuren waardoor er geen sprake is van wanbetaling.	Locatiemanager heeft samen met de afdeling debiteuren en planning het misverstand opgelost. Ouder heeft, zoals afgesproken met de afdeling debiteuren, het openstaande bedrag betaald, waarna de kinderen weer op de planning zijn geplaatst zoals voorheen.	Ja
BSO Lidwinastraat 12a (IKC de Avonturier)	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over het nooit in kunnen zetten van de ruil- en inhaaluren.	Afdeling planning heeft de klacht met ouder besproken. Er is een toelichting gegeven dat de tegoeden een service is en geen recht, en dat dit terug te vinden is in de aanvullende voorwaarden. Ouder begreep dit, maar gaf aan hoog te zitten met oppas op 5 oktober. Planning heeft met ouder meegekeken naar mogelijkheden, op de gewenste locatie was helaas geen plek beschikbaar, echter wel op een alternatieve locatie. Ouder heeft aangegeven hier geen	Nee



				gebruik van te willen maken. Ouder vond het fijn dat er meegedacht werd in een oplossing.	
BSO Luitert 2	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft kind twee jaar geleden ingeschreven, hierbij werd verteld dat ouder zeker plek had als kind zo ver van te voren ingeschreven werd (en broer en zus zitten op de opvang). Nu is er geen plek op de gewenste dag. Ouder is ontevreden en wilt dat de opvang op de gewilde dag wel kan.	Planning heeft ouder gesproken en uitgelegd dat er geen plek is op maandag. Wel een woensdag kunnen aanbieden voor alle 3 de kinderen. Deze dag heeft ouder aangenomen voor 2 kinderen. Met moeder afgesproken dat de maandag voor haar in de gaten blijf houden. Er is personeel tekort op deze dag. De locatie manager is bezig om personeel te werven, daarna kunnen er weer meer kinderen geplaatst worden op maandag	Deels
BSO Meer en Vaart 286	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden omdat een plasketting uit de locatie is verdwenen die, naar aanleiding van een incident vorig jaar met kind, voortaan gebruikt zou worden . Ouder heeft het gevoel genegeerd te worden door een medewerker die betrokken was bij het incident vorig jaar en door locatiemanager die, volgens ouder, de situatie niet serieus neemt.	Locatiemanager heeft ouder gesproken en bevestigd de uitkomst van het gesprek middels e-mail. Daarin legt locatiemanager uit dat de plasketting niet is afgeschaft, maar kwijt is en dat er een nieuwe wordt gemaakt. Ook benadrukt de locatiemanager dat ze meerdere keren met de betreffende medewerker heeft gesproken. Medewerker heeft aangegeven dat het nooit de bedoeling is geweest om ouder dit gevoel te geven, en zal erop letten. Ouder en locatiemanager hebben afgesproken dat, wanneer er zorgen of problemen zijn, de locatiemanager op korte termijn op de	Nee



				hoogte wordt gesteld zodat er direct een oplossing kan komen.	
BSO N. Lansdorpstraat 2	Partou B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over de communicatie en gang van zaken rondom de sluiting van de groep.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft excuses aangeboden voor de situatie die ontstaan is op dinsdagmiddag. Locatiemanager erkent dat de avond daarvoor communicatie plaats had moeten vinden. Vanwege 2 afmeldingen op dinsdagochtend van medewerkers kreeg en er echt te weinig personeel was om de veiligheid van kinderen te garanderen, is dit niet eerder gecommuniceerd. Uiteraard krijgen ouders deze middag financieel gecompenseerd.	Ja
BSO Nimfenplein 1	Partou B.V.	Communicatie	Ouder had afspraken gemaakt met locatie dat haar kind alleen naar huis mag op een bepaalde tijd. Ouder heeft hierover een bericht naar de locatie gestuurd maar heeft hierop geen enkele reactie ontvangen.	Er is een gesprek geweest met ouder waarin we besproken hebben dat we niet de hele middag ontvangen berichten van ouders kunnen bijhouden. De volgende keer belt ouder naar de locatie.	Deels



BSO Noorderdiep 135	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over het toezicht van de leidsters op het kind. Ouder kwam kind ophalen en zag dat kind alleen zonder toezicht in de schaduw in de wind stond. Ouder is bezorgd omdat kind soms kokhalst en niet alleen mag liggen, zonder toezicht is dit gevaarlijk.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken en een toelichting gegeven op de situatie waarin er zeker toezicht was op hun kind. Het is bekend dat hun kind niet overstuur mag raken in verband met lichamelijke klachten. Er is afgesproken dat zij niet meer buiten komt, totdat dit in het ziekenhuis is onderzocht. Over twee weken volgt de uitslag en zullen we dit opnieuw bekijken.	Deels
BSO Oceaan 16	Partou B.V.	Communicatie	Ouder heeft aangegeven het lastig te vinden om kort van tevorens pas te horen of er wel of geen extra opvang geboden kan worden. Ouder heeft het gevoel er telkens zelf achteraan te moeten gaan, aangezien er geen communicatie plaatsvindt.	Locatiemanager heeft klacht met ouder telefonisch besproken. Locatiemanager heeft toegelicht wat ons beleid is rondom het beoordelen van de aanvragen voor extra opvang en de uitdagingen rondom personeel. Locatiemanager vindt het vervelend dat berichten via het ouderportaal onbeantwoord blijven. Dit is direct teruggekoppeld aan de pedagogisch medewerkers op de groep en zij zullen hier alert op zijn.	Ja



BSO Oceaan 16	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over het beleid omtrent ruil- en inhaaluren. Ouder beschouwt het ruilen in dezelfde week bovendien als onmogelijk en zou graag willen dat hiervoor een oplossing wordt bedacht.	Locatiemanager en ouder hebben telefonisch contact gehad over klacht. Ook vond ouder het vervallen van tegoeden met ingang van het nieuwe jaar een slechte ontwikkeling. Locatiemanager heeft dit ontkracht, omdat door deze aanpassing tegoeden één jaar in plaats van 4 maanden geldig zijn en er langer gelegenheid is om (ook al op voorhand) tegoeden in te zetten. Afgesproken is dat, als ouder een ruil dag wil aanvragen, ouder locatiemanager een bericht stuurt of belt, zodat locatiemanager kan meekijken wat de mogelijkheden zijn.	Nee
BSO Oceaan 16	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder wacht al geruime tijd op een antwoord over de herplaatsing van haar kind.	Locatiemanager heeft in gesprek met ouder nogmaals uitgelegd waarom kind niet overgeplaatst kan worden naar een andere groep. Om ouder tegemoet te komen zijn er een aantal veranderingen doorgevoerd. Ouder geeft in een gesprek aan nog niet tevreden te zijn met de oplossing van de klacht maar aangezien locatiemanager hier verder niets aan kan doen is de klacht afgehandeld.	Deels



BSO Oosterlandweg 16	Partou B.V.	Overig	Ouder geeft aan dat wc's op de bso vaak vies zijn. Ook geeft ouder aan ontevreden te zijn met het feit dat de kinderen pas om half 5 na school weer iets te eten krijgen.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en klacht besproken. Er zal gekeken met het BSO-team hoe we uit school de bso kinderen zo snel mogelijk iets te eten en te drinken aan kunnen bieden. Daarnaast zal er actie ondernomen worden over de hygiëne van de wc.	Ja
BSO Parelstraat 1	Partou B.V.	Overig	Ouder is ontevreden over het toezicht en de hygiëne op de locatie. Er zijn al meerdere malen spullen van kind verdwenen en nooit meer teruggevonden. Ouder heeft aangifte gedaan van diefstal en wil een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren op de locatie en juridische stappen ondernemen.	Locatiemanager heeft ouder gesproken met betrekking tot diens klacht. Dit naar aanleiding van een verloren jas, zoekgeraakte schoenen en een rommelige locatie. Ouder en locatiemanager hebben de reeds ingezette acties besproken en afspraken gemaakt om de klacht goed af te handelen. Dit betreft vergoeding van de jas en het terugwinnen van vertrouwen.	Ja



BSO Parelstraat 1	Partou B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden omdat locatie niet meer telefonisch bereikbaar is. Zowel het vaste als het mobiele nummer gaat direct naar voicemail.	Locatiemanager heeft ouder gesproken en geconstateerd dat de klacht van ouder gegrond is, omdat het mobiele nummer (waarvan locatiemanager het bestaan niet wist) dat aanwezig is op de vestiging al weken uitstaat en dat bij de overdracht naar een nieuwe locatiemanager het verkeerde mobiele nummer van de locatiemanager is gecommuniceerd. Het vaste nummer wordt ook niet altijd opgenomen, omdat pedagogisch medewerkers op de groep bezig zijn. Locatiemanager heeft het juiste mobiele nummer doorgegeven aan ouder en pedagogisch medewerkers geïnstrueerd om altijd de telefoon op te nemen. Locatiemanager zal de telefonische bereikbaarheid ook opnemen in het ouderportaal.	Ja
BSO Pratumplaats 1	Partou B.V.	Overig	Ouder heeft via hun kind gehoord dat er op de BSO gesproken is over de politiek en specifiek over de laatste verkiezingen en de verkiezingsuitslag.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. We hebben dit voorval met de pedagogisch medewerker besproken en gaan ervan uit dat dit niet meer zal gebeuren.	Ja



BSO Scholenpad 4	Partou B.V.	Overig	Ouder heeft door diverse situaties geen vertrouwen meer in de opvang van de locatie en heeft hun contract opgezegd.	Locatiemanager heeft contact gehad met de ouder. Hierna is hoor en wederhoor toegepast. De klacht is afgehandeld, maar de ouder is niet tevreden. Ouder wil een bevestiging ontvangen dat het contract per direct – zonder opzegtermijn – wordt opgezegd.	Ja
BSO South Campus	Partou B.V.	Overig	Ouder heeft een klacht over de hygiëne van de nieuwe satelliet locatie BSO voor AISC-hoofdcampstuden ten.	De praktijkopleider heeft gesproken met de ouder en de klacht naar tevredenheid van de ouder afgehandeld. Ook is de locatie veranderd en hiermee kan de klacht worden afgehandeld.	Ja
BSO Tweede Boerhaavestraat 47	Partou B.V.	Overig	Ouder is ontevreden over het voedingsbeleid van Partou, waarbij kinderen in de middag niet meer dan 2 niet-vullende crackers mogen eten, waardoor kind klaagt over honger in de middag.	Locatiemanager en ouder hebben persoonlijk contact gehad over de klacht. Het voedingsbeleid en de richtlijnen daarover heeft de locatiemanager gedeeld met ouder, waarbij ouder werd verteld dat het een richtlijn is. In overleg met de kwaliteitsmanager is besloten om voortaan volkoren Wasa crackers te bestellen en als kind na het eten van fruit en groente nog honger heeft, kan er bij uitzondering een derde cracker worden uitgedeeld.	Deels



BSO Tweede Boerhaavestraat 47	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden over het inschrijfproces. Ouder dacht dat de inschrijving rond was en dat zij op de wachtlijst stonden, dit blijkt niet het geval te zijn. Ouder begrijpt niet hoe dit kan gebeuren en waarom er verder niets gecommuniceerd is.	Afdeling planning heeft klacht met ouder besproken. Er is een toelichting gegeven over het inschrijfproces. Op de locatie is nog geen plek beschikbaar, het is lastig om in te schatten wanneer hier wel plek beschikbaar is. Op een andere locatie is wel plek, dit wordt apart naar ouder gestuurd.	Nee
BSO Uiterwaardenstraat 550	Partou B.V.	Communicatie	Ouder heeft feedback gegeven aan een pedagogisch medewerker over het uitje wat de dag eerder had plaatsgevonden. Ouder is de dag hierna door een collega aangesproken over zijn feedback. De toon van de communicatie waarop ouder is aangesproken was niet prettig. Ouder is ontevreden over het personeel.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Hierbij is afgesproken dat locatiemanager met de desbetreffende medewerker in gesprek gaat om aan te geven dat dit niet de manier van communiceren is. Ouder gaat hiermee akkoord.	Ja
BSO Van Ruysbroekstraat 11	Partou B.V.	Overig	Moeder dient een klacht in dat haar kinderen door de vader afgemeld worden voor de BSO. Moeder geeft aan dat zij als enige het contact heeft met de BSO over de aanwezigheid van de kinderen.	Locatiemanager krijgt moeder niet te spreken. Moeder reageert nergens op, niet op telefoontjes, mails, berichtjes dus locatiemanager sluit de klacht hiermee af.	Nee



BSO Willemsbeekweg 80	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over de medewerkers van de locatie. Ouder vindt de sfeer negatief en vindt dat hun kind te weinig uitgedaagd wordt.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken samen met de twee vaste pedagogische medewerkers van de locatie. We hebben afgesproken hoe we de overdracht positiever en bondiger kunnen vormgeven, hier hebben we afspraken over gemaakt. Verder heeft ouder toestemming gegeven om met school af te stemmen wat werkt richting hun kind om negatief gedrag te voorkomen dan wel te stoppen.	Ja
BSO Willemsbeekweg 80	Partou B.V.	Overig	Ouder is ontevreden met wijziging van het beleid rondom de vakantiedagen en ziet graag dat kinderen opgevangen worden tijdens vakantie.	Klantenservice heeft een mail naar ouder gestuurd, hier is niet op gereageerd.	Nee
BSO Zwanenbloemlaan 170	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder heeft een klacht over de personeelsbezetti ng. Het personeel heeft onderling gewisseld, door miscommunicatie was er pas vanaf 10:15 iemand aanwezig.	De locatiemanager heeft met de ouder gesproken en de klacht afgehandeld. De locatiemanager zegt een financiële tegemoetkoming toe voor de ochtenduren en bespreekt de miscommunicatie met de medewerkers. Hiermee is de klacht afgehandeld, ouders zijn tevreden.	Ja
BSO Zwartsluiskade 2	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder wenst meer uitleg waarom haar kind door moet stromen terwijl het kind dit nog niet aan kan.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken en is het met ouder eens dat deze doorschuiven niet wenselijk is. Planning	Ja



				gaat kijken of de doorschuiven op een later moment in het jaar kan plaatsvinden.	
Burg. Krijgsmangeerde 43 KDV	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over het niet kunnen aanvragen van extra dagen in de app en wenst hierover contact met locatiemanager.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder en afgesproken dat de aanvraag zal worden verwerkt zodra de app weer werkt.	Nee
Burg. Krijgsmangeerde 43 KDV	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is ontevreden over de veiligheid van het speelgoed op de opvanglocatie. Haar kind speelde met een keukentje die niet vast geboord zat aan muur. Ouder vindt dit nalatigheid en gevaarlijk.	Operationeel manager heeft contact gehad met ouder en uitgelegd dat het keukentje niet wordt vastgezet omdat het voldoet aan alle kwaliteitseisen en dat kinderen moeten leren omgaan met kleine risico's. Er is afgesproken dat de pedagogisch medewerker het kind regelmatig herinnert aan de groepsregels en het kind begeleidt in het spel. Er is een incidentenformulier ingevuld.	Deels
Burgemeester Enschede laan 66 BSO	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden over de communicatie van een online wijziging m.b.t. aanvraag extra opvang voor haar kind.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en dit bevestigd. Locatiemanager heeft contact gehad met de afdeling klantenservice en het gemiste ruil- en inhaaltegoed wordt teruggeboekt zodat dit op een later moment ingezet kan worden. Ouder is tevreden met deze oplossing.	Ja



Burgemeester Oudlaan 50 KDV	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is het niet eens met de eenzijdige aanpassing van de aanvullende voorwaarden. Ouder wenst dat de voorwaarden van 2019 ook voor 2023 gelden.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft aangegeven dat we ouder helaas niet tegemoet kunnen komen, ondanks dat locatiemanager het heel vervelend vindt. Locatiemanager heeft het proces van totstandkoming van aanvullende voorwaarden binnen Partou uitgelegd. Evt. wijzigingen worden altijd eerst voorgelegd aan de oudercommissies. De oudercommissies hebben dan het recht om binnen een vastgestelde termijn te reageren. Na het verstryken van deze termijn krijgen alle klanten vervolgens, ruimschoots voor het nieuwe kalenderjaar, de nieuwe voorwaarden toegestuurd. Zo geven we de klant de gelegenheid om het contract eventueel te beëindigen indien zijn zich niet kunnen vinden in deze gewijzigde aanvullende voorwaarden.	Nee
--------------------------------	-------------	---	--	--	-----



Burgemeester Oudlaan 50 KDV	Partou B.V.	Communicatie	Ouders dienen een klacht in aangezien zij er na diverse gesprekken niet uit komen met de locatiemanager.	Operationeel Manager heeft contact gehad met ouder en dit bevestigd. Het onderstaande is afgesproken: * De oorbellen mogen gedragen worden door kind mits de pedagogisch medewerkers van de groep bepalen of deze veilig zijn. Wanneer de medewerkers twijfelen over de veiligheid nemen ze met jullie contact op om dat te bespreken met elkaar. Er is geen document ter ondertekening. Het beleid wordt regelmatig geëvalueerd waardoor de medewerkers wellicht nog niet voldoende op de hoogte waren van deze aanpassing.	Deels
C. van Eesterenlaan 216 BSO	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over de afhandeling van een voorval dat heeft plaatsgevonden tussen haar kind en de pedagogisch medewerker. Ouder voelt zich niet serieus genomen en wenst hierover contact met locatiemanager.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en dit gesprek bevestigd. Locatiemanager heeft excuses aangeboden voor het niet goed communiceren en aangegeven hier in het vervolg zorgvuldiger mee om te gaan. Er is een afspraak gepland met ouder, locatiemanager en pedagogisch medewerkers om de voorvallen te bespreken.	Deels



C. van Eesterenlaan 216 KDV	Partou B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder is het niet eens met ons beleid rondom zindelijkheidstraining.	Locatiemanager heeft ouder gesproken. Ouder had het gevoel dat de locatie niet aansloot op de zindelijkheidstraining. Dit blijkt niet het geval te zijn en de locatiemanager heeft hierover met ouder nogmaals goed gesproken. Locatiemanager en ouder zijn samen tot de conclusie gekomen dat sommige dingen anders zijn opgevat.	Deels
Camminghalaan 27H BSO	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	De OC van BSO's van Partou in Bunnik zijn het niet eens met het feit dat de opgebouwde tegoeden vervallen op 31 december. OC pleit ervoor dat de tegoeden van december nog in januari gebruikt kunnen worden.	Afdeling klantenservice heeft een toelichting gegeven over de ruil- en inhaaluren. De ruil- en inhaaluren zijn gedurende het gehele jaar al in te zetten voor extra opvang (al vóór december, dus ook bijvoorbeeld voor extra opvang in maart). Op deze manier zijn we van mening dat we een zeer ruim ruilbeleid hanteren en kiezen we ervoor om de ruil- en inhaaluren niet nog langer houdbaar te maken.	Nee
Catharina-Amaliaaan 66E KDV	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over de vele wisselingen van pedagogisch medewerkers. Kind worstelt hiermee en huilt lang bij het wegbrengen. Ouder vindt dit niet pedagogisch verantwoord.	Locatiemanager heeft ouder gesproken. Locatiemanager zal het beleid en de gemaakte afspraken toetsen met haar team en dit terugkoppelen aan ouder.	Ja



Columbusplein 34 KDV	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over het pedagogisch handelen in verband met voorvallen. Ouder wenst hierover contact met Locatiemanager.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en het gesprek bevestigd. Ouder gaf aan dat het niet bedoeld was om een klacht in te dienen maar meer om opmerkingen en aandachtspunten door te geven. Aan de hand van het gesprek zijn onderstaande afspraken gemaakt. Ouder bespreekt het voorval met de pedagogisch medewerker en locatiemanager zal daarna contact opnemen met ouder om verder concrete afspraken te maken. Locatiemanager bespreekt de voorvallen met het team.	Nee
Componistenlaan 1 BSO	Partou B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder is het er niet mee eens dat haar kinderen tijdens de vakantie overgeplaatst worden naar een andere BSO wat geen sport BSO is. Ouder wenst een keuze te kunnen maken voor restitutie opvangtarief of zelf kiezen voor vervangende opvanglocatie.	Locatiemanager heeft gesprek gehad met ouder waarin irritaties besproken zijn. Diverse ideeën zijn ook uitgewisseld, ouder voelt zich gehoord. Locatiemanager kijkt intern naar de mogelijkheden die er besproken zijn.	Deels



D. Marotstraat 40 KDV	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is het niet eens met het niet kunnen inzetten van ruiluren. Ouder wenst hierover uitleg te ontvangen.	Ouder is ontevreden over het niet kunnen inzetten van de ruil- en inhaaluren en het feit dat elk kalenderjaar de uren worden gereset. Het inzetten van ruil- en inhaaluren is een service en geen recht. Locatiemanager heeft de ouder uitleg gegeven over ons ruil- en inhaalbeleid. We hanteren de voorwaarden zoals in onze algemene voorwaarden staan.	Nee
De Curtis 7c KDV	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder moet een extra dag betalen omdat ouder gewijzigd is van dag. Ouder vraagt zich af of dit wel klopt en krijgt geen contact met de klantenservice.	Afdeling klantenservice heeft klacht opgepakt en afgehandeld. Er is uitleg gegeven over de factuur. De factuur is in principe terecht, maar ouder heeft argumenten aangedragen die begrijpelijk zijn. De plaatsing is daarom aangepast met terugwerkende kracht zodat de factuur (grotendeels) is komen te vervallen.	Deels
De Koningswereld KDV	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over de voorwaarden rondom ruil- en inhaaluren, en wenst een oplossing voor de tegoeden van het afgelopen jaar.	Locatiemanager heeft ouder gesproken. Locatiemanager heeft ouder de werkwijze van de voorwaarden van Partou uitgelegd en aangegeven dat het inzetten van ruiltegoed een service is en geen recht. Locatiemanager heeft ouder geadviseerd om in 2023 het kind op tijd af te melden voor de vakantie zodat het tegoed wat dan ontstaat ingezet kan worden op een ander moment.	Nee



De Koningswereld KDV	Partou B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder is het oneens met het voedingsbeleid.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft een toelichting gegeven over het voedingsbeleid van Partou, en heeft ouder het basis voedingsbeleid toegestuurd.	Nee
De Koningswereld KDV	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft kind opgehaald, bij thuiskomst bleek het kind kapotte billen te hebben.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft met het team de werkwijze over het verschonen nogmaals doorgenomen. De desbetreffende mentor heeft excuses aangeboden aan ouder in een persoonlijk gesprek. Daarbij zijn ook afspraken gemaakt om dit in het vervolg te voorkomen. Ouder heeft dit gesprek als prettig ervaren en voelde zich gehoord.	Ja
De Speelwereld BSO	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden door gebrek aan toezicht door BSO medewerker aan het einde van de dag. Dit betreft vooral het meenemen van spullen.	Operationeel manager heeft ouder laten weten de klacht te hebben besproken met de regiodirecteur. Regiodirecteur heeft ouder gebeld om tot een goede oplossing te komen.	Ja
De Toverwereld BSO	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden over de communicatie van het inschrijven van haar kind op de BSO en wenst hierover contact.	Afdeling planning heeft het kind voorrang kunnen geven op wachttijst. Ouders hebben te laat ingeschreven. Locatiemanager is in contact met klantenservice om te kijken of het kind eerder geplaatst kan worden.	Nee



De Verbeelding 21 BSO	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Vanwege ziekte kind heeft ouder geen ruil- en inhaaluren gekregen. Ouder vindt het onredelijk dat je minimaal 96 uur van tevoren je kind moet afmelden bij ziekte.	Afdeling klantenservice heeft ouder een toelichting gegeven over de ruil- en inhaaluren. Dit is een extra service waaraan geen rechten ontleend kunnen worden.	Nee
De Verbeelding 21 KDV	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder wilde wijzigingen doorvoeren in het contact i.v.m. de hoge kosten van de opvang welke niet mogelijk blijken te zijn . Ouder vindt dat Partou hen niet geïnformeerd heeft over de wijziging van de opvangtijden, waardoor ouder nu in de problemen komt.	Er is een bericht gestuurd naar ouder waarin ingegaan wordt op de klacht. Er is een toelichting gegeven over de opvangmogelijkheden van de locatie.	Nee
De Wijde Wereld KDV	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder heeft kind met letsel opgehaald. Kind heeft zich verbrand aan de radiator. Ouder hoopt dat de achterstallige werkzaamheden van de locatie snel verholpen worden.	Locatiemanager heeft een open en eerlijk gesprek gevoerd met ouders. Locatiemanager heeft excuses aangeboden dat dit niet had mogen gebeuren. Locatiemanager heeft toegezegd dat e.e.a. gecrediteerd zal worden. Alle overige zichtbare gebreken in ons pand zijn direct door de locatiemanager opgepakt inclusief vervolgacties. Locatiemanager geeft aan dat de veiligheid van de kinderen gewaarborgd moet zijn.	Ja



De Wijde Wereld KDV	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder is bezorgd over structurele onderbezetting op de groep.	Locatiemanager heeft ouder gesproken en toegelicht dat locatie zich altijd aan de beroepskracht-kind ratio houdt en dat ze aan de randen van de dag en tijdens de pauze gebruikmaken van de 3- uurs regeling waarmee ze van deze ratio mogen afwijken.	Nee
De Wonderwereld BSO loc Loeswijk	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over de pedagogische kwaliteit. Ouder heeft diverse keren aangegeven dat kind een dieet heeft, hier wordt geen rekening mee gehouden. Ouder wenst hiervoor een oplossing.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en klacht besproken. Het incident is besproken in het team en de werkafspraken zijn aangescherpt. De betreffende pedagogisch medewerkers hebben een gesprek gehad met locatiemanager. De gegevens van kind en afspraken rondom voeding zijn getoetst en in het ouderportaal opgenomen. Kind heeft een kenmerk in Konnect. De kind gegevens zijn extra duidelijk aanwezig aan de binnenkant van het keukenkastje. Daarnaast wordt er een voedingsschrift bijgehouden voor kind.	Ja
Dorpsweg 29 BSO	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder maakt zich zorgen over de veiligheid van hun kind.	Locatiemanager en ouders hebben het met elkaar uitgesproken en zijn tot conclusie gekomen dat er veel ruis in de communicatie is ontstaan. Er zijn afspraken gemaakt met ouder om duidelijkheid voor ouders te scheppen.	Deels



Dr. Stolteweg 84 KDV	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft op de locatie gezien dat een pedagogisch medewerker haar kind ruw corrigeerde. Ouder heeft daarop mondeling een klacht ingediend bij de locatiemanager.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft de afspraak gemaakt om met desbetreffende medewerker in gesprek te gaan. Tijdens dit gesprek is medewerker aangesloten. Het gesprek is goed verlopen, hierbij is naar voren gekomen dat zowel desbetreffende collega als het team kunnen ontwikkelen. Ouder heeft aangegeven dat klacht naar tevredenheid is afgehandeld.	Ja
Driehuizerkerkweg 34C BSO	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is ontevreden over rondom de BSO.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en dit bevestigd. Locatiemanager heeft contact gehad met de gemeente, het zwerfvuil zal opgeruimd worden en de afvalcontainer uit het zicht gezet.	Deels
Driehuizerkerkweg 34C BSO	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is ontevreden over de buitenruimte van de locatie met betrekking tot onveilige speeltoestellen en zwerfafval.	Ouder heeft zelf GGD ingeschakeld, waarna een extra inspectie volgde. Locatiemanager heeft ouder gesproken, er is afgesproken en nageleefd dat kind weer buiten mocht spelen nadat het was opgeruimd.	Ja
Driehuizerkerkweg 34C BSO	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over de pedagogische kwaliteit. Bij het ophalen bleek het kind al geruime tijd in drijfmatte kleding te lopen.	Locatiemanager heeft ouder uitgebreid gesproken, ouder ziet van de klacht af.	Nee



Driehuizerkerkweg 34C BSO	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is het oneens met het ruil- en inhaalbeleid.	Locatiemanager heeft ouder per e-mail uitgelegd dat er vanwege onderbezetting tijdens de zomervakantie besloten is op voorhand geen extra dagen toe te kennen, zodat ouders alvast op zoek kunnen gaan naar alternatieven. Daarnaast heeft locatiemanager benadrukt dat buiten de zomervakantie om bijna alle extra dagen op de Driehuizerkerkweg worden goedgekeurd, dit geldt ook voor de meivakantie.	Nee
Emmy Andriessestraat 56 KDV	Partou B.V.	Communicatie	Ouder geeft aan een vervelend bericht te hebben ontvangen van een medewerker en wenst contact.	Locatiemanager heeft de ouder uitgenodigd voor een gesprek op school om uit te leggen waar de verantwoordelijkheid van de TSO ligt. Locatiemanager gaat er vanuit dat klacht hiermee afgehandeld wordt.	Nee
Erich Salomonstraat 90 KDV	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft een klacht over de pedagogische kwaliteit op de opvang. Ouder geeft aan dat kind niet kan wennen op de opvang, vaak gebeld wordt om kind op te halen en twijfelt of kind pedagogisch verantwoord wordt opgevangen.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. We hebben aangegeven dat de veiligheid van onze kinderen op de eerste plaats komt. Ouder heeft aangegeven dat zij hun kind niet meer brengen en overwegen het kind op een andere Partou- locatie te brengen of op een andere locatie.	Ja



Erich Salomonstraat 90 KDV	Partou B.V.	Overig	Sinds kort is er nieuw beleid rondom het ophangen van het jas van het kind. Ouder is hierover niet tevreden en verzoekt de locatie om oude gang van zaken te herstellen.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. De luizenzakken zijn inmiddels voorzien van een label met de naam van het kind en groep. Locatiemanager heeft een toelichting gegeven waarom de luizenzakken niet verwijderd worden.	Nee
Faas Wilkesstraat 451 KDV (IKC Zeeburgereiland)	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is niet tevreden over de bereikbaarheid van de klantenservice.	Afdeling klantenservice heeft contact met ouder opgenomen. De reden waarvoor ouder belde is al opgelost, maar ouder heeft ontevredenheid over de bereikbaarheid van Partou uitgesproken. Dit is bekend en ligt intern.	Ja
Franz Zieglerstraat 9 BSO	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder was op het schoolplein en haar kind moest naar het toilet. De school was dicht, dus kind is via een andere deur naar binnen gegaan. Dit bleek echter de deur van de peuteropvang te zijn. Zowel ouder als kind werden hierop aangesproken, op een zeer vervelende toon.	Locatiemanager heeft dit telefonisch met moeder opgelost. Het is ook teruggekoppeld aan desbetreffende medewerkster.	Deels
Gedeputeerdenla an 47 BSO	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over het uitblijven van toezicht op het schoolplein waardoor er diverse incidenten plaatsvinden. Ouder wenst haar kind per direct van de BSO af te halen.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft aangegeven dat elke 15 minuten het schoolplein gecontroleerd wordt. Er is afgesproken dat het contract stopt. Locatiemanager zal contact opnemen met	Ja



				de directeur van basisschool de Ark om het te bespreken hoe om te gaan met andere kinderen op het plein om dit gezamenlijk (zoveel mogelijk) te voorkomen.	
Groote Boel BSO	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouders zouden facturen niet betaald hebben na de overname van de locatie. Zij vernemen dat de opvang van hun kind per direct stopgezet wordt. Ouders verwachten een schriftelijke bevestiging van het direct intrekken van de opzegging. Ouders wensen daarnaast een volledig overzicht van alle betalingen en facturen sinds de overname.	De afdeling debiteuren heeft een overzicht van gebeurtenissen in het facturatie systeem opgenomen, zodat ouder een duidelijk beeld heeft waarom de stopzetting heeft plaatsgevonden. Op basis van onze voorwaarden is besloten het contract te beëindigen, ruim na vervaldatum van de facturen en de laatste aanmaning.	Nee
Houtrakgracht 211 KDV	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is ontevreden over hoe de accommodatie eruit ziet. Het is binnen erg vies en op de stoelen zitten vlekken en schimmel.	Locatiemanager heeft de klacht toegelicht via een bericht aan ouder. Locatiemanager geeft toe ook niet tevreden te zijn over de uitgevoerde schoonmaak werkzaamheden door het schoonmaak bedrijf. Inmiddels is dit ook besproken met het schoonmaak bedrijf.	Ja
Jade 43 BSO	Partou B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder heeft twee kinderen die naar de BSO gaan, en is het niet eens met het feit dat er één	Afdeling planning heeft contact opgenomen met ouder aangezien zij een oplossing hebben voor de klacht van	Nee



			beschikbare plek is. Ouder wil graag een beter voorstel.	ouder. De klacht was ongegrond, omdat wij eerder geen plaatsingsmogelijkheid hadden.	
Javaplantsoen 9 KDV	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is het niet eens met het niet in kunnen zetten van ruiluren en wil dit uitgelegd hebben.	Locatiemanager heeft ouder uitleg gegeven over ons ruil- en inhaalbeleid. We hanteren de voorwaarden zoals in onze algemene voorwaarden staan. We bieden dit aan als service, het is geen recht.	Nee
Juttepeergaarde 2 BSO	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder heeft een factuur ontvangen welke niet correct is. Dit zou gecorrigeerd worden, maar ouder is al geruime tijd bezig om dit afgehandeld te krijgen.	Afdeling debiteuren heeft een toelichting gestuurd naar ouder over de opzegging en de betalingsverplichtingen van ouder. Er is nogmaals verwezen naar onze voorwaarden en bijbehorende werkwijze.	Nee
Kampina 7 KDV	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over het niet kunnen inzetten van zes inhaaldagen. Ouder heeft hierover contact gehad met klantenservice en is niet tevreden. Ouder wenst een oplossing voor de zes inhaaldagen.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en afgesproken te kijken naar een vaste plek op dinsdag.	Nee
Kanaalweg 176 BSO	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is sinds de wisseling van pedagogisch medewerkers niet tevreden over de pedagogische kwaliteit.	Locatiemanager heeft gesprek gehad met ouder. En daarna de klacht met het team besproken. Hierbij meegegeven dat de kwaliteit gewaarborgd moet blijven.	Ja



Kanaalweg 176 BSO	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is bezorgd omdat kind voor de 2e keer seksuele handelingen heeft gehad/gezien.	Operationeel manager heeft ouder gebeld naar aanleiding van de klacht en aangegeven dat de situatie wordt onderzocht. Per email is de status van het onderzoek aan ouder toegelicht en welke stappen er zijn gevolgd. Er heeft hoor en wederhoor plaatsgevonden tussen de betreffende pedagogisch medewerkers, locatiemanager en operationeel manager. Kwaliteitsmanager heeft na het incident contact opgenomen met Veilig Thuis, dat heeft vastgesteld dat het gaat om matig seksueel grensoverschrijdend gedrag. En dat Partou de juiste stappen heeft genomen in deze situatie.	Nee
Kanaalweg 94 B KDV	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder maakt zich zorgen over het pedagogisch handelen van de leidster en de band met haar kind.	Locatiemanager heeft klacht besproken. Door miscommunicatie heeft de pedagogisch medewerker ouder gebeld met de vraag het kind op te halen, men dacht dat ouder vrij was en gebeld kon worden wanneer dat nodig was. Het protocol hierover is nogmaals besproken. Ouder gaf aan blij te zijn met het gesprek.	Ja



Kantershof 633 BSO	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder dient een klacht in omdat hun kind niet is opgehaald. Ouder vraagt om opheldering en wenst een compensatie voor de opvangdag.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Door een administratieve fout stonden de dagen niet correct in het systeem. Hiervoor zijn excuses aangeboden en dit is direct hersteld. Ouders ontvangen een inhaalvag voor de gemiste dag.	Ja
Kantershof 633 BSO	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder wil contract per direct opzeggen.	Locatiemanager heeft eerder een klacht van ouder ontvangen en afgehandeld en ziet geen reden om de opzegtermijn op minder dan een maand te zetten.	Nee
Karekiethof 10 BSO	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder had een extra dag aangevraagd welke goedgekeurd was. Ouder had haar werk hierop aangepast, echter de goedgekeurde dag wordt ingetrokken.	Locatiemanager heeft ouder gesproken, de klacht is niet meer van toepassing.	Nee
KDV Amsterdamseweg 154	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is bezorgd over de temperatuur en klimaatregeling op locatie.	Locatiemanager heeft contact gehad ouder. Ouder is vooral bezorgd over de hoge temperaturen op de groepen. Locatiemanager heeft ouder uitgelegd over het ventilatie en hitte protocol en hoe wij hiermee omgaan	Ja
KDV Apeldoornstraat 1	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder wil graag duidelijkheid over de verwachte wachtijd. Ook heeft de ouder meerdere keren contact gezocht met vragen over	Ouder is op de hoogte gebracht van de manier van plannen en heeft contact gehad met de planner.	Nee



			de wachtlijst maar heeft geen antwoord gekregen. Ouder is ontevreden over de communicatie.		
KDV Baarsjesweg 12	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is bezorgd omdat kind dierenuitwerpselen op het schoolplein heeft gegeten.	De locatiemanager heeft ouders gesproken naar aanleiding van het incident. Ouders hebben gezegd dat kind geen klachten heeft gekregen en ouders zijn tevreden over hoe de klacht is opgepakt.	Deels
KDV Baarsjesweg 12	Partou B.V.	Overig	Ouder is ontevreden over afhandeling door locatiemanager en operationeel manager met betrekking tot een incident waarbij kinderen zijn weggelopen van de locatie.	Er heeft een gesprek met regiodirecteur en ouder plaatsgevonden. Ouder had graag een gesprek met de medewerkers gewild. Dit heeft niet plaatsgevonden. Vanuit het team van de locatie is er een attentie gestuurd naar ouder. Intern is er met iedereen gesproken over de veiligheid, de bijbehorende protocollen en het belang hiervan. Ook zijn er afspraken gemaakt betreffende buiten spelen en de rol van pedagogisch medewerkers hierbij.	Deels
KDV Bergweg 37d	Partou B.V.	Sluiting groep / vestiging	Ouder geeft aan dat er vanwege lekkage een andere opvang tot beschikking werd gesteld. Deze opvang is voor ouder moeilijk te bereiken. Ouder geeft aan dat er werd gezegd dat de werkzaamheden twee maanden	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder. Locatiemanager heeft aangegeven dat ouder contact op kan nemen met leidinggevende om eventuele andere opties te bespreken. Ouder heeft geen contact meer opgenomen.	Nee



			zouden duren en inmiddels is het al 5 maanden bezig.		
KDV Beukenstraat 11	Partou B.V.	Sluiting groep / vestiging	Ouder is ontevreden over de alternatieve locatie tijdens verbouwing en gebrek aan betrokkenheid hieromtrent.	Locatiemanager heeft ouder gesproken, en heeft uitgelegd dat ouders een jaar geleden zijn geïnformeerd per brief over de verbouwing. Het is onmogelijk geweest om rekening te houden met de individuele wensen van alle ouders. Ouder is tevreden over de kwaliteit van de opvang, maar ontevreden over de communicatie naar ouders, de gedane overwegingen en genomen besluiten door Partou omtrent de verbouwing.	Nee
KDV Beukenstraat 11	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft haar kind opgehaald van de opvang en bij thuiskomst bleek dat het kind zijn voetjes had verbrand.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken en excuses aangeboden. Dit incident is met het team besproken dat ze altijd moeten zorgen dat kinderen iets aan hun voeten hebben. Daarnaast zal dit worden meegenomen in de risico-inventarisatie en huisregels.	Ja
KDV Beukenstraat 11	Partou B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over het feit dat zij geen communicatie heeft ontvangen over de voorgenomen studiedag waardoor de locatie dicht is.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager zal uitzoeken waarom ouder geen aanvullende brief vanuit het servicekantoor heeft ontvangen, want dat had moeten gebeuren.	Ja



KDV Biltstraat 335	Partou B.V.	Overig	Ouder heeft meerdere bijtincidenten geconstateerd bij hun kind en vraagt zich af hoe dit structureel opgelost kan worden. Daarnaast vindt ouder het vreemd dat er niet gecommuniceerd wordt dat er een nieuwe leidster gaat starten.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen ouder en medewerker. Ouder heeft aangegeven dat de mail en klacht in emotie is verstuurd en achteraf spijt had van het sturen van de klacht naar het hoofdkantoor. Het gesprek is goed en fijn verlopen en er zijn duidelijke afspraken gemaakt over het vervolg.	Ja
KDV Blaricummerstraat 1A	Partou B.V.	Overig	Ouder constateert dat er in de luier van haar kind nog ontlastingsresten zitten. Ouder geeft dit aan bij pedagogisch medewerkers die excuses aanbieden. Vervolgens gebeurt het even later weer, ouder wil dat er beter op de hygiëne wordt gelet tijdens verschoon momenten.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft de klacht mondeling afgehandeld en bevestigd via de mail. Locatiemanager heeft met de desbetreffende pedagogisch medewerkers afspraken gemaakt ter voorkoming in de toekomst.	Ja
KDV Bogortuin 14	Partou B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder is ontevreden met het feit dat hun locatie geen warme maaltijden krijgt.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en aangegeven dat de locatie het voedingsbeleid blijft volgen. Locatiemanager komt ouder tegemoet door gestoomde groenten toe te voegen aan de rauwkost in de middag.	Nee



KDV Burgemeester Oudlaan 50	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over het pedagogisch handelen van de leidsters op de locatie en heeft hun contract opgezegd	Operationeel manager heeft klacht met ouder besproken. Ouder heeft niet het vertrouwen dat haar kind goed kan wennen op de locatie en heeft aangegeven het contract te willen beëindigen. De operationeel manager zal dit administratief verder oppakken na ontvangst van de opzeggingsmail.	Deels
KDV C. van Eesterenlaan 216	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder benoemt in klacht meerdere redenen waarom ouder ontevreden is met het handelen van de pedagogisch medewerkers.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder, excuses aangeboden maar ouder blijft bij besluit om weg te gaan bij Partou.	Ja
KDV Camminghalaan 27H	Partou B.V.	Overig	Ouder is ontevreden met het feit dat je vanaf dit jaar geen halve dagen meer kan opnemen.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager geeft een toelichting waarom we nu alleen hele dagen aanbieden en geen halve dagen meer. Het is dus niet mogelijk voor ouder om halve dagen op contract af te nemen.	Nee
KDV Cruquiusweg 90	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder heeft in de zomervakantie 15 opvangdagen niet gebruikt. Ouder wil deze dagen gebruiken in oktober en november maar dit is niet mogelijk i.v.m. onderbezetting. Ouder vindt dit onterecht en wil hier een oplossing voor.	Afdeling klantenservice heeft in een bericht aan ouder een extra toelichting gegeven op het ruil- en inhaalbeleid. Er kan geen garantie gegeven worden dat dit ook lukt. Wij hebben te maken met de door de wet- en regelgeving gestelde grenzen. Aan deze ruil- en inhaaluren kun je dan ook geen rechten ontleen.	Nee



KDV De Koningswereld	Partou B.V.		Ouder geeft aan dat kind voor de tweede keer luieruitslag heeft, ouder geeft aan hier ontevreden over te zijn en wil dat er maatregelen getroffen worden.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder. Ondanks alle maatregelen heeft kind nog steeds luieruitslag (kind heeft gevoelige huid). Locatiemanager biedt excuses aan en geeft aan dat medewerkers zich wel aan de afspraken houden. De extra afspraak die is gemaakt, is dat locatiemanager nog een keer aan de pedagogisch medewerkers en invalkrachten meldt dat ze hier extra op moeten letten.	Ja
KDV De Speelwereld	Partou B.V.		Ouder geeft aan ontevreden te zijn met de sluitingsdag van Partou die vanwege een opleiding dag dichtgaan. Ouder geeft aan contract van vorige opvang mee te hebben genomen en geen nieuw contract te hebben ondertekend. Hierdoor beweert ouder recht te hebben op een vergoeding voor de sluitingsdag. Ook is ouder ontevreden over de onderbezetting van de groep vanwege veiligheid en aandacht voor de kinderen.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en de voorwaarden van het contract besproken. Tevens ook met ouder afgesproken dat wanneer ouder weer ergens mee zit die contact op kan nemen met locatiemanager.	Nee



KDV De Tol 251	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouders voelen zich momenteel niet veilig om hun kind achter te laten. Dit omdat de desbetreffende leidster misleidende informatie heeft gegeven over het incident.	Locatiemanager heeft met ouders gesprek gehad, alsook met de kwaliteitsmanager. Met ouders is het incident besproken en excuses zijn aangeboden aan ouders. Diverse acties zijn in werking gezet.	Ja
KDV De Wijde Wereld	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder maakt zich zorgen over de vele personeelsswisselingen en daarmee de kwaliteit van opvang op de locatie.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft toelichting gegeven over de inzet van het personeel.	Deels
KDV De Wijde Wereld	Partou B.V.	Overig	Ouder is ontevreden over de gebrekkige communicatie vanuit Partou bij, onder meer, wijzigingen van beleid of planning. Daarnaast is ouder het niet eens met het beleid omtrent ruil- en inhaaluren, slapen, voeding, privacy, planning. Ook is ouder bezorgd over de geringe personele bezetting op locatie.	Ouder en locatiemanager hebben persoonlijk contact gehad over de klacht. Er is een rectificatie geweest over het incident met betrekking tot slapen en aan ouder is verteld dat kind gewoon een slaapzak mag dragen in bed. Er is altijd een vaste medewerker aanwezig, maar in de vakantieperiode is de inzet van uitzendkrachten onvermijdelijk. Er wordt getracht vaste pedagogisch medewerkers de openingsdienst te geven zodat er bij het brengen vertrouwde gezichten zijn.	Deels



KDV Dollardstraat 123 (VVE T kleine Anker)	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan ontevreden te zijn over de tijd dat de peuters buiten kunnen spelen en maar op een klein gedeelte vanwege een vijver. Ook is ouder ontevreden met het feit dat de peuters niet zijn meegenomen in de schoolfoto's.	Locatiemanager heeft ouder gesproken en uit dat gesprek kwam dat locatiemanager met directeur van de school gaat praten om meer activiteiten samen te doen. Ook heeft locatiemanager aangegeven dat de tuin inderdaad leeg is en dat de locatie daar mee bezig is.	Ja
KDV Dorpsweg 31B	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder ziet dat het meegegeven eten niet aan het kind is gegeven en vraagt zich af of het kind voldoende te eten krijgen. Ouder ontvangt ook geen verslag van het dagprogramma in de app.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Afspraak gemaakt dat we in de laatste maand van het kindje altijd de warme maaltijd zullen geven. Daarnaast is er stil gestaan bij de ontbrekende informatie in de ouderapp met betrekking tot het eten, slapen. Het blijkt dat dit niet altijd ingevuld is, dit is besproken met de pedagogisch medewerkers.	Deels
KDV Emily Brontesingel 1A	Partou B.V.	Overig	Ouder heeft een klacht over de locatie waar ouder opvang afneemt, maar ook over de locatie manager en de leidsters.	Operationeel manager heeft de klacht uitvoerig met ouder besproken en getracht een passende oplossing te bieden. Ondanks het geboden alternatief kiest ouder ervoor om het contract met Partou te beëindigen.	Deels
KDV Erich Salomonstraat 90	Partou B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden, omdat vanaf de leeftijd van 1 jaar geen informatie meer in dagboek wordt ingevuld.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder over de klacht. En legt uit dat vanaf 1 jaar kinderen meegaan in het dagritme van de groep waardoor het globaler wordt en daarom geen dagritme meer wordt	Nee



				bijgehouden. Locatiemanager heeft met ouder afgesproken dat ouders met de leidsters van de groep zullen bespreken hoe het dagritme het beste bijgehouden kan worden.	
KDV Flipjestraat 1	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden over plaatsing kind op een andere vestiging, terwijl ouder daarvoor geen toestemming heeft gegeven.	Locatiemanager heeft ouder naar aanleiding van de klacht gesproken. Waarbij ouder gewezen is op artikel 2, lid 5 van de aanvullende voorwaarden. Ouder is in afwachting van een geldig uittreksel van het gezag register dat ouder na ontvangst zo spoedig mogelijk naar Partou zal opsturen. Partou en ouder hebben afgesproken dat Partou de termijn van 1 maand voor toestemming zal afwachten waarna, als geen toestemming is gegeven, Partou het contract zal ontbinden. Bij vragen mag ouder locatiemanager bellen.	Nee
KDV Flipjestraat 1	Partou B.V.	Overig	De ouder heeft een klacht over slechte hygiëne op de kinderdagverblijf waarbij de kinderen al meerdere keren ziektes hebben opgelopen.	Locatiemanager heeft na haar vakantie een uitgebreid gesprek gehad met ouder. Tijdens dit gesprek is ingegaan op de diverse klachten die ouder heeft. Daarna heeft de locatiemanager afspraken extra onder de aandacht gebracht m.b.t. de protocollen qua hygiënisch verschonen. Locatiemanager heeft een verzoek van ouder bij afdeling planning	Deels



				neergelegd voor een andere groep. Locatiemanager kan hier verder niets over toezeggen.	
KDV Flipjestraat 1	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder wil bezorgdheid uiten over bepaalde gebeurtenissen en de manier waarop communicatie is verlopen.	Operationeel manager heeft op verzoek van moeder contact per mail. De definitieve afhandeling zal iets langer op zich laten wachten. Operationeel manager heeft gemaild met moeder waarin ze haar waardering uitspreekt over de aanpak als organisatie. Operationeel manager zal nog een laatste gesprek voeren met moeder en locatiemanager, klacht is gedeeltelijk opgelost.	Deels
KDV Groenewold 186	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder maakt zich zorgen over het toezicht van de leidsters tijdens het spelen van haar kind buiten.	Locatiemanager heeft naar aanleiding van de klacht hoor en wederhoor toegepast. Locatiemanager heeft dit met het team besproken. Er zijn afspraken gemaakt met het team en deze zijn naar ouders gecommuniceerd.	Deels
KDV Kampina 7	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder maakt zich zorgen over diverse zaken op de locatie.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Ouder zal in gesprek gaan met de vaste leidsters en de locatiemanager zodat zij beter/meer geïnformeerd worden over het slapen van hun kind. Locatiemanager heeft verder informatie gegeven over het beleid over warm eten en over de informatie van het dagritme schema.	Deels



KDV Kampina 7	Partou B.V.	Overig	Ouders geven aan zich zorgen te maken over de veiligheid van hun kind. Ouders vinden het niet kunnen dat hun kind meerder malen met verwondingen is thuisgekomen.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden met locatiemanager, operationeel manager, kwaliteitsmanager en ouders om de klacht te bespreken. Ouders geven aan dat zij graag zien dat de veroorzaker van de verwondingen van het kinderdagverblijf verwijderd wordt. Na het gesprek afgesproken dat ouders thuis kijken of er nog vragen of opmerkingen zijn. Als deze er zijn geven ouders dit aan. Er wordt dan weer een gesprek gepand.	Ja
KDV Kerstrooslaan 7	Partou B.V.	Overig	Ouder is ontevreden over de afhandeling van zijn eerdere klacht en heeft de klacht gemeld bij Klachtenloket Kinderopvang.	De afdeling planning heeft klacht van ouder opgepakt en besproken met ouder. Ouder heeft een hernieuwd contract ontvangen en financiële compensatie ontvangen.	Ja
KDV Klipgriend 3	Partou B.V.	Communicatie	Ouders zijn ontevreden over de overdracht op de locatie. De communicatie verloopt stroef ouders voelen zich niet gehoord.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Tijdens gesprek bleek dat er al is gesproken met de medewerkers van de locatie en dat de situatie duidelijkheid heeft gekregen. Afgesproken dat mocht in de toekomst iets niet duidelijk zijn dat ouder contact opnemen met de medewerkers.	Deels
KDV Klipgriend 3	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder begrijpt niet waarom er zoveel verloop is van het personeel	Operationeel manager heeft telefonisch contact gehad met beide ouders en een toelichting gegeven op de situatie.	Deels



KDV Klipgriend 3	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder maakt zich zorgen om de vele wisselingen van medewerkers op de locatie. Het vertrekken van medewerkers bederft het plezier van haar kind en ouder vindt dat Partou daardoor geen betrouwbare plek is voor het kind.	Operationeel manager heeft telefonisch contact gehad met beide ouders en een toelichting gegeven op de situatie.	Deels
KDV Klipgriend 3	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder kwam kind eerder ophalen en trof kind in isolatie aan in het donker, ging hierover met pedagogisch medewerker in gesprek. Pedagogisch medewerker wist niet wat te doen, het kind was ongerust. Ouder is ontevreden met de pedagogische kwaliteit.	Op 28-12-2023 heeft de afdeling en de ouder het onderstaande mailtje ontvangen. Met ouder wordt een aanvullend oudergesprek gevoerd, maar de klacht is afgehandeld.	Deels
KDV Koninginnelaan 1a	Partou B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder is ontevreden, omdat studiedagen van medewerkers volledig aan ouder worden doorbelast.	Planning heeft ouder gemaaild en uitgelegd op welke manier de studiedagen in mindering zijn gebracht op de indexatie.	Nee
KDV Kruisboog 6	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over het niet in kunnen zetten van ruil- en inhaaluren. Al haar extra aanvragen worden geannuleerd.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Er is contact opgenomen met de planner om te kijken hoe de procedure verloopt met het toekennen van de aangevraagde extra opvangdagen. De locatie heeft te maken met een hoog ziekteverzuim en alle	Ja



				groepen zijn geheel vol qua kind bezetting. Dit heeft effect op het plaatsen van kinderen en extra aanvragen. Er zijn met ouder diverse mogelijkheden besproken om toch flexibeler om te gaan met de aanvraag van extra opvangdagen.	
KDV Landsheerlaan 3	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is bezorgd door hoge temperaturen op de locatie waardoor kind slecht slaapt in de middag, oververmoeid thuis komt en warmte uitslag heeft.	Locatiemanager heeft per mail gereageerd op de klacht van ouder. Locatiemanager geeft hierin aan te werken volgens het hitteprotocol. Daarnaast wordt de temperatuur op locatie in de gaten gehouden door middel van thermometers en zijn de laatste jaren aanpassingen gedaan in het pand.	Nee
KDV Landweg 1	Partou B.V.	Communicatie	Ouder heeft een klacht over de gecombineerde zaken van communicatie en administratie. Ouder loopt tegen diverse zaken aan.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Ouder had behoefte aan een luisterend oor, hiermee was grotendeels de frustratie al weggenomen. Ouder gaf aan dat hij hoopt dat de website gebruiksvriendelijker gemaakt wordt voor onze toekomstige klanten.	Deels
KDV Leidse Schouw 2A	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder heeft het kind 3 keer kunnen ophalen vanwege luizen. Echter, de eerste 2 keer waren er geen luizen. Hierover is ouder niet tevreden en wil een correctie van 2 dagen.	Locatiemanager heeft contact gehad met de ouder en uitgelegd dat het kind na het behandelen terug kon komen op de groep. Hiermee is de klacht afgehandeld.	Deels



KDV Leidse Schouw 2A	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder maakt zich zorgen over de veiligheid van haar kind, dat elke keer gebeten wordt door een ander kindje.	Locatiemanager heeft een gesprek gehad met ouder. We hebben een en ander besproken met elkaar en ouder gaf aan dat er sinds ons laatste gesprek geen incidenten meer zijn geweest. Ouder is tevreden, wilde met het indienen van een klacht aandacht voor het bijten. Voor ouder is een overplaatsing niet meer nodig.	Ja
KDV Lorentzlaan 15	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden met het feit dat ouder het ruiltegoed niet kan inzetten.	Locatiemanager heeft ouder gesproken. Het beleid is uitgelegd en hierbij is aangegeven dat locatiemanager hier helaas niets aan kan veranderen. Locatiemanager gaf wel aan het punt mee te nemen in de vergadering, ouder waardeert dit.	Deels
KDV Louis Bouwmeesterstraat 1A	Partou B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder is ontevreden, omdat studiedagen van medewerkers niet gecompenseerd worden door middel van inhaaluren of korting op tarief.	Klantenservice heeft ouder een mail gestuurd waarin wordt uitgelegd dat er bij de tariefswijziging rekening is gehouden met 2 studiedagen per jaar. Daarnaast is uitgelegd dat, om overlast voor ouders zoveel mogelijk te beperken, 1 van de 2 studiedagen op woensdag of vrijdag wordt gepland. Deze dagen rouleren jaarlijks. Ouder werd vervolgens gewezen op artikel 5 van de aanvullende voorwaarden.	Nee



KDV Louis Bouwmeesterstra at 1A	Partou B.V.	Overig	Ouder dient een klacht in over een onveilige situatie die is ontstaan. Het gaat om belangenverstrengelingen met effecten op de leiding, het personeel, en op ouder, waarbij de belangen van haar kind in het geding zijn.	Operationeel manager heeft vader gesproken. Vader voelt zich volledig gehoord en wist even niet meer wat hij moest doen. Er zit veel onzekerheid en ook veel aannames. Operationeel manager heeft met vader afgesproken dat de locatiemanager vader gaat bellen en dat een eerste afspraak met zijn drieën gemaakt wordt om te kijken wat nodig is en welke afspraken op de groep gemaakt kunnen worden. Tot die tijd zal de locatiemanager ook niets met het team of teamleden delen, dit zal later gebeuren.	Deels
KDV Louis Couperusstraat 35	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder heeft een extra dag opvang aangevraagd maar krijgt pas op de dag zelf te horen of dit akkoord is of niet. Ouder wenst een toelichting op dit proces	Locatiemanager heeft ouder gebeld en uitgelegd wat de regels zijn omtrent de ruildagen. Ouder begreep het en vond het fijn dat er zo snel contact was opgenomen. Verder is ouder heel tevreden over de vestiging en de leidsters.	Nee
KDV Luijterf 2	Partou B.V.	Communicatie	Ouder voelt zich niet gehoord tijdens kennismakingsgesprek en ouder vond dat er meerdere vervelende opmerkingen/vragen gesteld werden door pedagogisch medewerker. Ouder heeft	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken en een ouder heeft u een toelichting gegeven op de klacht. Locatiemanager zal met de desbetreffende medewerker in gesprek gaan en locatiemanager heeft de vraag met betrekking tot teruggave annuleringskosten meteen intern uitgezet.	Deels



			locatie vervolgens gebeld en gesproken met medewerker met wie ouder het gesprek had en vond dit ook geen fijn gesprek.	Locatiemanager zal hier nog op terugkomen bij ouder.	
KDV Mgr GW van Heukelumstr 8	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder vindt de buitenruimte onder de maat, welke niet strookt met de kwaliteit die Partou wilt bieden. Ouder heeft dit eerder gemeld, maar er is helaas nog niks veranderd. Ouder zou hier graag een oplossing voor zien.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager herkent de klacht en heeft met ouder telefonisch besproken dat men ermee bezig om dit gedeelte van de tuin op te lossen.	Ja
KDV Mirabelweg 96	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over het ontvangen van een factuur naar aanleiding van opzeggen van contract buiten de opzegtermijn.	Planning heeft ouder gemaïld dat ouder geen openstaande bedragen hoeft te betalen. Er is geen reactie ontvangen van ouder.	Deels
KDV Moerasvaren 105	Partou B.V.	Communicatie	Ouder heeft meerdere malen geprobeerd contact te leggen m.b.t extra opvangdagen. Dit contact verliep stroef, de bel afspraak is niet nagekomen. Ouder is ook ontevreden over de communicatie tussen Partou zelf en de pedagogisch medewerkers.	Locatiemanager heeft via de mail contact gehad met ouder over de klacht. Ouder moest erg wennen aan de omschakeling van een kleinschalige opvang naar Partou, zeker het ouderportaal voor contact. Locatiemanager heeft aangegeven dat ouders ook altijd langs mogen lopen op kantoor. Ook heeft locatiemanager uitgelegd dat planning per 1 januari met een nieuw planningsysteem werkt waarbij management geen	Deels



				mutaties meer krijgt als kinderen meer of minder dagen gaan komen of als er nieuwe kinderen starten. De groepen houden dit zelf bij.	
KDV Moerasvaren 105	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden met de late goedkeuringen rondom de extra dagen.	Locatiemanager heeft contact opgenomen met ouder en afgesproken dat er voortaan drie dagen van te voren wordt aangegeven of de ruil dag kan worden opgenomen, ook als dit betekend dat daardoor de aanvraag wordt afgekeurd.	Deels
KDV Molenpark 2	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden met de plotselinge sluitingen die vaker voorkomen en waarvoor ouder geen compensatie krijgt. Ouder is ook ontevreden met het feit dat inhaaldagen bijna niet ingepland kunnen worden.	Afdeling klantenservice heeft een bericht naar ouder gestuurd met een toelichting over de ruil- en inhaaluren.	Nee
KDV Mr D.U. Stikkerstraat 124	Partou B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden aangaande de communicatie omtrent de studiedag.	Klantenservice heeft mailcontact gehad met ouder en er is een compensatie gemaakt.	Ja
KDV Nimfenplein 1	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over de pedagogisch kwaliteit naar aanleiding van diverse incidenten op de locatie. Ouder is het vertrouwen kwijt en wil per direct het contract opzeggen.	Locatiemanager heeft aangegeven dat het contract is stopgezet zonder opzegtermijn. Vrijdag volgt nog een afrondend gesprek met de ouder.	Ja



KDV Oceaan 8	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden over het feit dat de afdeling planning de startdatum niet kan verschoven.	Planning heeft contact gehad met ouder en de klacht uitgesproken. Planning heeft afgesproken dat een volgende keer de termijn erbij wordt vermeld wanneer iemand vraagt of er nog plek is.	Nee
KDV Oceaan 8	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder wil zijn bezorgdheid uiten over het gedrag van een van de medewerkers op de locatie in relatie tot kind. Ouder heeft een incident waargenomen waarbij deze medewerker zich op een ongepaste manier gedroeg jegens het kind.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager is in gesprek geweest met meerdere pedagogisch medewerkers die met de betreffende collega, een uitzendkracht, hebben gewerkt die dag. Met de collega's hebben we nogmaals besproken wat de juiste manier van pedagogisch handelen is en we gaan ervan uit dat dit een eenmalig incident is geweest.	Ja
KDV Oostelijke Handelskade 6	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouders zijn niet gebeld over de val van hun kind op de locatie waarbij een stukje tand is afgebroken. Ouder begrijpt niet waarom het protocol niet gevolgd is en waarom ouders hierover niet geïnformeerd zijn.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken, waarbij excuses aangeboden zijn voor het voorval met hun kind. Afgesproken is dat ouder vanaf nu altijd direct geïnformeerd wordt bij eventuele voorvallen. Er komt een vervolgesprek.	Ja
KDV Oostelijke Handelskade 6	Partou B.V.	Overig	Ouder geeft aan dat de jas van kind kapot is gegaan en dat tweede kind bevestigd dat dit door de leidster is gedaan. Ouder eist dat de jas wordt vergoed.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Er is afgesproken dat de kapotte rits van de jas gerepareerd mag worden en dat de bon/factuur bij locatiemanager ingeleverd mag worden.	Ja



KDV Otje	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouders maken zich zorgen met betrekking tot de communicatie binnen de locatie en de onrust in de bezetting van de pedagogisch medewerkers.	Locatiemanager heeft klacht besproken met ouders. In een extra gesprek zijn wederzijdse verwachtingen uitgesproken. Ouders hebben het gesprek als fijn ervaren, maar geven aan weinig vertrouwen te hebben omdat dit al een hele tijd zo gaat. Locatiemanager heeft aangeven de punten die ouders aangaven begreep en hoopt dat het vertrouwen terugkomt doordat er binnen de locatie langzaam zaken zullen veranderen.	Ja
KDV Otje	Partou B.V.	Overig	Ouder heeft diverse aandachtspunten over de locatie.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken, en toelichting gegeven op de personele inzet. Locatiemanager zal nogmaals met de medewerkers bespreken dat bij de kind gegevens expliciet vermeld staat dat hun kind niet mag slapen. Hierbij ook nogmaals aangegeven dat rusten op een matras niet nodig is.	Ja
KDV Otje	Partou B.V.	Communicatie	Ouder dient een klacht in over de communicatie naar ouders en medewerkers, op de dag dat er geen medewerker aanwezig was op de babygroep. Voor ouder was het niet duidelijk waar hun kind zou worden opgevangen.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft uitleg gegeven over de klacht. Desbetreffende medewerker van de vroege dienst had zich ziek gemeld, dit is intern niet helder gecommuniceerd. Aangezien het rooster al niet geheel opgevuld kon worden, is er gekeken of kinderen	Ja



				door konden schuiven, maar dit bleek niet haalbaar. Daarom hebben we gekozen om te vragen aan ouders of ze de kinderen eerder konden komen halen. Locatiemanager gaat het punt van de communicatie zeker oppakken en verbeteren.	
KDV Otje	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder maakt zich zorgen over de opvang van de locatie. Ouder merkt regelmatig aan haar kind dat ze met tegenzin naar de opvang gaat.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. De ouder is gerustgesteld nadat er in januari vooruitzichten zijn van een beter en vast rooster met nieuwe medewerkers.	Ja
KDV Pleiadenplantsoen 63	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder kreeg te horen dat haar kind geplaatst kon worden, twee maanden later werd verteld dat dit niet het geval was en dat haar kind nog op de wachtlijst stond.	De afdeling planning heeft ouder laten weten dat er nog geen nieuw aanbod volgt aangezien er nog geen plek is. Ouder heeft zelf om een rondleiding gevraagd op de locatie, echter er is nog geen plek. Vanaf maart 2024 is er plek op deze locatie. Ouder heeft nog geen terugkoppeling hierop gegeven.	Nee
KDV Pratumplaats 1	Partou B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over de communicatie omtrent sluitingen van groepen en het aantal sluitingen.	Operationeel manager heeft ouder telefonisch gesproken over klacht. Operationeel manager heeft aangegeven te begrijpen dat ouder gefrustreerd en boos is over het sluiten van de groepen en heeft ouder meegenomen in de personeelsproblematiek dat heeft geleid tot de sluitingen en dat Partou er alles aan doet om de tekorten op	Deels



				Pratumplaats structureel terug te dringen. Daarnaast heeft OM het verzoek van ouder om kind al eerder naar een andere groep over te plaatsen opgepakt en bij de betreffende clustermanager neergelegd. OM heeft benadrukt in de toekomst tijdiger te communiceren over veranderingen op de locatie en de klacht is nu voor ouder afgehandeld.	
KDV Pratumplaats 1	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft 2 klachten ingediend: een klacht over planning en plaatsing en een klacht over de vele sluitingen waarover zeer laat gecommuniceerd wordt.	Locatiemanager heeft met ouder besproken hoe het kan dat later gestart kan worden. Er was een verzoek ingediend of het contract later kon ingaan, dit was niet mogelijk. Ouder heeft hiervoor ruiltegoed ontvangen wat niet ingezet kon worden. Locatiemanager heeft ouder bevestigd dat de vier gemiste dagen alsnog gecompenseerd worden. Dit kan niet meer over het jaar 2022 en zal plaatsvinden over het jaar 2023.	Ja
KDV Pratumplaats 1	Partou B.V.	Sluiting groep / vestiging	Ouder is ontevreden over de diverse sluitingen van de opvang.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft een toelichting gegeven op de samenvoegingen van de groepen. Locatiemanager erkent dat dit vanuit management beter gecommuniceerd had moeten worden toen de	Ja



				groepen werden samengevoegd. Locatiemanager zal ervoor zorgen dat er een nieuwsbrief uitgaat met stand van zaken.	
KDV Pratumplaats 1	Partou B.V.	Diversiteit / discriminatie	Ouder heeft in 2017 contact gehad over een pedagogisch medewerker die vanwege geloofsovertuiging vrouwen geen hand schudt. Dit is met de toenmalig clustermanager besproken en alles ging goed. Desbetreffende medewerker staat nu op de groep van een ander kind van ouder en ouder wil graag een seintje krijgen als deze medewerker op de groep staat, maar dit blijkt niet mogelijk te zijn.	Operationeel manager heeft de klacht met ouder besproken. Tijdens dit gesprek heeft de operationeel manager aangegeven dat wij medewerkers vrij laten in de keuze om wel of geen handen te schudden. Wij zullen dit wel nog met de medewerker in kwestie bespreken. Wij willen zeker een seintje geven als de medewerker wordt ingepland op de groep. We kunnen alleen niet 100% garanderen dat we dit niet een keer kunnen vergeten. Ouder heeft aangegeven dat hiermee dan de klacht goed afgehandeld is.	Deels
KDV Pratumplaats 1	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder dient een klacht in over het inzetten van ruiluren	Locatiemanager heeft aan ouder uitgelegd dat het niet mogelijk is om de uren op te nemen.	Nee
KDV Remigiusplein 13C	Partou B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over de communicatie rondom de service van het proces van inschrijving.	Klacht is besproken met ouder. Ouder heeft een overeenkomst ontvangen.	Ja
KDV Schaapweg 6	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in over het handelen van de pedagogische leidsters van de locatie. Ouder heeft inmiddels het contract opgezegd.	Locatiemanager heeft klacht telefonisch met ouder besproken. Tijdens het gesprek heeft locatiemanager met ouder het inhoudelijk gehad over de wenperiode van hun kind. Ouder geeft aan	Deels



				dat Partou niet in staat is geweest om het vertrouwen van ouder te winnen. De locatiemanager zal de input meenemen binnen Partou en kijkt wat de mogelijkheden hierin zijn.	
KDV Sportlaan 2A	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder maakt zich zorgen over de vele personeelsswisselingen op de locatie.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Tijdens het gesprek heeft ouder aangegeven waar voor ons een mogelijkheid ligt ter verbetering. Er zullen nieuwe collega's starten wat hopelijk voor meer rust en stabiliteit op de groep gaat zorgen.	Ja
KDV Thorbeckelaan 6	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder heeft veel inhaaluren staan maar kan deze nooit inzetten. Ouder hoopt hier een compensatie voor te ontvangen.	Operationeel manager heeft de klacht met ouder besproken en nogmaals toegelicht dat ruil- en inhaaluren een service van Partou zijn en geen recht. Ouder vindt dat niet logisch want hij betaalt toch genoeg. De afgelopen periode heeft ouder een aantal keer wel uren kunnen inzetten. Afsproken dat wij ouder actiever gaan benaderen als er plaats op de groepen is, ook al heeft ouder dit niet aangevraagd.	Nee
KDV Thorbeckelaan 6	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden omdat kind zonder overleg is ingepland op nieuwe groep.	Locatiemanager geeft aan dat de klacht op locatie is opgelost: ouder is gesproken en er is een wen dag ingepland. Locatiemanager geeft aan dat de klacht kan worden doorgestuurd naar afdeling planning om op te pakken.	Deels



				Afdeling planning heeft contact gehad met ouder naar aanleiding van de klacht. Ouder is aangehoord en planning heeft excuses aangeboden en de situatie uitgelegd. Ouder was begripvol en de klacht is afgerond.	
KDV Toulouselaan 45	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder ,maakt zich zorgen over de veiligheid van met name de buitenspeelplaats van de locatie.	De locatiemanager en operationeel manager hebben de klacht met ouder besproken. Er is een toelichting gegeven over al onze veiligheidsprotocollen en dat onze buitenruimte en speeltoestellen met regelmaat geïnspecteerd worden. De communicatie over het incident is door omstandigheden niet correct verwoord. Hiervoor zijn excuses aangeboden. Ouders hebben de beschikbare documentatie ontvangen en er zal een meeting plaatsvinden met ouders en de leiders.	Ja
KDV Triangel 24	Partou B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder is ontevreden, omdat studiedagen van medewerkers niet gecompenseerd worden door middel van inhaaluren of korting op tarief.	Afdeling planning heeft met moeder gesproken en de klacht doorgenomen. Ouder neemt nu 2 dagen af en dit jaar zijn de studiedagen precies op deze 2 dagen. Uitgelegd dat in verband met teambuilding het niet fijn is om, zoals zij voorstelde dit in gedeeltes te doen. Ouder is blij dat het volgend jaar op andere dagen zal zijn.	Nee



KDV Van der Hoopstraat 84	Partou B.V.	Communicatie	Ouder is gebeld door leidsters na de middag, waarbij gevraagd werd om hun kind op te halen aangezien het kind 'irritant' zou zijn. Bij ophalen door ouder werd aangegeven dat dit een grap was. Ouder is hier ontevreden over en wil haar kind niet naar Partou brengen als er zo over haar kind gedacht wordt.	Locatiemanager heeft een gesprek gehad met ouder waarin de klacht is besproken. Er blijkt een verschil van inzicht te zijn op de situatie door ouders en medewerkers. Ouder geeft aan dat het beter geweest was als zij in gesprek was gegaan met de medewerkers of de locatiemanager in plaats van een officiële klacht in te dienen. Ouder heeft besloten om hun kind niet meer te laten komen, totdat hij naar haar eigen locatie gaat.	Nee
KDV Van der Parrstraat 5	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden omdat de facturatedatum niet kan worden aangepast. Ouder wenst een aangepaste datum, omdat de huidige datum ongunstig is ten opzichte van uitbetaling van salaris en kinderopvangtoeslag.	Ouder is door afdeling klantcontact geïnformeerd middels email over het waarom van de incassodatum en is gewezen op de mogelijkheid om de automatische incasso stop te zetten en te kiezen voor handmatige overboeking of door middel van een tikkie. Ouder heeft hier daarna niet meer op gereageerd.	Nee
KDV Van der Parrstraat 5	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in klacht betreffende het gebruik van parfum door pedagogisch medewerkers	Locatiemanager heeft moeder hierover gesproken en afspraken gemaakt. Dit was een goed gesprek. Het dragen van parfum kan locatiemanager niet verbieden. Locatiemanager heeft de klacht besproken met kwaliteitsmanager, zodat dit wellicht hoger opgepakt kan worden.	Nee



KDV Van Karnebeekstraat 6	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder maakt zich zorgen over de krappe personeelsbezetti ng en de pedagogische kwaliteit van de medewerkers op de locatie.	De klacht is uitvoerig met ouder besproken. Er zijn diverse acties uitgezet: ook invallers zijn op de hoogte van alle eet- en slaapschema's. Het voorval zal ook met desbetreffende medewerker worden besproken. Voor de toekomst zal ervoor gezorgd worden dat er altijd een vast gezicht van de groep aanwezig is. De vakantieplanning moet beter afgestemd worden en als beide collega's van de vrijdag vrij willen moet een collega van een andere groep aanwezig zijn.	Ja
KDV Vestingplein 64	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is het niet eens met het over het proces van ziekmeldingen. Ouder is het niet eens dat je geen ruildagen krijgt als je kind op het laatste moment ziek gemeld wordt.	Afdeling klantenservice een toelichting via de mail gegeven aan ouder, met extra uitleg over de voorwaarden van de ruil- en inhaaluren.	Nee
KDV Vestingplein 64	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Sinds er een tijdelijk KDV in het gebouw zit geeft ouder aan dat kinderen van de BSO nauwelijks buiten spelen, dit ziet ouder graag anders.	Locatiemanager heeft gesprek gehad met ouder en daarin aangegeven dat locatiemanager dit met het team heeft besproken. De medewerkers geven aan dat er inderdaad minder buiten gespeeld wordt. Medewerkers dachten dat het speelplein uitsluitend bedoeld was voor de peuters. Er is afgesproken dat de medewerkers de kinderen nu ook buiten	Ja



				laten spelen wanneer de peuters niet op het plein spelen (dit kan niet tegelijkertijd).	
KDV Vierkante Bosje 33	Partou B.V.	Overig	Ouder geeft aan dat kind vanwege het beleid niet meer 's middags mag slapen met een slaapzak, maar kind slaapt nu heel slecht. Ouder geeft aan dat ouder hoopt dat kind wel met slaapzak mag slapen vanwege het gebrek aan slaap nu.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Ouder heeft een fout gemaakt, wilde graag overleggen met de manager en meer horen over ons beleid. Wekelijks wordt er nu geëvalueerd met ouder met betrekking tot het slapen van het kind.	Nee
KDV Wezeperberg 6 (VVE De Brink)	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in over de matig geboden verzorging aan hun dochter en de onprofessionele manier van handelen/communicatie van de pedagogisch medewerkers naar mij toe als ouder.	Locatiemanager heeft samen met ouders en pedagogisch medewerker een positief en constructief gesprek gehad. Ouders zijn akkoord met vernieuwde afspraken die zijn gemaakt. Klacht is daarbij afgerond.	Deels
KDV Wiekslag 102B	Partou B.V.	Overig	Ouder is ontevreden over de communicatie, omgang, onjuiste informatie delen en omgaan met privacy gegevens. Ouder geeft geen context bij deze klachten en wil graag met de locatiemanager spreken.	Locatiemanager heeft gesprek gehad met ouders waarin ouders hun klacht/ zorgen hebben uitgesproken. Het was een uitgebreid gesprek waarbij locatiemanager de zorg bij ouders weg heeft kunnen halen. Locatiemanager heeft ook met het team gesproken: de beroepscode besproken en nadrukkelijk verteld dat wij geen informatie over kinderen delen met derden. Ouders voelden	Ja



				zich gehoord en hebben inmiddels ook gesprekken gehad met pedagogisch medewerkers over de ontwikkeling van hun kind en het fysieke gedrag (waarvan zij overdracht hadden gekregen).	
KDV Winterdijkstraat 2	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft een klacht over de oplettendheid en de kwaliteit van de zorg op de KDV. Ook heeft de ouder een klacht over het ophalen van het kind.	Regiodirecteur heeft gesproken met de ouder en daarna met de locatiemanager, de ouder is tevreden en de klacht kan worden afgehandeld.	Ja
KDV Wisseloord 102	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is het niet eens met de sluiting van de locatie ivm. de studiedag van 6 oktober welke doorbelast wordt.	De afdeling klantenservice heeft een toelichting gegeven hoe de studiedag voor elke ouder gecompenseerd wordt.	Nee
KDV Zeeburgerdijk 70	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder probeert al enige tijd om een dag extra opvang te regelen, dit wil niet lukken.	Locatiemanager heeft uitgelegd dat inhaaldagen laat van te voren worden goedgekeurd omdat dit gebaseerd is op de aanwezige medewerkers. Wel geeft locatiemanager aan dat het inderdaad niet netjes is dat ouder zo lang op antwoord heeft moeten wachten en bied daarvoor excuses aan. Er is afgesproken met het team dat er sneller op berichten gereageerd moet worden.	Deels



KDV Zuiderlaan 197G	Partou B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over de communicatie over wanneer de incasso zal plaatsvinden. Ouder geeft aan dat het fout staat in de algemene voorwaarden en deze moeten dan ook aangepast worden. Of er moet een incasso datum overgekomen worden.	Ouder heeft nooit meer gereageerd en locatiemanager zegt dat vragen om een reactie alleen maar leidt tot discussie.	Nee
Klipgriend 3 KDV	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	De oudercommissie dient een officiële klacht in over de staat van de locatie. De specifieke gebreken gaan over de veiligheidseisen van de keuken en de luchtkwaliteit van onder andere de slaapzalen op de locatie. Oudercommissie wenst een concreet plan van aanpak en wil meegenomen worden in een transparante communicatie over deze onderwerpen.	Operationeel manager heeft gesprek gehad met oudercommissie. Er is uitgezocht wat er feitelijk in het rapport van de Gemeente afdeling Toezicht & Handhaving staat. De door de gemeente gesignaleerde klachten zijn opgelost. Daarnaast zijn er uit het gesprek wel een aantal acties gekomen die wij als Partou moeten oppakken: o.a. onderhoud van ventilatie en controle van luchtkwaliteit. Dit is uitgezet bij de daarvoor bestemde partijen. Wij houden de oudercommissie op de hoogte.	Ja
Kloosterstraat 85A KDV	Partou B.V.	Overig	Ouder stelt de opvanglocatie aansprakelijk voor het kapot getrokken kledingstuk en wenst hiervoor een vergoeding.	Officieel valt dit binnen het eigen risico van ouder. Ouder geeft aan dat medewerker de kleding kapot heeft gemaakt (per ongeluk). Hierdoor wordt ouder gecompenseerd.	Ja



Landweg 1 KDV	Partou B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over weinig persoonlijke aandacht voor laatste dag en verjaardag van kind op KDV.	Locatiemanager heeft ouder telefonisch gesproken. Ouder had klacht vanuit emotie gestuurd. Na het indienen van de klacht heeft ouder nog foto's ontvangen. Er is ook gesproken met de pedagogisch medewerker. Ouder is uiteindelijk tevreden.	Nee
Lidwinastraat 12a BSO (IKC de Avonturier)	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden door het gebrek aan ruimte voor inzetten van ruil- en inhaaluren en wenst graag financiële compensatie.	Locatiemanager heeft ouder gesproken en geeft toe dat er helaas geen ideale oplossing is voor het gebruiken van de tegoeden. Locatiemanager geeft aan dat ouder andere dagen kan aanvragen dan de voorkeurs dag, en bij afmeldingen in de ochtend contact opgenomen wordt met de ouder zodat kind toch op de gewenste dag kan komen.	Deels
Looierslaan 7 KDV	Partou B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder is ontevreden over het uurtarief en wenst hierover contact. Bij het ontvangen van de factuur bleek dit hoger te zijn.	De afdeling planning heeft contact gehad met ouder en uitgelegd dat de tariefbladen zijn vervallen vanwege het overgaan naar een andere website. Vanwege deze verwarring heeft ouder een aanbod gehad om een halve dag per direct te laten vervallen.	Ja
Louis Couperusstraat 35 KDV	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over de nieuwe incassodata en wenst hierover een reactie van de directie.	Afdeling debiteuren heeft een email gestuurd met toelichting over het verschuiven van de incassodatum.	Nee
Luiters 2 KDV	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder wacht op afhandeling van planning.	Door een achterstand bij planning kan het wat langer duren alvorens er	Ja



				gereageerd wordt op verzoeken.	
Luiters 2 KDV	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Medewerkers op de groep geven aan dat ouder de standaard opvang dag kan wijzigen en dat er nog beschikbare plek is, aanvraag van ouder wordt niet gehonoreerd.	Operationeel manager heeft contact gehad met ouder en aangegeven dat de afdeling planning dit heeft opgepakt. Met inachtneming van de voorwaarden kunnen zij de wisseling van dag aanbieden.	Ja
Meer en Vaart 286	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over het niet in kunnen zetten van de ruil- en inhaaluren	Locatiemanager heeft ouder gesproken en het beleid rondom inhaaluren uitgelegd.	Nee
Mirabelweg 96 BSO	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over de vele wisselingen van pedagogisch medewerkers op de groep en het plaatsen van kind in de babygroep. Ouder wenst hierover contact met locatiemanager.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en gesproken over het vaste gezichtenbeleid. Locatiemanager heeft met afdeling planning gekeken, kind kan teruggeplaatst worden naar de peutergroep.	Deels
Moerasvaren 105 BSO	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over het te laat ophalen van de kinderen naar de BSO.	Locatiemanager heeft een mail gestuurd naar ouder, het voorval is uitgebreid met het team besproken. Locatiemanager heeft ouder de gelegenheid gegeven om in gesprek te gaan. Ouder is akkoord met het afsluiten van de klacht, ouder vraagt wel of de telefooninstallatie zo snel mogelijk gemaakt wordt, zodat de school en ouders de BSO kunnen bereiken als er iets aan de hand is.	Ja



Moerasvaren 105 KDV	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over de incassodatum.	Afdeling debiteuren heeft een mail gestuurd naar ouder met uitleg over de aanpassing van de incassodatum.	Nee
Molenpark 2 KDV	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder vraagt zich af wanneer het probleem met de toiletten op de locatie opgelost wordt.	Locatiemanager heeft ouder gemaïld en aangegeven dat de klacht met spoed is opgepakt door afdeling facilitair.	Ja
Oceaan 16 BSO	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder had een opvangcontract ontvangen waarin een verkeerde geboortedatum vermeld stond. Ouder had het contract ondertekend en aangegeven dat dit niet correct stond. Ouder had verder geen reactie ontvangen. Tot ouder bericht kreeg dat er geen opvang mogelijk is als gevolg van de foutieve geboortedatum. Ouder hoopt op een oplossing.	Afdeling planning heeft contact gehad met ouder en inmiddels heeft ouder een nieuw contract getekend.	Ja
Oceaan 8 KDV	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder maakt zich zorgen over het pedagogisch handelen van de leidster.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Situatie is uitgelegd en het advies gegeven hoe het ook had gekund. Ook is er afgesproken dat locatiemanager en ouder direct naar elkaar communiceren als er weer zorgen zijn.	Deels



Parelstraat BSO	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over hoe er op de locatie wordt omgegaan met het incident op de locatie waarbij hun kind gewond is geraakt. Ouder wenst een toelichting.	Locatiemanager heeft een gesprek gehad met ouder waarin het incident is besproken. Tijdens het incident waren er geen vaste gezichten aanwezig, inmiddels is dit aangepast en worden de nieuwe pedagogisch medewerkers via de nieuwsbrief voorgesteld.	Deels
Partou BSO Landsheerlaan 42	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is niet tevreden over het contact met de afdeling debiteuren. Zij geloven niet dat ouder een betalingsregeling heeft vanwege een SMI.	Afdeling klantenservice heeft klacht en betalingstermijn/SMI met ouder besproken. Klant gaat in gesprek met de gemeente en houdt Partou op de hoogte. Zodra ouder bericht heeft ontvangen van gemeente dat dit in behandeling wordt genomen kan er uitstel of een regeling getroffen worden tussen ouder en Partou.	Ja
Partou KDV Remigiusplein 13C	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouders zijn teleurgesteld over de communicatie en de begeleiding tijdens de 1e wen dag van hun kind.	Er is een gesprek geweest met de locatiemanager, een pedagogisch medewerker van de groep en beide ouders. Besproken is wat ouders verwachten van de opvang en in hoeverre wij dit wel of niet waar kunnen maken. Er is afgesproken dat we voorlopig dagelijks een verslag sturen in plaats van het gebruikelijke 1x per week om zo het vertrouwen te herstellen. De klacht is afgehandeld.	Ja



Partou KDV Wustelaan 75A	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden omdat extra opvanguren nog nooit zijn goedgekeurd en vraagt om meer flexibiliteit of financiële compensatie voor ongebruikte uren.	Locatiemanager heeft contact gehad met planner en ouder en daarna ouder telefonisch gesproken en gemailld. Afgesproken is dat ouder aangeeft welke datums extra opvang nodig is en locatiemanager zal samen met planning kijken wat er mogelijk is. De klacht is op deze manier naar tevredenheid opgelost voor ouder.	Nee
Pratumplaats 1 BSO	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over het pedagogisch handelen van een inval pedagogisch medewerker.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder. Locatiemanager heeft n.a.v. het voorval contact gehad met desbetreffende uitzendkracht. Er zijn met ouder diverse afspraken gemaakt over de bezetting door desbetreffende medewerker.	Ja
Pratumplaats 1 KDV	Partou B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over de communicatie en informatie van de pedagogisch medewerksters tijdens de overdracht bij het brengen en halen. Ouder wenst een terugkoppeling.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager vindt het belangrijk dat er een goede overdracht en prettige communicatie plaatsvindt. Locatiemanager heeft ouder een persoonlijk gesprek aangeboden met desbetreffende medewerker. Ouder geeft aan dat het nu beter gaat en heeft geen behoefte aan een extra gesprek.	Ja



Pratumplaats 1 KDV	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder is bezorgd over de personele bezetting.	Locatiemanager heeft ouder telefonisch gesproken en uitgelegd dat er regelmatig gekeken wordt naar het haal- en brenggedrag van ouders, waarop de begin- en eindtijden van de leidsters worden aangepast. Locatiemanager en ouder hebben afgesproken dat locatiemanager gaat onderzoeken hoe de leidsters dit ervaren en of dit eventueel aangepast kan worden Locatiemanager neemt over een aantal weken contact op met ouder om dit te evalueren.	Deels
Rossinistraat 1 BSO	Partou B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over het niet tijdig informereren over de wijziging in de samenwerking met hun school. Kind stond op de wachttijst een heeft nu geen plek op de BSO.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder over de ontstane klacht. Het blijkt dat ouder eerder is geïnformeerd over het feit dat er geen mogelijkheden tot opvang zijn voor hun kind. Helaas is het niet mogelijk om een uitzondering te maken en zullen ouders op zoeken moeten naar een andere opvangplek.	Nee
Saffier 5 KDV	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over de factuur waarop annuleringskosten worden berekend.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken en gewezen op de algemene voorwaarden.	Nee



Schothorsterlaan 5 BSO	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over verschuiving van de incasso datum.	Locatiemanager heeft contact opgenomen met ouder. Ouder vindt het vervelend dat de datum van betaling niet op een later moment kan, hij is niet gehoord hierin door de medewerker van debiteuren en wil graag verdere uitleg. Een medewerker van afdeling debiteuren contact opnemen met ouder en dit verder afhandelen.	Deels
Sportlaan 1 BSO	Partou B.V.	Overig	Ouder is ontevreden dat kind niet door BSO medewerker wordt verzocht zichzelf in te smeren bij zonnig weer.	Locatiemanager heeft ouder gesproken. Afgesproken met ouder dat kind wordt ingesmeerd met eigen zonnebrand. Dit is ook besproken met medewerkers en staat in de kind notities.	Ja
Steynlaan 69-71 KDV	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over het feit dat het contract zonder goedkeuring of enige vorm van communicatie is aangepast. Ouder heeft ook een klacht over de beperkte mogelijkheid om in contact te komen met de afdeling klantenservice.	De afdeling klantenservice heeft ouder een e-mail gestuurd en uitleg gegeven over het factureren van een vast aantal uren per maand. De facturen kunnen weer ingezien worden in het ouderportaal.	Deels
Steynlaan 69-71 KDV	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder heeft een factuur ontvangen voor extra opvang dag welke vanwege een menselijk fout in rekening is gebracht. Ouder wenst hiervoor	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Vanwege een miscommunicatie tussen ouders en locatiemanager zal locatiemanager voor de factuur een credit aanvragen en het	Ja



			een compensatie te ontvangen.	gesprek aangaan met het team van de peutergroep over communicatie.	
t Hambroek 54 BSO	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder kan kind niet meer in ouderapp zien.	Afdeling klantenservice heeft contact gehad met ouder. Beide gegevens van de kinderen zijn zichtbaar. Ouder geeft aan dat het probleem verholpen is.	Nee
Ten Harmsen v.d. Beekpad 2 KDV	Partou B.V.	Communicatie	De kinderen van de basisschool voetballen op dezelfde plek waar ook de peuters spelen. Ouder maakt zich zorgen over de veiligheid van haar kind en de andere peuters.	Locatiemanager heeft samen met de operationeel manager en de conciërge van de school gekeken naar een oplossing voor de speelplek. Locatiemanager heeft de ouder laten weten dat er gezocht wordt naar een oplossing.	Deels
Thorbeckelaan 6 KDV	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over de tarieven van 2023 en wenst hier meer uitleg over.	De directie heeft ouder inzicht gegeven over de opbouw van de nieuwe tarieven. In een uitgebreide bijlage heeft ouder de onderbouwing van de indexatie ontvangen.	Nee
Thorbeckelaan 6 KDV	Partou B.V.	Communicatie	Ouder heeft communicatie gehad over Corona op de groep. Blijkbaar staat er een fout in de communicatie, ouder wenst rectificatie van de berichtgeving.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder. Ouder had de pedagogisch medewerker en assistent locatiemanager 's ochtends al gesproken, hiermee was de meeste onvrede eruit.	Deels
Trompstraat 39 KDV	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over het inzetten van ruiluren voor de VSO en wenst hierover contact met Locatiemanager.	Door de afdeling klantenservice is er een toelichting gegeven aan ouder over het inzetten van ruil- en inhaaldagen.	Nee



Tweede Boerhaavestraat 47 BSO	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder stelt de opvanglocatie aansprakelijk voor het letsel dat het kind heeft opgelopen. Tijdens het buitenspelen heeft het kind een breuk in zijn rechterbeen opgelopen. De glijbaan waar hij van afgleed had geen treden, een kind klom op het glijdende gedeelte naar boven en botste tegen het kind aan dat op dat moment naar beneden gleed.	De klacht is vanuit Partou overgedragen naar de verzekering. De afhandeling van deze klacht zal dus door de verzekering afgehandeld worden.	Ja
Uiterwaardenstraat 550 BSO	Partou B.V.	Overig	Ouder is ontevreden ten aanzien van de dienstverlening en aanbod van de locatie.	De kwaliteitsmanager heeft uitgebreid gesproken met ouder over hun onvrede. Er zijn diverse afspraken gemaakt met ouder om het vertrouwen van ouder in de opvang te laten groeien. Dit zodat ouder de kinderen weer met een goed gevoel naar de opvang brengen.	Ja
Van Hallstraat 10 BSO	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over de voorwaarden rondom ruil- en inhaaluren en ziet graag een oplossing voor de te vervallen tegoeden.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en de uitkomst van dit gesprek bevestigd. Locatiemanager heeft een eenmalige uitzondering gemaakt en ouder twee dagen tegoed gegeven. Daarnaast heeft locatiemanager de voorwaarden rondom ruil- en inhaaluren uitgelegd en aangegeven dat dit een	Nee



				extra service is waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.	
Van Ruysbroekstraat 11 BSO	Partou B.V.	Overig	Ouder dient een klacht in over de vestiging.	Locatiemanager heeft een gesprek gehad met ouder. Ouder gaf aan dat zij de periode te kort vindt waarin er acties zijn ondernomen en dat er niet voldoende middelen zijn ingezet om de situatie te voorkomen. De locatiemanager heeft ouder laten weten welke acties door Partou zijn uitgezet. Er is met ouder afgesproken om het contract te beëindigen op deze locatie. Ouder heeft een voorstel ontvangen voor 2 dagen opvang op een andere locatie.	Deels
Van Ruysbroekstraat 11 KDV	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over de communicatie met de afdeling crediteuren.	Ouder heeft terugkoppeling gehad van de facturatie, betalingen enz. Helaas is de verwachting van ouder anders dan wat het is, wij hebben geen creditsaldo om uit te betalen.	Nee
Varenstraat 30 KDV	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over de voorwaarden rondom ruil- en inhaaluren.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft een toelichting gegeven over de plaatsing van kinderen, ook bij evt. afmeldingen. Locatiemanager heeft aangeboden om mee te denken of er andere dagdelen plaats is, daarvan heeft ouder aangegeven geen interesse te hebben.	Nee



Venlosingel 218 KDV	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Vanwege ziekte kind heeft ouder geen ruil- en inhaaluren gekregen. Ouder vindt het onredelijk dat je minimaal 96 uur van tevoren je kind moet afmelden bij ziekte.	Afdeling klantenservice heeft contact opgenomen met ouder en de voorwaarden van de ruil- en inhaaluren uitgelegd.	Nee
Vliegwereld BSO	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over de incassodatum.	Afdeling debiteuren heeft een email gestuurd met een toelichting over de aanpassing van de incassodatum.	Nee
Vlinderhei 14 KDV	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is het niet eens met ontvangen factuur ontvangen terwijl er geen dienstverlening is verleend. En met de mogelijkheden om de inhaaluren te compenseren. Ouder hoopt op een coulance regeling.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken en bevestigt dat het tegood inderdaad verlopen is. Locatiemanager heeft uitgelegd dat onze werkwijze in de voorwaarden van Partou is vermeld en dat het inzetten van ruiltegoed een service is en geen recht. Ouder hoopt vanuit Partou op korte termijn een oplossing te zien. Locatiemanager heeft nogmaals met ouder gesproken, vanwege de mogelijkheid het kind twee dagen extra te plaatsen, trekt ouder de klacht in.	Nee
Weidedreef 2 BSO	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder kan kind niet meer in ouderapp zien.	Locatiemanager heeft intern nagevraagd en er bleken problemen te zijn met het Ouderportaal. Inmiddels is dit opgelost.	Ja
Wezeperberg 6 KDV (VVE De Brink)	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over het pedagogisch handelen van de	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en pedagogisch medewerker (mentor).	Deels



			pedagogisch medewerker.	Er zijn afspraken gemaakt om aan ieders verwachtingen te voldoen. Ouder is tevreden over de afhandeling.	
Wildheuvel 1 BSO	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder heeft klacht over de facturatie.	Afdeling debiteuren heeft ouder gesproken. Door een systeemfout is een verkeerde factuur gestuurd.	Ja
Willem Alexanderplantsoen 2a KDV (IKC Stella Nova)	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouders maken zich zorgen over de kwaliteit van het pedagogisch handelen. Op de locatie zijn meerdere knijp- en krabincidenten geweest, ouders wensen een professionele oplossing hiervoor.	Locatiemanager heeft een afspraak gehad met ouders. Locatiemanager heeft oplossingen aangedragen, echter ouders vinden deze niet passen en onprofessioneel. Ouders hebben toch besloten om het contract op te zeggen.	Deels
Zoete Lieve Gerritje 14 KDV	Partou B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder wil graag de uren van de studiedag gecrediteerd krijgen en geeft aan dat de overeenkomst niet eenzijdig kan worden aangepast.	Er is een uitgebreide toelichting gegeven over de compensatie van de studiedagen via lagere indexatie tarief 2023 en aangegeven dat daarom niet gecompenseerd zal worden.	Nee
Zoete Lieve Gerritje 14 KDV	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over het beleid en voorwaarden met betrekking tot ruil- en inhaaluren.	Klantenservice heeft ouder gemaaild en daarin kort de situatie waarop de klacht is gebaseerd samengevat. Klantenservice heeft ouder ter volledigheid nogmaals de voorwaarden omtrent ruiluren uitgelegd. Er wordt een eenmalige uitzondering gemaakt wat betreft de verzonden factuur. Deze wordt gecrediteerd. Klantenservice heeft ouder geadviseerd om	Nee



				bij vragen of twijfel over ruiluren contact op te nemen met de klantenservice.	
Zonnedaauwstraat 2 KDV	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over een foutieve factuur.	De afdeling planning heeft de klacht afgehandeld, ouder heeft het geld teruggekregen.	Ja
Zuiderlaan 197G BSO	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder heeft extra facturen ontvangen voor de langere openingstijd van de locatie. Ouder is hierover niet geïnformeerd en moet betalen voor een dienst welke ouder niet heeft kunnen afnemen.	Afdeling planning heeft de klacht met ouder besproken. De ouders zullen een tegemoetkoming ontvangen, aangezien er een fout gemaakt is. We hebben de wijziging teruggedraaid voor het afgelopen jaar en een herberekening aangevraagd. Ouders zijn hiervan op de hoogte gesteld, ouder heeft positief gereageerd.	Ja
Zuiderlaan 197G BSO	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over de nieuwe incassodatum.	Afdeling debiteuren heeft een email gestuurd met een toelichting over het verschuiven van de incassodatum.	Nee
Zwartsluiskade 2 BSO	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouders wensen een spoedige overplaatsing van hun kind, dat al enige tijd gepest wordt een ander kind.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken en afgesproken dat het kind overgeplaatst wordt naar het Plein.	Deels
Zwartsluiskade 2 KDV (VVE De Laak)	Partou B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder heeft een klacht over een studiedag op 17 mei en wil een creditering.	Afdeling klantenservice heeft een toelichting gegeven hoe de sluiting gecompenseerd wordt door het in mindering te brengen op de indexatie. Bij het vaststellen van de nieuwe uurtarieven voor 2023 is hiermee rekening gehouden.	Nee



Aloysius bso	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder geeft aan dat ruildagen steeds afgekeurd worden en is hier ontevreden over. Ouder vraagt zich af of hier iets aan gedaan kan worden.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Daarbij toelichting gegeven op het beleid omtrent ruil en inhaaluren. In de schoolweken kan er niet aan de wens van de ouder voldaan worden, in de vakantie weken daarentegen is er wel vaak plaats. Ouder gaat dagen aanvragen tot het einde van het jaar. Locatiemanager heeft als advies aan ouder gegeven om te kijken of een 40 weken pakket beter bij hen past.	Nee
BiBa Bommel	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is van mening dat wij de meldcode niet goed hebben opgevolgd en een melding hadden moeten doen. Daarop hebben wij uitleg gegeven. Ouder wenst klacht wel opgenomen te zien in de klachtenregistratie en is gerustgesteld wetende dat wij herhaaldelijk getraind worden voor de Meldcode. Zij wil een bevestiging ontvangen.	De Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken en uitleg gegeven. Op verzoek van ouder wordt deze klacht opgenomen in het klachtenregistratie en is gerustgesteld wetende dat wij herhaaldelijk getraind worden voor de Meldcode. Ouder ontvangt hiervan een bevestiging.	Nee



Boerderij Geessinkweg	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden over het afgekeurd worden van aanvragen voor ruiluren en het feit dat er nooit beschikbaarheid lijkt te zijn.	Locatiemanager heeft ouder gemaaild en ouder verwezen naar de aanvullende voorwaarden van Partou, waarin duidelijk staat vermeld dat ruil- en inhaaluren worden aangeboden als een vrijblijvende extra service. Locatiemanager legt uit dat ruil- en inhaaluren alleen kunnen worden ingezet als op het laatste moment afmeldingen zijn.	Nee
Boerderij Geessinkweg	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Tijdens de storm kwam ouder kind ophalen en kinderen waren momenteel buiten aan het spelen. Ouder vind dat met de storm te gevaarlijk en heeft medewerkers hierop aangesproken maar geen reactie hierop ontvangen.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft uitleg gegeven dat de medewerkers op basis van de weersituatie op dat moment de keuze hebben gemaakt om even met de kinderen in onze buitenruimte een frisse neus te halen. Er is een verschil van mening of het wel/niet verantwoord was om met de kinderen naar buiten te gaan.	Deels
Boerderij Geessinkweg	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder heeft bericht ontvangen dat het contract blijkbaar eenzijdig verbroken/aange- past is zonder enige geldige reden of kennisgeving vooraf. Dit heeft aanzienlijke ongemakken veroorzaakt. Ouder wenst hierover opheldering.	Locatiemanager heeft ouder gesproken en samen hebben ze afspraken gemaakt over een andere ophaaltijd. Dit is naar tevredenheid afgehandeld.	Deels



Bombarie	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over het verloop van de eerste weken op de locatie. Ouder wordt niet op de hoogte gehouden wie de leidsters zijn en hoe haar kind de dag doorbrengt.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft toegelicht waarom deze communicatie is uitgebleven. Locatiemanager zal via de mail extra informatie sturen naar ouder met informatie over onze de locatie met daarbij antwoorden op de specifieke vragen zoals gesteld. Er is ook een kennismakingsgesprek ingepland.	Ja
Bonekruid	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over de TSO opvang. Haar kind werd een uur opgevangen. Na de meivakantie gaan de kinderen met de leraar eten waardoor zij maar een half uur TSO opvang nodig hebben. Ouder wenst hiervoor een aangepast factuur te ontvangen.	Locatiemanager heeft met ouder over de klacht gesproken. Ouder vond het niet kunnen dat ouders niet zijn geïnformeerd over de wijziging van de tarieven. Ouder gaf wel aan dat maar om € 7,- ging over de maand, het was meer een principe kwestie. Locatiemanager heeft de situatie uitgelegd, en daarmee was alles opgehelderd.	Nee
Breda Centrum	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is ontevreden over de airconditioning / klimaatregulatie van de locatie.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad ouder. Ouder gaf hierbij aan dat het na een zonnige dag veel te warm is op de locatie en dat ouder te weinig actie ziet om dit aan te pakken. Locatiemanager gaf aan dit te herkennen en beloofde actie uit te zetten om dit op te lossen. Locatiemanager heeft daarna weer contact gehad met ouder,	Ja



				waarin locatiemanager heeft uitgelegd welke acties er lopen om het temperatuurprobleem aan te pakken. Ouder gaf aan het fijn te vinden dat er verschillende acties uitstaan. Locatiemanager en ouder hebben afgesproken contact te houden over de vorderingen.	
BSO Aventurijn	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan dat medewerker een filmpje heeft laten zien aan kinderen waardoor kind nu bang is geworden en ouder vind dit niet kunnen. Ook is er twee weken geleden een bal tegen het hoofd van het kind gekomen en is de verkeerde ouder gebeld. Ouder geeft aan ontevreden te zijn met de medewerkers.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en excuses aangeboden, vervolgens heeft desbetreffende medewerker ook gesproken met ouder en excuses aangeboden. De medewerker heeft een aantekening in het dossier en er is beloofd dat dit nooit meer zal voorvallen.	Deels
BSO Beetle	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder begrijpt niet dat er nog steeds geen acties zijn uitgezet om de hitte op de locatie tegen te gaan.	Locatiemanager heeft ouder gesproken en een toelichting gegeven over welke acties er uitgezet zijn om de hitte te bestrijden op de locatie.	Ja
BSO Berflo Es	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder staat al geruime tijd op de wachtlijst voor een flexibel contract. Daarnaast is ouder ontevreden over het niet in kunnen zetten van	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Locatiemanager geeft een toelichting waarom er lange wachtlijsten zijn, waardoor het aanbieden van een flexibel contract	Deels



			hun ruil- & inhaaluren.	momenteel niet meer mogelijk is. Locatiemanager geeft toe dat het beter geweest zou zijn als ouder hier eerder over geïnformeerd zou zijn. Het wel of niet in kunnen zetten van tegoeden is een service, maar geen recht.	
BSO de Bikkels	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over de communicatie vanuit debiteuren en het sturen van onterechte betalingsherinneringen.	Afdeling planning heeft ouder gesproken waarbij is afgesproken dat ouder 1 factuur zal ontvangen in plaats van 2. Als ouder alsnog 2 losse facturen ontvangt, kan ouder direct contact opnemen met planning. Ook heeft planning aan ouder uitgelegd dat de betaling door ouder en mail van debiteuren elkaar gekruist hebben. Teamlead debiteuren is tevens aangesproken op het in cc meenemen van de onjuiste locatiemanager.	Deels
BSO de Bikkels	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder maakt zich zorgen over het aantal leerlingen in verhouding met de ruimte van de locatie.	Locatiemanager heeft moeder telefonisch gesproken en haar alles uitgelegd en haar vragen beantwoord.	Deels



BSO de Bikkels	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder is ontevreden over te weinig personeel, te weinig speelgoed en te kleine ruimte ten opzichte van de groepsgrootte en over het ontbreken van een oudercommissie voor de locatie. Ouder zegt te spreken namens meerdere ouders en richt zich met de klacht op het Partou hoofdkantoor. Ouder betwijfelt of de locatie voldoet aan de wettelijke eisen.	Locatiemanager heeft ouder gemaïld en uitgelegd dat nooit wordt afgeweken van de wettelijke leidster kind. Wat betreft het speelgoed, legt de locatiemanager uit dat er bewust gekozen is voor het type en hoeveelheid speelgoed dat aanwezig is op de locatie. Ook benoemt locatiemanager dat de behoefte van de kinderen hieromtrent in beeld wordt gebracht. Als reactie op de ontbrekende oudercommissie legt de locatiemanager uit dat er voor Bikkels wel een OC is en dat voor Switch al meerdere oproepen zijn gedaan, maar nog geen ouder zich gemeld heeft. Wat betreft de personeelsbezetting legt de locatiemanager uit dat het nieuwe team bestaat uit een samenvoeging van 3 bso's en dat dit proces begeleid wordt door de locatiemanager en kwaliteitsmanager.	Nee
BSO de Bikkels	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / vestiging	Ouder is ontevreden over de gedwongen overplaatsing naar een andere locatie. De communicatie hieromtrent en over de problemen, met name onderbezetting, op de nieuwe locatie als gevolg van de overplaatsing.	Locatiemanager heeft ouder gesproken en met name de wet en regelgeving besproken rondom personele inzet. Ouder had een klacht ingediend bij de gemeente en daaruit is een incidenteel onderzoek gekomen. In het GGD onderzoek zijn geen tekortkomingen geconstateerd. We hebben voldaan aan de wet.	Nee



BSO de Bikkels	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder is ontevreden, omdat ouder voor de tweede keer voor een dichte deur stond bij het brengen van kind. Een kwartier na openingstijd was er nog niemand aanwezig en telefonisch waren de locatiemanager en andere medewerkers van locatie die ouder gebeld heeft niet bereikbaar.	De locatiemanager heeft de klacht afgehandeld door het contract op de vrijdag om te laten zetten naar de juiste locatie. Via crediteuren het verzoek ingediend om aan moeder geld terug te laten storten.	Ja
BSO de Bikkels	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft geen vertrouwen meer in de opvang bij de locatie. Voor de tweede keer in korte tijd als ouder hun kind ophaalt weten de medewerkers niet waar het kind is.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Met ouders en medewerkers zijn diverse afspraken gemaakt.	Ja
BSO de Bikkels	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Het kind is gepest op de BSO. De medewerkers hebben dit gemeld aan de ouders en naar de ouders van het kind dat hierbij betrokken was. Maar bij thuiskomt bleek er ook fysieke schade, de ouder wil hier graag extra toezicht op.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken, de pedagogisch medewerker heeft ouder ook gesproken. Er zijn afspraken gemaakt en we zorgen ervoor dat de kinderen goed in de gaten gehouden worden.	Ja



BSO de Bikkels	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder dient een klacht in over het binnenklimaat van de locatie.	Locatiemanager heeft ouder gesproken en doorgegeven wat de status is van de klacht. De locatie is gesitueerd in een gebouw van de gemeente Lansingerland. Het onderhoud en de instandhouding van de installaties ligt bij de gemeente Lansingerland. Vanuit Partou zijn we enkel medegebruiker en hebben we geen zeggenschap of invloed op het onderhoud en de prestaties van de aanwezige installaties. De gemeente is verplicht om te voldoen aan de eisen die gesteld worden aan de ventilatie, voor bestaande bouw.	Ja
BSO de Bikkels	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder maakt zich zorgen over de temperatuur op de locatie zowel voor de kinderen als voor de begeleiding.	Locatiemanager heeft ouder gesproken en uitgelegd hoe we het nu doen en wat we in de toekomst gaan doen met warm weer.	Ja
BSO de Bikkels	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder maakt zich zorgen over de temperatuur op de locatie zowel voor de kinderen als voor de begeleiding.	Locatiemanager heeft ouder gesproken en uitgelegd hoe we het nu doen en wat we in de toekomst gaan doen met warm weer.	Ja
BSO de Bikkels	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder dient een klacht omdat hun kind voor een dichte deur van de VSO stond. Ouder heeft geen contact kunnen krijgen met de locatie, waardoor hun kind alleen en	Locatiemanager heeft met ouder afgesproken dat hun kind geen VSO meer doet bij deze locatie en overstapt naar een andere locatie. Afdeling planning en andere locatie zijn hiervan op de hoogte.	Ja



			onbegeleid op het schoolplein heeft moeten wachten totdat er iemand van school aanwezig was.		
BSO De Boomkikker	Smallsteps B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder betaalt voor studiedagen in het tarief, maar op school van de kinderen wordt geen studiedagen aangeboden. Ouder verzoekt het beleid te herzien of te worden gecompenseerd.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft een toelichting gegeven over de diverse studiedagen en de extra kosten hiervan. Locatiemanager heeft ouder laten weten dat 1 studiedag gecompenseerd zal worden.	Deels
BSO De Boomkikker	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder ontvangt facturen welke niet correct zijn. De contracturen zouden gecorrigeerd worden, maar tot op heden is dit nog niet aangepast.	De afdeling klantenservice heeft ouder een terugkoppeling gegeven. Ouder heeft contract op basis van die jaarberekening teruggerekend naar een vast bedrag per maand. De uren die we hebben gefactureerd komen overeen met de uren op het contract dat ouder heeft getekend. Het is dan ook helaas niet mogelijk om (een deel van) de uren te crediteren.	Nee



BSO De Bron	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over het feit dat de contracten zonder goedkeuring of enige vorm van communicatie zijn aangepast. Ouder is toegezegd dat dit aangepast zou worden en dat dit verrekend zou worden met de factuur van februari. Ouder wenst een aanpassing van het contract en een verrekening van het teveel betaalde bedrag	Locatiemanager heeft de klacht met ouder gezamenlijk de klacht doorgenomen. Locatiemanager geeft toe een dergelijke wijziging niet zonder enige vorm van communicatie doorgevoerd kan worden en ouder had een bevestiging moeten ontvangen vanuit de organisatie. Locatiemanager heeft contact opgenomen met de afdeling planning en zij hebben toegezegd dat zowel de plaatsing als de facturen van januari en februari worden aangepast.	Ja
BSO De Bron	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder heeft diverse foutieve facturen ontvangen en ouder is niet tevreden over het contact dat hierover heeft plaatsgevonden.	De afdeling klantenservice heeft in het systeem iets gezien wat mogelijk de oorzaak is van de foutieve facturen. Dit zal intern zo spoedig mogelijk aangepast worden. Als het goed is volgt er een creditfactuur voor januari en februari.	Ja
BSO De Elfenboom	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder geeft aan gebeld te zijn door pedagogisch medewerker met de mededeling dat kind opgehaald moest worden en onhandelbaar zou zijn. Ouder is het hier niet mee eens en wil compensatie voor deze uren.	Locatiemanager heeft contact gehad met de ouder over de klacht. Na dit gesprek zijn afspraken gemaakt. De pedagogisch medewerker zal met de kinderen gaan praten. Ook komt de pedagogisch coach om de medewerkers te coachen, dit is gepland. Er zal geen vergoeding plaatsvinden voor de gemiste uren.	Deels



BSO De Mheen	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan ontevreden te zijn met het feit dat zijn kind van de pedagogisch medewerkers zelf een voetbal mee moet nemen omdat locatie die niet heeft.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Locatiemanager erkent dat de locatie voor het standaard buitenmateriaal, waaronder ook een voetbal, moet zorgen. Er zijn nieuwe ballen besteld.	Ja
BSO De Reflector	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / vestiging	Ouder maakt zich zorgen over het feit dat de locatie dicht gaat. Er is niet met ouders gecommuniceerd, en ook niet gezocht naar oorzaken over de terugloop. Ouder vraagt zich af waar deze beslissing ineens vandaan komt. Ouder vindt overgang naar een bepaalde locatie te groot,, en wenst naar een andere locatie overgeplaatst te worden.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Hierin geeft locatiemanager aan dat er meegedacht wordt door school wat betreft de terugloop. Als hier een terugkoppeling op volgt wordt deze gedeeld met ouder. Locatiemanager gaat kijken of dat er plaats is op de gewenste locatie van ouder.	Ja
BSO de Wirrewar	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden omdat een reactie op hun vraag herhaaldelijk is uitgebleven. (in het ouderportaal en aan de pedagogisch medewerkers op de groep).	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager geeft een toelichting dat het soms even kan duren voordat ouder een reactie krijgt maar geen reactie is niet zoals het hoort. Locatiemanager en ouder hebben afgesproken dat locatiemanager het uitblijven van een duidelijk antwoord bespreekbaar maakt in het groepsoverleg.	Deels



				Locatiemanager heeft hierover ook afspraken met de pedagogisch medewerkers gemaakt. Locatiemanager zal het signaal van ouder over het systeem doorsturen naar de collega's van de klantenservice en ICT.	
BSO Deltalaan	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / vestiging	Ouder is ontevreden over het moment waarop hij op de hoogte gebracht werd over het eerder sluiten (om 17:00) van de locatie vanwege dankdag. Ouder geeft aan hier niet eerder een melding van te hebben ontvangen.	Locatiemanager heeft ouder opgebeld, excuses aangeboden en afgesproken dat ouder volgende keer eerder op de hoogte wordt gebracht.	Ja
BSO Deltalaan	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder mist sinds de overname van de locatie door Partou het contact over diverse zaken.	Locatiemanager heeft met ouder de situatie met betrekking tot de vakantieopvang op BSO de Deltalaan besproken. De situatie tijdens de vakantieopvang was bij ons bekend, hier zijn diverse overleggen over geweest. Met kwaliteitsmanager en operationeel manager om te kijken naar een passende oplossing. Hier gaat een langere periode overheen mede omdat wij rekening dienen te houden met wet- en regelgeving evenals de wensen en mogelijkheden binnen de scholen. We zijn druk bezig om de bezetting voor de kerstvakantie in te vullen.	Deels



BSO Eefde- Boomhut	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder zit al geruime tijd te wachten op informatie van de locatiemanager over extra opvang	Locatiemanager heeft ouder al een antwoord gestuurd via de app. De aanvraag voor extra opvang is goedgekeurd.	Nee
BSO Flexx	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over een aantal locatie gerelateerde zaken.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft uitleg gegeven over het beleid en de werkwijze Partou. Hierin kunnen we niets in veranderen. Locatiemanager heeft aangegeven dat hun kind naar de andere groep geplaatst wordt, zodat kind bij vriendinnen in de groep zit. Ouder is blij met deze oplossing.	Deels
BSO in de Mix	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder moet heel lang wachten of de aanvraag voor extra uren wel of niet goedgekeurd wordt.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft aangegeven dat er storing was in het systeem en dat hun kind maandag gebracht kan worden. Ouder kon niemand bereiken. Er zijn afspraken gemaakt met ouder dat er duidelijk gecommuniceerd wordt over de bereikbaarheid wanneer de locatiemanager met vakantie is.	Ja
BSO Jippo	Smallsteps B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder heeft opvang op de dag dat de studiedag is aangekondigd. Ouder is het hiermee oneens en wil deze dag gecrediteerd krijgen.	Door de afdeling klantenservice is er verduidelijking gegeven over de compensatie en prijzverhogingen.	Nee



BSO Jungle	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Klacht over laat accorderen van extra dagen, ruiluren en over plaatsing.	Locatiemanager heeft ouder gemaaild met het voorstel om alle vroegtijdig aangevraagde opvang direct goed te keuren. Met als voorwaarde dat deze niet van het ruiltegoed worden aangevraagd.. Locatiemanager heeft ouders gewezen op de algemene voorwaarden van Partou. Locatiemanager wil ouder tegemoet komen door alle opvang die vroegtijdig wordt aangevraagd voor het hele jaar goed te keuren en biedt aan tijdens een gesprek op locatie alles persoonlijk toe te lichten.	Nee
BSO Jungle	Smallsteps B.V.	Privacy	Ouder heeft het kind afgemeld i.v.m. luizen. Op de dag dat hun kind weer naar de BSO gaat is blijkbare bekend dat het kind luizen had. Ouder ging ervan uit dat dit anoniem zou blijven, en ontvangt graag een toelichting.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken en de klacht is naar tevredenheid opgelost. Locatiemanager heeft excuses aangeboden voor de ontstane situatie en heeft ouder nogmaals bevestigd dat kinderen geen toegang tot de tablet hebben waarop de persoonlijke informatie staat. De medewerkers zijn erop geattendeerd extra alert te blijven bij het lezen van vertrouwelijke berichten in het bijzijn van de andere kinderen.	Ja



BSO ketchUp	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ongerust omdat er geen enkele medewerker aanwezig was tijdens het ophalen van haar kind.	Locatiemanager heeft ouder gesproken en aangegeven de situatie die zich heeft voorgedaan vervelend te vinden. Ze zei dat er altijd voldoende medewerkers aan het werk zijn en stelde ouder gerust door aan te geven dat er meteen acties zijn ondernomen om een dergelijke situatie in het vervolg te voorkomen.	Ja
BSO ketchUp	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder maakt zich zorgen over pedagogische kwaliteit op locatie, omdat het kind zonder overleg alleen naar huis is gegaan.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken, dit had niet mogen gebeuren. Locatiemanager bespreekt met het team en de desbetreffende medewerker apart de afspraken om zelfstandig naar huis te gaan. Er is een protocol, en het kind mag zelfstandig naar huis als dit is aangegeven in het kind dossier, of als de ouder heeft gebeld.	Ja
BSO ketchUp	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder geeft aan al eerder een klacht te hebben ingediend over pestgedrag en weer komt kind thuis met verhalen over pestgedrag.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft het incident besproken met medewerker. Het onderwerp pesten is met de hele groep in zijn algemeenheid besproken.	Ja



BSO Laarstraat	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft het gevoel dat hun dochter niet langer welkom is op de locatie. Ouder heeft diverse gesprekken gehad hierover maar komt niet verder. Ouder ziet geen oplossing en heeft contracten opgezegd.	Locatiemanager heeft het incident met ouder besproken. Locatiemanager had het gesprek met ouder anders ervaren dan ouder en vindt het jammer dat dit zo is overgekomen. Locatiemanager had hierover graag nog met ouder in gesprek willen gaan, maar heeft begrip dat ouder hiervan afziet. Locatiemanager heeft navraag gedaan bij de medewerkers, dit is een andere weergave dan die van ouder. Helaas heeft ouder de opvang beëindigd. Locatiemanager zal deze gebeurtenis intern evalueren.	Deels
BSO Lea Dasberg	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is het er niet eens om tijdig door te geven als hun kind niet aanwezig is bij vakantie en/of een vrije dag. Ouder begrijpt niet dat het lang duurt voordat een verzoek wordt goed- of afgekeurd. Daarnaast wordt er niet gereageerd op berichten.	Locatiemanager heeft ouder gemaild, telefonisch contact is niet gelukt. Ouder heeft inmiddels een reactie gestuurd dat extra opvang niet meer nodig is.	Nee
BSO Mozaiek	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Beide kinderen van ouder lusten geen water of thee. Doordat het aanbod van de drankjes beperkt is drinken de kinderen niet voldoende.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager erkent dat er altijd melk aanwezig dient te zijn. Het is belangrijk dat de kinderen ten alle tijden kunnen drinken op de opvang. Ook is er	Ja



				afgesproken dat als er een keer iets mis gaat met de boodschappen, het ontbrekende product dan gehaald kan worden in de winkel of bij de BSO aan de overkant.	
BSO Mozaiek	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over het gebrek aan pedagogische kwaliteit en gebrekkige hygiëne op locatie.	Locatiemanager heeft contact gezocht met ouders, maar geen reactie meer ontvangen. Ouders hebben wel opgezegd. Het kind is ook niet meer geweest. Medewerkers hebben ook nog aan ouders navraag gedaan. Ouders vertelde dat het situaties waren tijdens de vakantie opvang	Nee
BSO NEC	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over de berichten die via de ouderapp gestuurd worden.	Locatiemanager heeft ouder telefonisch gesproken over de klacht. Er hebben diverse gesprekken plaatsgevonden en er zijn afspraken gemaakt. De locatiemanager gaat regelmatig observeren bij de BSO, om zelf een indruk te krijgen over de gang van zaken. De komende tijd wordt deze aanpak verder vormgegeven. Met de medewerkers wordt regelmatig gesproken hoe om te gaan met ongewenst gedrag, hoe daarin samen te werken met ouders en hoe we dit verder kunnen inzetten in ons dagelijks handelen.	Deels
BSO Ondersteboven	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder dient een klacht in nadat de taxi voor de tweede keer niet is komen opdagen.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Bij navraag blijkt dat de eerste keer te maken had met het	Ja



				systeem van het taxibedrijf. De tweede keer heeft blijkbaar de juf doorgegeven dat hun kind niet naar de BSO moest. Locatiemanager heeft met ouder afgesproken dat de ritten extra gecontroleerd worden tot aan de zomervakantie. Locatiemanager zal zorgen dat met ingang vanaf het nieuwe schooljaar ook de ritten goed staan voor hun kind.	
BSO Partou SJC	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over de communicatie met en bereikbaarheid van Partou. Volgens ouder worden afspraken niet nagekomen.	Teamlead klantenservice heeft ouder gesproken over de klacht. Er zijn excuses aangeboden voor het laat reageren op vragen door de afdeling klantenservice en door andere teams en afdelingen. Teamlead klantenservice geeft aan intern een signaal hierover af te geven.	Ja
BSO Polderpioniers	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is bezorgd over het pedagogisch handelen van de BSO medewerkers.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en excuses aangeboden voor de slechte communicatie na het incident waarbij kind kwijtgeraakt was. Daarnaast heeft locatiemanager aangegeven het ten zeerste te betreuren dat kind door een fout in het planningsysteem van de planning was verdwenen. Locatiemanager heeft contact opgenomen met de	Ja



				planningsafdeling en ervoor gezorgd dat kind weer op de planning staat.	
BSO Polderpioniers	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft contact opgenomen om na te gaan wat de status is van de wachtlijst en heeft te horen gekregen dat er geen plek is.	De afdeling planning heeft ouder een plek op de dinsdag kunnen aanbieden. Hierop is geen reactie van ouder gekomen.	Nee
BSO Prins Constantijn	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in nadat kind op het schoolplein in elkaar geslagen is en naar huis is gelopen. Ouder is ontevreden over het toezicht en de communicatie van de pedagogisch medewerker. Ouder maakt zich zorgen of de locatie de veiligheid van hun kind wel kan borgen.	Locatiemanager heeft met ouder het incident besproken. Locatiemanager heeft afspraken gemaakt met het team en deze richting ouder gecommuniceerd. Locatiemanager heeft ouder uitgenodigd voor een gesprek met elkaar (ouders, kind, locatiemanager en pedagogisch medewerker). Ouder zal hierop terugkomen.	Ja
BSO Profietstraat	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouders staan al 2 jaar op de wachtlijst voor de BSO en hebben bericht ontvangen dat er waarschijnlijk geen plek is voor hun kinderen. Ouders wensen een toelichting hoe dit kan.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Op dit moment is er nog geen plek voor de gewenste dag. Er is een alternatief aangeboden, helaas zijn ouders hiermee niet geholpen. Ouder staat bovenaan de wachtlijst zodra er plek is wordt ouder geïnformeerd.	Nee
BSO Raadhuisstraat	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Er is een wijziging geweest in het beleid waardoor ouder nu niet ver van te voren vakantiedagen kan aangeven.	Afdeling klantenservice heeft klacht met ouder besproken. Daarin is uitleg gegeven over het beleid omtrent ruil en inhaaluren.	Nee



			Vorig jaar kon dit nog wel en ouder is het niet eens met deze wijziging.		
BSO Serpentine, Toulonstraat	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	De ouder is ontevreden over de plaatsing van haar kinderen op een andere Partou locatie. Ouder heeft meerdere keren contact proberen op te nemen, maar dit duurde elke keer erg lang. Ouder is de mogelijkheid geboden om kinderen over te plaatsen, maar omdat ouder geen contact krijgt is zijn deze plekken niet meer beschikbaar.	Planning heeft ouder een aanbod kunnen doen.	Ja
BSO 't Eimink	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft een flex contract en kan sinds 15 december geen uren aanvragen. Ouder is hierover ontevreden en wil graag opvang van kind doorplannen.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. De afdeling klantenservice heeft op verzoek van de locatiemanager telefonisch contact opgenomen met ouder en het probleem is verholpen. Ouder heeft aan het einde van de dag de locatiemanager per mail laten weten dat ouder weer kan inloggen. De locatiemanager zal de aanvragen zo snel mogelijk te beoordelen.	Ja



BSO 't Eimink	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over het pedagogisch handelen van de leidsters. Ouder rekent erop dat hun kind goed verzorgd wordt qua verschoning en voordat kinderen gaan eten dat de handen gewassen worden.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Ouder heeft het gesprek abrupt beëindigd, waardoor er geen afspraken gemaakt zijn met elkaar. Locatiemanager heeft per email een toelichting gegeven op de punten van de klacht. Locatiemanager en collega's vinden het spijtig dat ouder dit niet direct gemeld heeft.	Nee
BSO Volta	Smallsteps B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder is ontevreden over het aangepaste tarief. Ouder wenst een aangepast tarief.	Operationeel manager heeft een reactie gestuurd naar de ouder. Ouder heeft begin maart een aanbod gehad voor plaatsing van hun kind per 19 juni. Ouder had het 40- weken contract ondertekend en op basis van die informatie besloten een opvangcontract met ons aan te gaan. Ouder had zich niet gerealiseerd dat deze contractvorm een ander tarief met toeslag geldt dan het contract voor 52- weken. Hoewel uit bovenstaande blijkt dat we in deze overeenkomst rechtsgeldig hebben gehandeld, hebben we toch het volgende besloten. Omdat we feitelijk in dit geval geen opvang kunnen aanbieden voor 52- weken en ouder een 40- weken contract aangeboden heeft gekregen, zullen we de toeslag op het tarief laten vervallen.	Deels



BSO Westeinde 94	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over de planning en communicatie van de ophaalservice.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Excuses zijn aangeboden voor 2 momenten waarop het ophalen fout is gegaan. Locatiemanager heeft dit intern besproken met het team om alert te zijn en te communiceren met ouders.	Ja
BSO WildebraZZ	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over een fout die gemaakt is bij de facturatie.	Afdeling debiteuren heeft contact gehad met deze ouder en daarin alles is uitgelegd aan ouder.	Nee
Buitenspel	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder ontving zondagavond een bericht dat er geen invalkracht geregeld was voor maandag voor ophalen van kinderen naar de BSO. Ouder zag volgende dag dat de BSO wel geopend was en vraagt zich af hoe deze kinderen daar zijn gekomen?	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft een toelichting gegeven over de ontstane situatie en waarom ervoor gekozen is om op één school geen kinderen op te halen. Locatiemanager erkent dat de communicatie naar ouders anders verwoord had kunnen worden, waardoor het duidelijker was dat de BSO wel open was.	Ja
De Bosmuis	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan ontevreden te zijn over de veiligheid van de kinderen. Ouder vindt het onprettig dat kinderen soms alleen buitenspelen zonder begeleiding. Vooral omdat de kinderen het hek van de buitenspeelplaats zelf open kunnen maken en de	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder. Er zijn afspraken gemaakt met medewerkers en de GGZ instelling. Medewerkers zijn gewezen op het beleid waarin staat dat er nooit kinderen onder de 6 jaar alleen mogen buiten spelen, hier is dus niet aan gehouden. Locatiemanager gaat medewerkers op dit beleid attenderen en hier beter op handhaven.	Ja



			locatie bij een grote weg en een GGZ-terrein gelegen is.		
De Broekies	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in na meerdere incidenten. Ouder is niet tevreden met de pedagogisch medewerkers. Ouder heeft al contact gehad met locatie manager en kinderen gaan ook niet meer naar Partou.	Operationeel manager heeft klacht telefonisch met ouder besproken en heeft ouder uitgenodigd voor een gesprek om de klacht verder te bespreken. Klacht is telefonisch verder afgehandeld. De ouder was vooral teleurgesteld over het gesprek met de locatiemanager. Ouder vind het belangrijk dat de klacht serieus word behandeld en was na het gesprek tevreden.	Deels
De Burgt	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in naar aanleiding van het recente bijtincident op de peuterspeelzaal.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft met ouders een gesprek gehad om hun zorgen te bespreken. Er zijn afspraken gemaakt, en naar de ouders wordt regelmatig teruggekoppeld.	Deels
De Carrousel	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder komt niet in contact met de assistent locatiemanager of locatiemanager van de locatie.	Locatiemanager heeft klacht besproken met ouder en ook met de operationeel manager besproken. Locatiemanager heeft afgesproken met ouder dat er zo spoedig mogelijk contact opgenomen wordt naar aanleiding van de ingediende klacht.	Deels
de Fliert	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over het niet kunnen inzetten van ruil- en inhaaluren.	De afdeling planning heeft een toelichting gegeven over de ruil- en inhaaluren.	Nee



De Hof	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouders heeft voor de derde keer haar kind opgehaald met verwondingen en ouder maakt zicht zorgen over de pedagogische kwaliteit.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft met ouder afgesproken dat er contact opgenomen wordt met de pedagogisch medewerkers van de groep om het incident te bespreken. Alle medewerkers erop geattendeerd dat we altijd alert moeten zijn op ongelukjes die binnen en/of buiten gebeuren, en dit bespreken tijdens de haal momenten met de ouders. Wij doen ons uiterste best om voor een veilig leefklimaat te zorgen.	Ja
De Kameleon	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Door de verhuizing van de locatie zou ouder gecompenseerd worden voor 1 dag. Ouder probeert al geruime tijd hierover te communiceren en dit geregeld te krijgen maar dit lukt niet.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. De afdeling klantenservice heeft hierna ook nog contact gehad met ouder. Ouder heeft inmiddels de compensatie ontvangen welke toegezegd was.	Ja
de Kameleon	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over de communicatie van de sluiting van de groep door een tekort aan personeel. En de compensatie die is gegeven voor het niet af kunnen maken voor een dienst.	Operationeel manager heeft meerdere malen contact proberen te zoeken met ouder om een afspraak te maken. Telefonisch is de klacht besproken en toegelicht. Ouder heeft daarna niets meer laten horen.	Nee



De Kameleon	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder vind de stijging van de prijzen buiten proporties.	Afdeling debiteuren heeft meermaals contact proberen te zoeken met ouder. Helaas is hier geen reactie op gekomen van ouder. In overleg met operationeel manager klacht afgesloten.	Nee
De Kiem	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over de pedagogische kwaliteit van de opvanglocatie. Ouder wenst dat het contract met terugwerkende kracht wordt opgezegd per 22 december 2022.	Locatiemanager heeft gesprek gehad met ouders en klacht besproken. Het contract is per 07-03-2023 opgezegd	Deels
De Kinderboot	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder maakt zich zorgen over de veiligheid in de tuin.	Locatiemanager heeft klacht van ouder met het team besproken en er zijn afspraken gemaakt met het team om de veiligheid te waarborgen. Indien nodig zal het plein nog verder aangepast worden.	Ja
De Klaver	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over de locatiemanager.	De operationeel manager heeft klacht met ouder besproken. Inmiddels heeft de locatiemanager contact gehad met ouder en excuses aangeboden voor het gevoerde gesprek. Ouder heeft aangegeven dat het nu goed opgelost is en dat ouder blij was dat er zo snel naar ouder geluisterd is.	Ja
De Pionier BSO	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder maakt zich zorgen over de pedagogisch kwaliteit en handelen van de leidsters. Ouder	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Deze situatie is intern besproken waaruit diverse afspraken zijn gemaakt.	Ja



			maakt zich zorgen over de veiligheid van hun kind.		
De Poel	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder had in overleg met leidinggevende een dag geruild. Deze dag is toch in rekening gebracht, ouder wens hierover contact te krijgen.	Ouder heeft een foutieve factuur ontvangen. Locatiemanager had gezegd dit in orde te maken, maar dit is niet gebeurd. Locatiemanager heeft excuses aangeboden. Factuur is gecrediteerd.	Ja
De Poel	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder is ontevreden over de vele personeelsswisselingen op de groep en wenst hierover contact met locatiemanager.	Locatiemanager heeft ouder een toelichting gegeven over het verloop van personeel. Locatiemanager heeft aangegeven dat we ons uiterste best doen om vaste gezichten op de groepen te plaatsen en dat we niet hadden voorzien dat er 2 medewerkers weg zouden gaan op korte termijn. Ouder vond dat de communicatie eerder plaats had moeten vinden. Dit was echter niet mogelijk omdat het niet bekend was.	Deels
De Posterij Dependance	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / vestiging	Ouder is ontevreden over de communicatie naar de ouders toe. Ouders krijgen regelmatig berichten dat een groep gesloten gaat worden als kinderen niet eerder opgehaald worden.	Operationeel manager heeft klacht met ouder besproken en een toelichting gegeven over het tekort aan pedagogisch medewerkers. Operationeel manager heeft laten weten dat we als organisatie ook structureel aan het kijken zijn hoe we ervoor kunnen zorgen dat onze problemen met personeel op een duurzame manier kunnen worden opgelost. Inmiddels is de	Ja



				bezetting weer op orde. Het signaal van ouder over de aansturing van het team door de locatiemanager zal operationeel manager intern bespreken.	
de Regenboog	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder had hun kind ruim op tijd afgemeld en had gehoopt hier ruiluren voor terug te krijgen, dit is helaas niet gebeurd. Ouder hoopt alsnog compensatie uren te ontvangen.	Locatiemanager heeft ouder gebeld en uitgelegd dat een kind volgens de Partou voorwaarden 96 uur van tevoren moet worden afgemeld om ruiltegoed te mogen ontvangen. In dit geval had ouder meerdere malen kind minder dan 96 uur van tevoren afgemeld. Ouder had voorheen in zulke gevallen wel ruiltegoed toegekend gekregen en locatiemanager erkent dat dit voor onduidelijkheid heeft gezorgd. Locatiemanager komt daarom nu ook ouder tegemoet door bij wijze van uitzondering ruiltegoed alsnog toe te kennen.	Deels
De Schothorst	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouders zijn ontevreden over de gang van zaken omtrent de planning van hun kinderen.	Locatiemanager heeft klacht met ouders besproken. In de planning en met de overgang naar het nieuwe interne systeem is er het een en ander fout gegaan. Hiervoor zijn excuses aangeboden aan ouder. Locatiemanager geeft aan dat er tijdig gecommuniceerd moet worden als kinderen verplaatst moeten worden naar een naar	Deels



				een andere groep door een calamiteit. De locatiemanager of de medewerker zullen contact opnemen met ouder. Locatiemanager gaat nog nakijken of ouders gecompenseerd kunnen worden.	
De Schothorst	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over de diverse voorvallen op de locatie. Ouder mist communicatie met het team. Ouder heeft ook het gevoel dat er ondanks meerdere gesprekken er niet meegedacht wordt voor een oplossing voor hun probleem.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Locatiemanager geeft aan begrip te hebben voor de keus van ouder om het contract op te zeggen aangezien hun vertrouwen in de organisatie is verdwenen. De locatiemanager gaat nog na in hoeverre ouder een compensatie kan ontvangen voor de extra onkosten.	Deels
De Schothorst	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in in verband met onvoldoende slaapplekken waardoor haar kind later gaat slapen en korter slaapt dan nodig.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft een en anders uitgezocht en aangegeven dat wij wel voldoen aan de eisen van kinderopvang qua aantallen bedden. De Locatiemanager zal wel met de kwaliteitsmanager bekijken hoe de slaapplekken beter kunnen borgen. Er zal een plan van aanpak opgesteld worden voor het slapen van de kinderen.	Deels



De Speelhaven	Smallsteps B.V.	Privacy	Ouder had hun oudere kind de kinderen laten brengen naar de opvang. Daarbij is het oudere kind aangesproken door Veilig Thuis. Ouder wenst hierover geïnformeerd te worden waarom dit niet via ouder loopt.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken en doorgenomen. Team had de signalen met ouder moeten oppakken en niet met het oudere kind die alle dagen de kinderen komt brengen. Tijdens het gesprek is er afgesproken dat wij over de kinderen uitsluitend met ouder communiceren en niet via het oudere kind.	Ja
De Speelwijzer	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder wil graag een extra dag aanvragen met inzet van de ruiluren. Dit is alleen mogelijk op factuur. Ouder is hierover ontevreden.	Locatiemanager heeft ouder gebeld en gezegd dat zij een ochtend aan kon vragen. Locatiemanager heeft deze moeten afkeuren, aangezien we in de middag dicht gingen i.v.m. personeelstekort. Ouder heeft later gevraagd aan locatiemanager om deze aanvraag eruit te halen, want ouder kon thuiswerken.	Nee
De Toverhoed Noord	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over gebrek aan communicatie met betrekking tot de wachttijden voor plaatsing.	Teamleader Planning heeft ouder gemaaild, excuses aangeboden, en uitgelegd dat het lastig is om inschattingen te maken in verband met de grote vraag naar kinderopvang en afhankelijkheid van verschillende factoren. Teamleader Planning heeft vervolgens aangegeven dat het toch gelukt is om een plekje te vinden voor de kinderen in de hoop ouder hiermee van dienst te kunnen zijn.	Deels



De Toverhoed Noord	Smallsteps B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder (ook oudercommissie lid) is ontevreden over de contractvormen die aangeboden worden op de locatie. Daarnaast heeft ouder, en tevens oudercommissie, vraagtekens over het proces van advies aanvraag voor het tarief van 2024.	Operationeel manager en afdeling planning hebben een reactie gegeven op de klacht van ouder. Planning heeft een toelichting gegeven op de contractvormen die nu aangeboden worden op de locatie.	Nee
De Wegwijzer	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder maakt zich zorgen over het feit dat er maar 1 begeleider op de groep staat.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft uitleg gegeven over het vierogen principe en dat we voldoen aan de regel- en wetgeving. Ouder is gerustgesteld en verder tevreden.	Deels
De Wereld	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden omdat ouder betaalt voor opvang op dinsdag en vrijdag, maar dat kind de laatste maanden op dinsdag om onduidelijke redenen steeds niet op de planning staat. Na gesprekken met locatiemanager is het nog niet opgelost. Ouder wil een oplossing en financiële compensatie voor de betaalde maar niet gebruikte dagen.	Locatiemanager heeft ouder gebeld over de klacht. In tegenstelling tot wat ouder beweerde, is de niet genoten dag niet gefactureerd. Locatiemanager geeft aan dat ouder contact op kan nemen als ouder het er niet mee eens is. Locatiemanager heeft contact opgenomen met afdeling planning en met urgentie de fout laten corrigeren en kind op de juiste dag op de planning laten zetten. Locatiemanager heeft aangeboden ouder van dienst te willen zijn mocht het in de toekomst nodig zijn.	Deels



De Zevensprong KDV	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is ontevreden over diverse zaken op de locatie. Ouder geeft aan dat de vloer van de locatie erg vies is. Haar kind had geen eigen slaapkamer, maar sliep tussen de magnetron en verschoonruimte. Ook zag ouder dat een medewerker stond te roken en daarna weer naar de kinderen gaat.	Operationeel manager en locatiemanager hebben een uitgebreide mail gestuurd waarin ingegaan wordt op de diverse klachten die door ouder ingediend zijn. Er is een toelichting gegeven over ons hygiëne beleid en dat wij zeker voldoen aan diverse veiligheid protocollen.	Nee
De Zevensprong KDV	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over de pedagogische kwaliteit van de opvanglocatie en wenst hierover contact met locatiemanager.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Locatiemanager heeft alle punten besproken en toegelicht.	Deels
De Zevenster	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in over het niet opletten van de medewerkers op de kinderen en het niet bereikbaar zijn van de locatie.	Locatiemanager heeft ouder gebeld, excuses aangeboden, aangegeven dat ouder gelijk heeft. Locatiemanager gaat het bespreken met het team om ervoor te zorgen dat dit niet meer gebeurt.	Ja
Dependance Krullenbol	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over het inzetten van ruiluren voor de VSO en wenst hierover contact met locatiemanager.	Operationeel manager heeft klacht met ouder besproken. Er is afgesproken dat ouder tegood mag inzetten voor de voorschoolse opvang met een maximum van 10x per jaar. Ouder zal hier geen rekening voor ontvangen.	Deels
Dikkie Dik	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over de planning en	Pedagogisch medewerker heeft kind geweigerd, maar	Ja



			acceptatie van opvangaanvragen voor hun kinderen.	verzoek tot ruil dag was wel gehonoreerd. Ouder heeft een extra dag aangevraagd, deze zal niet in rekening worden gebracht om ouder op deze manier te compenseren.	
Dikkie Dik	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder maakt zich zorgen over de veiligheid in verband met de kapotte deur. De hoofdingang, waar wel kinderbeveiliging voor aanwezig is, is al geruime tijd buiten gebruik en de zijdeur wordt nu gebruikt als noodoplossing. Echter is deze deur niet voorzien van kinderbeveiliging.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. De ouders gaan nu via de ingang van de BSO naar binnen maar daar zitten de deurklinken laag waardoor grotere peuters deze open kunnen krijgen en naar buiten kunnen gaan. Locatiemanager maakt er een melding van en gaat kijken naar mogelijkheden om de deurklinken van de BSO te verhogen. Ouder was blij met deze actie.	Ja
Dikkie Dik	Smallsteps B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder is ontevreden over de tarieven van 2023.	Locatiemanager heeft ouder een via de e-mail uitleg gegeven over de tarieven 2023 met in de bijlage de onderbouwing die ook aan de oudercommissies is voorgelegd.	Nee
Dikkie Dik	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder maakt zich zorgen over de veiligheid van de kinderen op de locatie. De deur naar de opvang is kapot en iedereen kan via de toegangsdeur naar de binnen. Ouder maakt zich hierover zorgen en ook over de brandveiligheid.	Locatiemanager heeft contact opgenomen met ouder over klacht. Locatiemanager is het eens met de klacht van ouder. Inmiddels is er bekend dat de deur gemaakt gaat worden.	Ja



Dikkie Dik	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden dat al hun extra aanvragen altijd afgekeurd worden. Ouder wenst hierover een toelichting.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Daarbij heeft locatiemanager uitleg gegeven over het beleid rond ruil en inhaaluren.	Nee
Distelweg 60	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over verschuiving van de incasso datum. Ouder vindt het vervelend dat hun huidige contacten niet meer aangeboden kunnen worden. Ouders wensen de BSO op te zeggen.	Afdeling planning heeft contact gehad met ouder om hen aan te horen. Ouder had flexibele opvang, echter dit is nu niet meer mogelijk. Daarnaast zijn de prijzen de afgelopen jaren gestegen en kon ouder ruil- en inhaaltegoeden niet meer inzetten. Dit alles heeft ervoor gezorgd dat de organisatie niet meer bij ouder past. Ze willen naar een kleinschaligere organisatie. Ouder mag zonder opzegtermijn stoppen.	Deels
Dokus	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder geeft aan dat ontvangen contract niet klopt en de afdeling planning & plaatsing slecht bereikbaar is.	Afdeling planning heeft ouder gesproken en de klacht was al niet meer van toepassing. De uur prijs van de locatie stond niet goed in flexkids en daardoor ging het meerdere malen mis. Alles is nu kloppend en ouder is weer tevreden.	Nee
Dokus	Smallsteps B.V.	Overig	De oudercommissie heeft een mail gestuurd naar de regiodirecteur met diverse aandachtspunten waarover zij willen praten.	Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de regiodirecteur en de oudercommissie. Opmerkingen zijn aan betreffende afdelingen doorgegeven.	Deels
Dorpsstraat	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is bezorgd door te hoge temperaturen op	Locatiemanager heeft tijdens contact met de ouder afgesproken het	Ja



			de locatie inclusief de slaapkamers.	hitte protocol te wijzigen, ook staat de airco nu aan.	
Dorpsstraat	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft haar kind opgehaald van de opvang en bij thuiskomst blijkt het kindje enorme uitslag te hebben door een vieze luier. Ouder maakt zich zorgen over de hygiëne en de verzorging door de pedagogisch medewerkers.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Met ouder is afgesproken dat Locatiemanager met het team afsprekt dat er echt vaker verschoond moet worden, om incidenten te voorkomen. Locatiemanager geeft aan hiermee aan de slag te gaan zodat dit niet meer zal gebeuren.	Ja
Dr. de Visserstraat	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is bezorgd omdat kind herhaaldelijk is thuisgekomen met kapotte billen of met een poepluier. Daarnaast is kind voor de tweede keer gebeten door een ander kind. Ouder wil concrete stappen om de gezondheid en veiligheid van alle kinderen in de opvang te waarborgen.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft de klacht met de medewerkers besproken. Er zal extra aandacht geschonken worden aan de overdracht vanuit de medewerkers naar de ouder met betrekking tot kapotte billen en de poepluier bij het ophalen. Over de bijtincidenten zal contact opgenomen worden met onze pedagogisch coach om te vragen of zij op de groep wil meekijken voor extra hulp voor het pedagogisch handelen van de medewerkers.	Ja
Driemaster	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over het handelen van de pedagogisch medewerker nadat er een incident heeft plaatsgevonden.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft incident ook met het team besproken. Er zijn diverse maatregelen getroffen naar aanleiding van het	Ja



				incident om te voorkomen dat dit nogmaals gebeurd.	
Dunantstraat	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in over het gedrag van de invalkracht op de locatie.	De invalkracht heeft niet gehandeld conform het beleid van Partou en wordt daarom niet meer ingezet op onze Partou-locaties. De locatiemanager heeft met het team de situatie gereflecteerd waarom het team gedurende de dag de invalkracht niet heeft terecht gewezen conform beleid. Hier heeft men lering uit getrokken.	Ja
Dunantstraat	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder is ontevreden over de taxidienst van school naar de BSO.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Locatiemanager geeft aan dat de nodige acties zijn uitgevoerd richting het taxibedrijf en desbetreffende medewerker is aangesproken op het roken tijdens zijn diensturen. Binnen het taxibedrijf is er een duidelijk protocol en beleid over dit onderwerp. Roken in en om de taxi(bus) is nimmer toegestaan.	Ja
EigenWijs	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder geeft aan ontevreden te zijn met de wijziging rondom de maaltijden, ook is er een verandering in het knutselen / maken van cadeaus sinds deze locatie is overgenomen. Ook vindt de ouder dat er te	Locatiemanager heeft ouder gesproken en het beleid uitgelegd.	Ja



			vroeg wordt geïncasseerd.		
ExpresZo	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder zit bij de oudercommissie en probeert contact krijgen met locatiemanager en operationeel manager maar zonder succes.	Operationeel manager heeft ouder gesproken en naar tevredenheid antwoord gegeven.	Nee
G.J. van Heekstraat	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden over de contractwijziging. De wijziging is in november 2022 doorgegeven maar pas in januari 2023 doorgevoerd. Ouder wenst een verrekking van de afgemelde uren.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Ouder is verkeerd geïnformeerd over het melden van het afnemen van minder uren. Ouder wordt gecompenseerd vanaf 1 november 2022.	Ja
G.J. van Heekstraat	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder vraagt of er meer aandacht voor preventie kan zijn naar aanleiding van de inbraak.	Locatiemanager heeft naar aanleiding van de klacht persoonlijk contact gehad met ouder. Locatiemanager geeft aan dat vanuit Partou men is bezig om preventief camera beveiliging in te zetten.	Ja
G.J. van Heekstraat	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft te horen gekregen dat de vakantieopvang komt te vervallen en zou graag hiervoor een oplossing willen ontvangen.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Wij bedienen na de zomer de desbetreffende school niet meer en kunnen helaas geen opvang bieden. Locatiemanager heeft een andere locatie aangeraden aan de ouders.	Nee
G.J. van Heekstraat	Smallsteps B.V.	Diversiteit / discriminatie	Ouder vindt het discriminerend dat kind uit speciaal onderwijs als enige niet naar	Operationeel manager heeft ouder 2x gesproken naar aanleiding van de klacht. Het is niet	Deels



			bso kan, omdat de tijden niet aansluiten.	mogelijk om een oplossing te bieden. Ouder is teleurgesteld over de uitkomst en zoekt een andere oplossing.	
Globetrotters	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft bericht ontvangen dat hun contract beëindigd is. Ouder had een regeling aangevraagd en ging ervan uit dat deze regeling actief was. Ouder wil hier graag contact over.	Afdeling planning heeft ouder diverse malen gesproken en er was ook een betalingsregeling afgesproken. Blijkbaar hebben ouders zich niet gehouden aan de verplichtingen welke horen bij de betalingsregeling.	Nee
Globetrotters	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouders hebben in april 2023 informatie ontvangen over de opvangpakketten voor hun tweede kindje. Een aanvraag voor een halve dag opvang was een mogelijkheid. Ouders hebben in augustus te horen gekregen dat zij een hele dag opvang af moeten nemen i.p.v. een halve dag. Ouders wensen hierover een toelichting.	De afdeling planning heeft de klacht met ouder besproken en heeft een toelichting gegeven waarom de opvangpakketten aangepast zijn voor deze locatie. Deze locatie is zo vol dat er een aantal maanden geleden is besloten dat er niet langer halve dagen kunnen worden aangeboden, hierin is ook het pedagogisch oogpunt meegenomen. Hierdoor heeft de planning aangegeven dat wij alleen nog opvang aanbieden voor hele dagen.	Deels
Globetrotters	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan dat deurbel/intercom al jaren defect is waardoor iedereen naar binnen kan lopen. Ook is ouder ontevreden over de hoogte van het hek bij de peuters	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft dezelfde dag meteen maatregelen genomen en diverse acties zijn uitgezet naar het team. Er is ook een bericht gestuurd naar de ouders via het	Ja



			want deze is veel te laag waardoor kinderen mee genomen zouden kunnen worden.	ouderportaal. Intern is er nogmaals een spoedmelding gemaakt bij de desbetreffende afdeling.	
Grote Beer	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder is ontevreden over het regelmatig niet doorgaan van activiteiten op de opvanglocatie Ouder wenst hierover meer duidelijkheid.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Locatiemanager heeft aangegeven dat door de grootte en drukte van de BSO er niet goed gecommuniceerd is naar de kinderen welke activiteiten er gaan plaatsvinden. Met het team is afgesproken de activiteiten in het dagboekje te communiceren naar ouders en aan het begin van de dag de kinderen te vertellen wat er die dag op de planning staat. Ouder is akkoord met de afspraken.	Deels
Happy Kids	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient in klacht in over de manier hoe haar kind is afgezet door de taxi. Deze heeft hun kind niet op het schoolplein afgezet met als gevolg dat hun kind een zeer drukke weg over moest steken.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager bevestigt dat er een interne melding is gemaakt over het niet begeleiden van het kind door de taxichauffeur, dit had wel gemoeten. Er is een gesprek aangevraagd met het vervoersbedrijf om de verantwoordelijkheden te bespreken. Er is afgesproken dat ouders een terugkoppeling ontvangen zodra hun kind veilig op school is aangekomen.	Ja



Happy Kids	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder maakt zich zorgen over het pedagogisch handelen van de leidsters tijdens het buitenspelen. Ouder zag dat leidster allen op een bankje op hun telefoon zaten en dat er geen orde of toezicht was op de kinderen.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft met het team de situatie besproken en de medewerkers bewust gemaakt van de gevolgen, en het gevoel dat de ouders hieraan over houden. Ook zijn er afspraken gemaakt met het team.	Ja
Happy Kids	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder maakt zich zorgen over de gebrekkige communicatie onderling bij de pedagogisch medewerkers.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Het incident is besproken met het team en er zal extra focus zijn op communicatie en een goede taakverdeling.	Ja
Happy Kids	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is al enige maanden bezig om een correcte factuur te ontvangen. Ouder is beloofd dat het geregeld zou zijn maar heeft wederom twee facturen gekregen.	De afdeling planning heeft contact opgenomen met de ouder. Inmiddels heeft de afdeling ICT gekeken naar het interne systeem. Vanaf 1 oktober zou het systeem aangepast moeten zijn, waardoor er 1 totaalfactuur gestuurd zal worden naar de ouder.	Ja
Het Erf	Smallsteps B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder is het oneens met het sluiten van de locatie in verband met een studiedag. Ouder wil graag een vergoeding.	Afdeling klantenservice heeft ouder gemaaild met een uitleg dat de studiedagen verwerkt zijn in het uurtarief van 2023.	Nee
Het Schaffelaar Erf	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden met het feit dat haar inhaaldagen niet meer kunnen worden ingezet.	Afdeling klantenservice heeft een bericht gestuurd naar ouder met een toelichting op de ruil- en inhaaluren.	Nee



Het Sprookjesbos	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder heeft bericht ontvangen dat hun kind niet opgevangen kan worden i.v.m. een betalingsachterstand. Ouder heeft hier geen communicatie over ontvangen.	De afdeling debiteuren heeft een reactie gestuurd naar ouder met de bevestiging dat er momenteel geen openstaande betalingen zijn. De desbetreffende e-mails worden gestuurd naar het bij ons bekende mailadres, indien ouder dit aangepast wil hebben dient ouder dit in hun ouderaccount zelf aan te passen. Voor zover wij kunnen nakijken is er voldoende communicatie verstuurd.	Nee
Het Sprookjesbos	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder heeft contact gehad met de afdeling debiteuren over de betalingsachterstand. Ouder voelt zich niet begrepen en de toon van het gesprek was erg onprettig.	De afdeling debiteuren heeft ouder telefonisch gesproken en een passende regeling aangeboden en bevestigd.	Deels
Het Sprookjesbos	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder wenst een toelichting waarom haar kind altijd buiten moet wachten in plaats van binnen.	Locatiemanager heeft contact gehad met de ouder en de klacht besproken. Hierbij heeft de locatiemanager de situatie uitgelegd bij de haal- en brengmomenten. De ouder is tevreden en hiermee is de klacht afgehandeld.	Nee



Hoekeindseweg	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is ontevreden over het achterstallig onderhoud van het gebouw van de opvanglocatie en maakt zich zorgen over de gezondheidsrisico's van de kinderen en medewerkers. Ouder wenst dat hier op korte termijn iets aan gedaan wordt.	Locatiemanager heeft in een gesprek met ouders hun klacht en zorg omtrent de CV ketel en de lekkage besproken. Een zorg die wij als organisatie met ouder delen. Locatiemanager heeft aangegeven dat de werkzaamheden met betrekking tot de CV ketel uitgezet zijn en deze worden zo spoedig mogelijk uitgevoerd. Inzake de lekkage zijn wij mede afhankelijk van de verhuurder, hier staat een overleg mee gepland om de lekkage te verhelpen. De verwachting is dat hier een passende oplossing uit voortvloeit.	Ja
Hoekeindseweg	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder ondervindt regelmatig hinder van de buurman bij het parkeren bij de locatie tijdens het afzetten van haar kind.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken en een toelichting gegeven over welke parkeerplaatsen beschikbaar zijn voor de ouders. Een directe oplossing ligt niet voor handen, echter heeft er onlangs een gesprek plaatsgevonden met de klankbordgroep met betrekking tot de verkeersveiligheid rondom de parallelwegen van de N209. De gemeente is dus op de hoogte van de situatie en het heeft hun aandacht.	Nee



Hoekeindseweg	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder dient een klacht in over de inzet van een stagiaire tijdens een periode dat er veel zieken waren onder medewerkers en kinderen. Ouder verwacht een tegemoetkoming en wil graag telefonisch contact.	Operationeel manager heeft een aantal keer persoonlijk contact gehad met ouder en een toelichting gegeven over de inzet van het vervangende personeel. Hierbij is aan veel voorwaarden voldaan, maar de locatiemanager heeft deze deels anders geïnterpreteerd. Hierdoor heeft de betreffende collega inderdaad alleen op de groep gestaan. Operationeel manager heeft met de locatiemanager afspraken gemaakt om vooraf duidelijk te communiceren.	Ja
Hoograven	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder dient en klacht in over de tuin van de locatie. Ouder treft hun kind regelmatig aan onder de modder.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. De tuin van de BSO staat op de planning voor dit jaar. Locatiemanager zal ouder op de hoogte houden van de vorderingen. Locatiemanager heeft met ouder afgesproken dat er reserve/oude kleding en laarzen meegegeven worden. Dan kunnen wij dit aandoen als we naar buiten gaan.	Ja
Hoograven	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft een klacht over de inschrijving van het kind. De ouder heeft hier al meerdere keren contact over gehad en heeft nog steeds geen	Planning heeft contact gehad met ouder. Planning geeft aan het vervelend te vinden dat er destijds is gezegd dat de opvang van de bso wel goed ging komen. Planner heeft excuses aangeboden en samen hebben ze gekeken naar	Deels



			toezegging ontvangen.	een oplossing en dit is ook gelukt. Ouder is hier blij mee.	
Hoograven	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over het pedagogisch handelen van de leidsters nadat haar kind is gevallen. Bij navraag van ouder lijkt niemand hiervan op de hoogte te zijn. Ouder vindt de buitenruimte van de locatie niet veilig en vindt dat de medewerkers niet voldoende oplekken.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Tijdens het gesprek hebben ze de staat van de buitenruimte besproken. Locatiemanager zal de melding van de slijtage op de grasheuvel doorzetten naar de afdeling facilitair. Locatiemanager heeft met de medewerkers afgesproken dat zij zich beter verdelen over de buitenruimte. Ouder heeft aangegeven dat zij graag naar een andere opvanglocatie wil Locatiemanager geeft aan dat op dit moment er niet voor alle dagen plek is, zodra er plek is zal dit doorgegeven worden aan ouder.	Deels
Hoograven	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is ontevreden over de toestand van de buitenruimte van de kinderdagopvang op de locatie.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Locatiemanager is het met ouder eens dat op deze locatie veel van de oorspronkelijke bodembedekking, zoals het gras, kapot is gelopen. Locatiemanager gaat deze melding uitzetten bij de afdeling facilitair.	Ja
Hoograven	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is ontevreden over de toestand van de buitenruimte van de kinderdagopvang op de locatie.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Locatiemanager is het met ouder eens dat op deze locatie veel van de oorspronkelijke bodembedekking, zoals	Ja



				het gras, kapot is gelopen. Locatiemanager gaat deze melding uitzetten bij de afdeling facilitair.	
Hoograven	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is ontevreden over de toestand van de buitenruimte van de kinderdagopvang op de locatie.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Locatiemanager is het met ouder eens dat op deze locatie veel van de oorspronkelijke bodembedekking, zoals het gras, kapot is gelopen. Locatiemanager gaat deze melding uitzetten bij de afdeling facilitair.	Ja
Hoograven	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder maakt zich zorgen over de buitenruimte op de locatie	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder via de mail. Locatiemanager heeft aangegeven dat buitenspelen een onderdeel is van ons beleid. En daar hebben we wel de juiste ruimte voor nodig. Locatiemanager geeft aan dat men aan het kijken is hoe we de tuin van het kinderdagverblijf kunnen verbeteren. Ouder hoopt dat dit op korte termijn opgepakt wordt en vraagt om op de hoogte gehouden te worden.	Ja
Hoograven	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder dient een klacht in over de tuin die na regen veranderd in een grote modderpoel.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft aangegeven dat wij aan het kijken zijn hoe we deze situatie het beste kunnen oplossen. Zodra Locatiemanager hier meer informatie over heeft communiceer locatiemanager dit naar	Ja



				alle ouders van het kinderdagverblijf. Locatiemanager erkent dat de tuin heel modderig wordt na een regenbui en veel kuilen heeft waar water in kan blijven staan.	
Jubelz	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder is ontevreden over het schoolwekenpakket.	Locatiemanager heeft ouder gesproken en het schoolwekenpakket toegelicht dat bestaat uit 40 weken met 12 weken vakantie, waarbij tijdens de vakantie de kinderen niet worden meegenomen in de planning van de aanwezigheidslijsten. Locatiemanager heeft de branchevoorwaarden van Partou gecommuniceerd met ouder waarin staat dat Partou het recht heeft om te bepalen welke weken gedefinieerd worden als schoolweken en vakantieweken. Locatiemanager heeft ouder aangeboden te kijken naar een gezamenlijke oplossing als ouder door de meivakantie gedurende het jaar in de problemen komt.	Nee



Kaboutertjes	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft geen vertrouwen in het pedagogisch handelen van de medewerkers op de locatie.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en klacht besproken. Locatiemanager heeft aangegeven geschrokken te zijn dat het kindje het niet naar de zin heeft bij Partou. Ouder geeft aan zich niet gehoord te voelen en ouder had behoefte aan een gesprek, dit is helaas niet opgemerkt door de medewerkers. Locatiemanager heeft aangegeven dat het ons zeer spijt dat wij klaarblijkelijk niet voldoende hebben ingeschat dat ouder een gesprek wilde. Omdat tijdens het gesprek het helaas niet mogelijk is geweest om het gevoel bij ouder weg te nemen en een andere oplossing ook niet afdoende was. Wordt de opvang per direct stopgezet. Ouder heeft het gesprek als prettig ervaren, ouder voelt zich gehoord.	Deels
Kaboutertjes	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is niet gebeld toen kind is gevallen.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en excuses aangeboden. Ook heeft locatiemanager laten weten dat er afspraken zijn gemaakt met het team.	Ja
Kadoze Kaduize	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder kwam erachter dat er geen ontbijt meer aangeboden wordt op de locatie en was hier niet over geïnformeerd.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken en een toelichting gegeven dat het aanbieden van ontbijt binnen Partou niet standaard is. Het ontbijt is iets dat wij buiten het beleid om	Nee



				hebben aangeboden maar is geen onderdeel van onze uur prijs of services meer.	
KC Poortugaal	Smallsteps B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder heeft de tariefswijziging doorgekregen voor 2024 en is hier niet over te spreken. Ouder overweegt om hun kind naar een andere opvang te brengen.	Afdeling klantenservice heeft klacht met ouder besproken. Er is uitleg gegeven over de nieuwe tarieven.	Nee
KDV Aventurijn	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder wenst de ruil- en inhaaluren in te zetten voor de reguliere opvang voor de maand oktober. Ouder heeft te horen gekregen dat dit niet kan en wenst hierover uitleg.	Regiodirecteur heeft aangegeven dat zowel de locatiemanager als de operationeel manager met ouder hebben gesproken en gemaaild maar ouder blijft bij zijn standpunt dat wij niet doen wat het beleid voorschrijft. Ondertussen heeft ouder de plaatsing opgezegd. Er zal een brief verstuurd worden die door de jurist van Partou is opgesteld. De klacht is niet gegrond, alleen kan de klant zich er niet in vinden.	Nee
KDV De Akker	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder is ontevreden over de overplaatsing van een pedagogisch medewerker. Ouder heeft locatiemanager een paar keer gebeld maar kreeg geen gehoor. Ouder wenst de overplaatsing te heroverwegen.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Locatiemanager vindt het vervelend dat deze klacht is ontstaan. Helaas kunnen wij niet tegemoet komen aan de wens van ouder om de desbetreffende medewerker bij locatie te blijven behouden.	Nee



KDV De Elfenboom	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder geeft aan ontevreden te zijn over de sluiting tussen de kerstdagen en oud en nieuw. Ouders krijgen daar ruildagen voor maar ouder is het hier niet mee eens.	Regiodirecteur heeft ouders geïnformeerd. Ouders krijgen de uren gecrediteerd.	Ja
KDV Dukdalf	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is bezorgd over de temperatuur en klimaatregeling op locatie.	Locatiemanager heeft klacht van ouder in verband met hitteproblematiek besproken. Op korte termijn is er gekozen voor het aanschaffen van mobile airco's. Voor de langere termijn komt de organisatie snel met een passende oplossing. Het buitenhek is vandaag wel gemaakt zodat de kinderen weer in de schaduw kunnen spelen.	Ja
KDV Het Erfje	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Bij het ophalen van kind rook ouder een verflucht. De pedagogisch medewerker gaf aan dat de kinderen uit voorzorg naar een andere ruimte zijn verplaatst vanwege de verflucht. Ouder wenst het etiket te ontvangen van de verf of primer die is gebruikt omdat het contact hierover met locatiemanager moeizaam verloopt.	Operationeel manager heeft per e-mail de informatie van de soort verf aan ouder doorgegeven en laten weten dat er een nieuwe locatiemanager is aangenomen op de opvanglocatie. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Nee



KDV Het Erfje	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder maakt zich zorgen over de vele personeelsswisselingen en de weerslag hiervan op de kinderen.	Locatiemanager heeft direct contact opgenomen met ouder om klacht te bespreken. Locatiemanager heeft met ouder de stappen uitgelegd die genomen zijn. Ouder vond het fijn om te spreken met locatiemanager en uitleg te krijgen.	Nee
KDV In den Houte	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft hun ongeboren kind aangemeld, maar het contract is niet correct.	Afdeling planning heeft ouder gesproken. Ouder gaf aan dat het meer een vraag was en geen klacht. Vanuit de integratie van het systeem van Kindervillawereld is de plaatsing niet goed meegekomen. Dit is nu aangepast in het systeem en dit is aan ouder medegedeeld.	Ja
KDV Lea Dasberg	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over het beleid omtrent ruil- en inhaaluren. Verrekenen van extra uren is niet mogelijk, de app kan geen jaar als standaardperiode hanteren. Ouder moet betalen voor extra dagen omdat het systeem het niet aan kan een jaaragenda te handhaven. Ouder wenst de betalingsherinnering van een niet opgenomen dag te laten verwijderen.	Klantenservice heeft contact gehad met ouder en heeft toegezegd dat klant een creditfactuur zal ontvangen.	Deels



KDV Nieuwlichtstraat	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder voelt zich onheus bejegend doordat er aannames zijn gemaakt die niet geverifieerd zijn. Ouder is het vertrouwen in het kinderdagverblijf kwijtgeraakt. Ouder heeft gevraagd om een andere mentor voor haar dochter. Communicatie op deze locatie laat behoorlijk te wensen over.	Operationeel manager heeft ouder gesproken. Er is inmiddels een nieuwe locatiemanager werkzaam die zal zorgen dat de communicatie beter verloopt.	Ja
KDV Polderpioniers	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder heeft een klacht over een uitzetting na wanbetaling. Ouder beweerd dat ze op tijd betaald heeft het dat het 'onze schuld' is dat hun kind nu deze week niet terecht kan.	De afdeling debiteuren heeft klacht met ouder besproken via mail, echter geen reactie terug van ouder ontvangen na versturen van meerdere mails.	Deels
KDV Prickwaert	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder geeft aan dat kind al 5 keer is gebeten door ander kind en hoopt dat dit niet meer gebeurd, er staat al een pedagogisch coach op de groep voor het kind maar dit helpt blijkbaar niet.	Locatiemanager heeft de situatie besproken met ouder. We hebben in een vroeg stadium onze pedagogisch specialist ingeschakeld. Er is afgesproken dat zij volgende week een bezoek brengt aan de locatie. De adviezen zijn er vooral op gericht op het begeleiden van het individu. We hopen dat afgesproken maatregelen voor ouders het vertrouwen geeft om kinderen met een goed gevoel naar de opvang te brengen.	Ja



KDV Prickwaert	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder wil duidelijkheid hebben over het afschaffen van warme maaltijden.	Flexmanager heeft klacht met ouder besproken. Er is een toelichting gegeven op het besluit voor het stoppen met aanbieden van warme maaltijden.	Nee
KDV St. PlecheLocatieman agerus	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan dat de luier van het kind niet verschoond is, waardoor het kindje heeft veel last heeft van luieruitslag.	Locatiemanager heeft ouder een mail gestuurd en heeft de klacht met het team besproken. Met het team is afgesproken dat er op vaste tijden verschoond zal worden.	Ja
KDV Vivaldilaan	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder heeft via het klachtenkompas een klacht ingestuurd over de factuur. Volgens ouder klopt het aantal uren dat gefactureerd wordt niet. Ouder wenst hiervoor een compensatie.	Manager van de planning heeft contact opgenomen met deze ouder en een oplossing aangeboden. Manager heeft ouder onze berekening uitgelegd en aangegeven dat er voor de maand januari, februari en maart een correctie plaats vindt. Ouder kwam tot de conclusie dat het handig was om dan de opvang voor de zomervakantie op te zeggen. Ouder krijgt compensatie.	Nee
Kindcentrum Zuiderster	Smallsteps B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder is ontevreden over de nieuwe tarieven van 2023.	De operationeel directeur heeft ouder een e-mail gestuurd en uitleg gegeven over de keuze van de nieuwe tarieven voor 2023.	Nee
Kindercentrum de Schelleboom	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden over de personele bezetting van de kov groep in de ochtend. Om 7.30 uur is niemand op de groep aanwezig en is ouder genoodzaakt het	Locatiemanager heeft aan ouder aangegeven dat ouder altijd overdracht kan doen in ouderportaal, of telefonisch rond 9 uur als vaste pedagogisch medewerkers aanwezig zijn op locatie. Ook kan er op verzoek een extra overleg moment	Deels



			kind af te zetten bij een andere groep en daar de persoonlijke overdracht te doen wat ouder als onprettig ervaart.	plaatsvinden, bijvoorbeeld einde dag.	
Kindercentrum de Schelleboom	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder is ontevreden en maakt zich zorgen over de verhouding over de personele bezetting in verhouding met het aantal kinderen dat aanwezig is op de locatie. Ouder merkt dat er regelmatig weinig tijd is voor een overdracht, ouder hoop dat dit aangepast kan worden.	Locatiemanager heeft de zorgen met ouder besproken. Er zal gekeken worden naar de mogelijkheden om de tweede pedagogisch medewerker toch iets eerder te laten komen. Ouder voelde zich gehoord.	Ja
Kindercentrum 't Speelparadijs	Smallsteps B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder heeft een wijziging in hun opvanguren aangevraagd. Ouder heeft daarop een mail ontvangen met een korte onpersoonlijke boodschap dat zij te weinig betalen.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder en er is afgesproken dat ouder het oude tarief voor beide VSO-contracten behoudt. Er blijkt een fout aan beide zijdes te zijn gemaakt. Ouders hebben het contract niet goed genoeg gelezen, maar bij klantenservice was de toeslag niet aangezet.	Ja
Kindercentrum Ziezo	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouders zijn ontevreden over de communicatie rondom facturen. Ouder vindt de toonzetting van de correspondentie onvriendelijk.	Afdeling communicatie zal het signaal uit deze klacht meenemen in de inrichting van communicatie en contact vanuit de klantreis.	Ja



Kinderdagverblijf Babbels	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in omdat hun kind een warme maaltijd heeft gegeten waar volle melk in zat. Hierdoor heeft het kind een extreem allergische reactie gehad en is met de ambulance naar het ziekenhuis gegaan. Ouder wenst een toelichting hoe dit heeft kunnen gebeuren, aangezien de locatie op de hoogte is van de koemelk allergie van het kind.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Tijdens het gesprek zijn er diverse afspraken gemaakt met ouder. Daarnaast wordt iedereen op de locatie nogmaals geïnformeerd om dit in de toekomst te voorkomen.	Ja
Kinderdagverblijf Binnenhof	Smallsteps B.V.	Overig	De ouder heeft een klacht over de afmelding van het kind. Dit lukt niet via de app en telefonisch contact is de ouder ook niet gelukt.	Locatiemanager heeft gesproken met de ouder. Locatiemanager heeft besloten het tegoed bij te schrijven, omdat de ouder het op tijd heeft aangegeven.	Ja
Kinderdagverblijf Binnenhof	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over de opvang van hun kind op de locatie.	Locatiemanager heeft met ouder klacht besproken; ouders hebben hun zorgen uitgesproken over aan aantal zaken. Inmiddels hebben we op de groep gesproken over het noteren van de kind gegevens, dat hoort uiteraard altijd goed te gaan. We houden de combinatie kinderen in de gaten, we kunnen er ook voor kiezen om een van de kinderen op een andere plek in de groep	Ja



				te laten spelen als we in de keuken of badkamer moeten zijn.	
Kinderopvang aan de Amstel	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden omdat aanvragen voor extra ochtenden/middagen altijd worden afgekeurd. Ouder wil niet afgekeurde uren nu meenemen voor ander kind.	Locatiemanager heeft contact gehad met de ouder en heeft de situatie uitgelegd. Ook is er gesproken over een oplossing, maar ook dat dit lastig is door een tekort aan personeel door vakantie. De ouder kon het begrijpen en is redelijk tevreden.	Deels
Kinderopvang aan de Amstel	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden omdat Partou het contract beëindigd heeft in verband met wanbetaling. Ouder geeft aan dat Partou zich niet aan de afspraken heeft gehouden, omdat er een regeling zou zijn getroffen en de dagen zouden worden vastgehouden. Ouder is bezorgd over het behouden van eigen werk en over de gezondheid van het kind als het geen regelmaat meer heeft doordat het weer op de wachtlijst moet.	Klantenservice heeft ouder gesproken en uitgelegd dat na stopzetting van een contract een plek vrijkomt waarop ouders die op de wachtlijst staan kunnen reageren. Klantenservice heeft aangegeven te proberen om de plaats te reserveren voor ouder, maar dat dit niet gegarandeerd is. Ook heeft klantenservice aangegeven vrij coulant te zijn in het aangaan van een betalingsregeling mits de afspraak wordt nagekomen. Zo niet, dan wordt het contract stopgezet, wat in dit geval is gebeurd.	Nee



Kinderopvang Beestenboel	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder maakt zich zorgen over de hygiëne en infectiepreventie van het kind.	Locatiemanager heeft klacht met de ouders besproken. Locatiemanager heeft via vader meer inzicht gekregen over de gevoelige huid van hun kind. Er is gesproken over de contacten met de mentor en er zal een gesprek volgen. In dit gesprek zal gesproken worden over de zindelijkheidstraining. Er zal ook op de groep naast de verschoonrondes extra gelet worden op de luier van hun kind.	Ja
Kinderopvang Bengel	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over het afhandelen van diverse zaken door de locatiemanager.	Operationeel manager heeft de klacht met ouder besproken. Ouder was mondeling een toezegging gedaan voor een extra dag, echter deze toezegging is helaas niet verwerkt in Konnnect. Door een ziekmelding van een medewerker in het weekend heeft de locatiemanager alle extra aanvragen moeten annuleren. Dit komt door de wet die aangeeft hoeveel kinderen wij per medewerker mogen opvangen. Excuses zijn aangeboden voor de ontstane situatie. De communicatie over dit vorval is niet gelopen zoals ouder had gehoopt en verwacht.	Ja



Kinderopvang bolderdijkpark	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder wenst een uitleg over welke films aangeboden worden aan de kinderen.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager geeft toe dat de getoonde films niet past bij de leeftijd en biedt excuses aan. De locatiemanager heeft dit met het team besproken dat dit niet de werkwijze is en dat dit niet meer mag gebeuren.	Ja
Kinderopvang Bios	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft zijn kind meerdere malen met verwondingen opgehaald van de locatie en vraagt zich af hoe dit kan gebeuren en ouder maakt zich zorgen over de veiligheid van het kind.	Locatiemanager heeft met ouders gesproken. Ouders zien kind niet hetzelfde. De ene ouder vindt dat het kindje een lekker druk en beweeglijk kind is dat regelmatig valt of botst. De locatie is met Sterke Start in gesprek. Zodra de observatie heeft plaatsgevonden gaan ze weer met ouders om tafel.	Deels
Kinderopvang Bios	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder is ontevreden over hoe het personeel is omgegaan met het kind nadat het kind een grote bult op het voorhoofd had opgelopen. Ook is ouder bezorgd over het ontkennen van de medewerkers over het oplopen van de bult.	Regiodirecteur heeft ouder gesproken. Door de ouder is besloten het kind tijdelijk thuis te houden. Vanaf november start kind op een andere locatie.	Deels
Kinderopvang Bios	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is 10 dagen bezig om contact met ons te krijgen over het opzeggen van het contract en het wijzigen van het contract voor de laatste maand.	Afdeling planning heeft ouder gesproken en oprechte excuses aangeboden dat het in contact komen met de afdeling zo moeizaam ging. Daarnaast is aan haar wensen voldaan.	Ja



Kinderopvang Bios	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder dient een klacht in over een incident dat heeft plaatsgevonden op de locatie. Ouder vraagt zich af of de locatie wel veilig is voor hun kind.	Locatiemanager geeft aan dat de BSO medewerker een gesprek heeft gehad met ouder en de klacht besproken is. Er zijn afspraken gemaakt met medewerkers en het kind.	Nee
Kinderopvang Bockesprong	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft een klacht ingediend over het niet adequaat optreden van de pedagogisch medewerker na een ongeluk van kind met een schuifdeur. Ouder maakt zich zorgen over kwaliteit van opvang van het kind op de locatie.	Pedagogisch medewerker heeft verkeerd gehandeld en is hierop aangesproken. Veiligheid van de schuifdeur en de gehele locatie wordt opnieuw bekeken door de kwaliteitsmanager. Daarnaast zijn er diverse acties ingezet om de veiligheid te waarborgen.	Ja
Kinderopvang Bockesprong	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in over het slaapbeleid op de locatie.	Operationeel manager heeft ouder opnieuw geïnformeerd, dit keer per mail, en uitgelegd dat goed gekeken is naar het slaapproces op de locatie. Tevens zijn er extra maatregelen voor het kind getroffen, zodat het goed kan slapen. Ook het beleid hierover is opnieuw onder de aandacht van de ouder gebracht. Operationeel manager geeft aan dat dit gezorgd heeft voor een positief resultaat in het slapen van het kind.	Ja



Kinderopvang Boerenbende	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	N.a.v. de workshop heeft ouder een klacht ingediend over hoe deze is verlopen.	Regiodirecteur heeft de klacht met ouder besproken. Naar aanleiding van de klacht zien we mogelijkheden voor verbetering in de communicatie en voorlichting naar ouders over deze workshop. De regiodirecteur heeft contact opgenomen met onze campagnemanager. Die zal de klacht ook met de workshophouder bespreken en we zullen erop aandringen dat de voorlichting naar kinderen zo neutraal mogelijk moet zijn.	Deels
Kinderopvang Bolderberg	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder maakt zich zorgen over de hitte op de locatie en vraagt zicht af wat eraan gedaan wordt.	De locatiemanager heeft ouder gebeld, en uitgelegd wat het beleid is omtrent hitte uitgelegd dat airco niet gezond is, door de extreme warmte verschillen tussen binnen en buiten.	Deels
Kinderopvang Bolderberg	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / vestiging	De ouder is ontevreden over de tijdelijke sluiting van de groep door personeelstekort.	Locatiemanager heeft gesproken met de ouder en heeft de situatie uitgelegd.	Deels
Kinderopvang de Boefjes	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is bezorgd over de temperatuur en klimaatregeling op locatie.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft uitgelegd dat we op warme dagen ook het hitteprotocol hanteren. Locatiemanager zal samen met leidinggevende en kwaliteitsmanager onderzoeken of het in de toekomst toch mogelijk is om meer of andere maatregelen te nemen.	Ja



Kinderopvang De Carrousel	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder wil een extra dag aanvragen, maar dit is niet mogelijk via de app. Ouder krijgt geen contact met klantenservice of locatiemanager.	Er is een mail gestuurd naar de ouder dat we het bericht intern hebben doorgezet om de koppeling te maken om weer extra dagen aan te vragen.	Ja
Kinderopvang De Carrousel	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	De ouder heeft een klacht over het niet op tijd verschonen van de luiers bij hun kind. Tijdens de opvang is hun kind niet verschoond, en heeft hun kind dus 9 uur lang dezelfde luier aangehad. De ouder zegt ook dat dit al de tweede keer is dat dit is gebeurd.	Locatiemanager heeft ouder gesproken en klacht besproken. Hierbij heeft de locatiemanager afgesproken om tot en met eind September verschoonmomenten in het dagboekje bij te houden en aan het einde van de dag het laatste verschoonmoment benoemen. Ouder is tevreden.	Ja
Kinderopvang De Club	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over het niet in kunnen zetten van de vele ruil- en inhaaluren. Kind komt om de week naar de opvang waardoor er veel tegoed is opgebouwd. Ouder betaald voor 52 weken opvang terwijl er maar 40 weken wordt gebruikt, en is het hier niet mee eens.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Locatiemanager heeft de voorwaarden rondom ruil- en inhaaluren besproken. Helaas is er geen overeenstemming bereikt en heeft ouder het contract opgezegd.	Deels



Kinderopvang De Luchtballon	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is het niet eens dat de studiedag niet vergoed wordt.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken en toegelicht dat de studiedagen zoveel mogelijk per jaar verdeeld worden over de dagen. Ouder heeft begrip voor scholing voor het personeel. Maar vindt het lastig om te controleren of ouder voldoende gecompenseerd is.	Nee
Kinderopvang De Speeltoren	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft het gevoel dat hij niet geïnformeerd wordt over de bijzonderheden en ontwikkelingen van het kind.	Locatiemanager heeft gereageerd naar ouder en aangegeven dat we hem als ouder correct willen behandelen. Ook willen we rekening houden met zijn rechten als vader met inachtneming van de situatie dat vader geen ouderlijk gezag heeft. Veilig thuis zal de klacht verder oppakken.	Deels
Kinderopvang De Vlinder	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder dient een klacht waarin zij aangeven dat ze de communicatie hebt gemist met betrekking tot het overplaatsen van hun kind. naar de andere groep.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager geeft aan dat er afspraken zijn gemaakt met het team met betrekking tot communicatie. Ouder heeft aangegeven dat het een goed gesprek was en hoopt dat de communicatie in de toekomst beter gaat verlopen.	Ja



Kinderopvang De Vlinder	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder wil graag een terugkoppeling ontvangen waarom haar kind niet op de eigen groep en bij de eigen medewerkers is opgevangen.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Het contract van ouder is uitgebreid met een extra dag opvang, echter dit is op een andere groep. Ouder is hier niet over geïnformeerd, dat had wel moeten. Locatiemanager gaat dit intern bespreken met de afdeling planning en op de locatie. Ouder heeft aangegeven de wens te hebben dat hun kind alle dagen op dezelfde groep opgevangen wordt, dit wordt opgepakt.	Ja
Kinderopvang De Vlinder	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder is ontevreden over het vervoer van haar kind naar de BSO. Het kind zou voor de 1e keer met haar broer naar de BSO gaan maar moest met een aparte taxi.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft aangegeven dat er inderdaad veel mis is gegaan en hiervoor zijn excuses aangeboden. De locatiemanager gaat met de afdeling planning contact opnemen, zodat zij alert zijn voor het noteren van de juiste school en adres in Konnect, daarnaast wordt er contact opgenomen met het taxibedrijf om aan te geven dat zij contact met ons moeten opnemen wanneer er een kind bij school blijft staan zodat wij kunnen achterhalen wat er mis gaat op dat moment. Bij een volgende keer zal er een pedagogisch medewerker meegaan om het kind op te halen en als het wenselijk is nog een keer.	Ja



Kinderopvang de Vlindertuin	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder ging ervan uit dat het kind op de BSO zou zijn, maar werd gebeld dat hun kind op het schoolplein was totdat het kind opgehaald zou worden. Een medewerker van de locatie heeft hun kind in het systeem afgemeld zonder de afmelding te overleggen of ouder hierover te informeren.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Het kind was niet aanwezig op de VSO. Een (inval)medewerker heeft het kind via connect afgemeld, en het kind is per abuis ook in de middag afgemeld. Het kind is verteld dat ze niet naar de opvang hoefde te komen en op het plein op papa of mama moest wachten. Locatiemanager geeft aan geschrokken te zijn door deze situatie, en heeft dit besproken met het team. Er is afgesproken dat er in soortgelijke situaties altijd een pedagogisch medewerker meeloopt en ouder belt om te verifiëren of het klopt dat kind is afgemeld.	Ja
Kinderopvang de Vlindertuin	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over de manier van communicatie. Wanneer ouder de vraag stelt of kind een broodje mee mag eten wordt hier door meerdere personen verschillende antwoorden op gegeven. Ook staat zonder dat dit gevraagd is het broodje eten wel extra vermeld op het factuur.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en aangegeven dat ouder voortaan voor vragen meteen bij locatiemanager terecht kan.	Deels



Kinderopvang De Zon	Smallsteps B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder is het niet eens met de vastgestelde studiedag. Ouder wenst volledige financiële compensatie voor die gemiste dag.	Vanuit afdeling klantenservice is klacht met ouder besproken. Ouder zal een financiële compensatie ontvangen middels een creditfactuur. Dit aangezien ouder te laat is geïnformeerd.	Deels
Kinderopvang Doenja	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over de communicatie met Partou en wenst een andere mentor voor het kind.	Locatiemanager heeft ouder telefonisch gesproken. Ouder geeft hierin aan dat frustratie bij ouder begon met het contact met planning en de korte termijn voor wendagen maakte het erger. Locatiemanager heeft belangen vanuit de opvang uitgelegd en er is een intake gepland waarbij alle informatie over het KDV aan ouder verstrekt zal worden en ouder haar beschikbaarheid en noodnummers zal noteren. De Partou voorwaarden zullen nagestuurd worden aan ouder.	Nee
Kinderopvang Doenja	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is bezorgd over het feit dat kind huilend is achtergelaten in bed zonder aandacht van medewerker.	Locatiemanager heeft aangegeven dat ouder een goed gesprek heeft gehad met de betreffende medewerker en dat ze tot de conclusie zijn gekomen dat er sprake was van miscommunicatie. Er is een nieuw wenschema opgesteld en ouder is gerustgesteld.	Nee
Kinderopvang Doenja	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over de communicatie met medewerkers, vindt dat afspraken niet zijn nagekomen en	Teamleider planning heeft ouder gemaïld en aangegeven het te betreuren dat de opvang van kind niet naar tevredenheid is verlopen. Planning heeft	Deels



			wenst ontbinding van het contract.	aan ouder medegedeeld dat uit coulance is besloten ouder niet te houden aan de gebruikelijke opzegtermijn.	
Kinderopvang Dorpshuis	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder vindt de activiteiten die aangeboden worden van onvoldoende niveau.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager herkent de klacht van ouder over het vakantieprogramma niet. Locatiemanager geeft aan dat er tijdens vakanties diverse activiteiten naast het knutselen en buitenspelen gedaan worden. Wij werken met een vakantieprogramma waarin we diverse activiteiten opnemen. Wellicht is het niet altijd duidelijk waar het vakantieprogramma te vinden is online. De locatiemanager zal ervoor zorgen dat hier communicatie over komt richting de ouders middels de volgende nieuwsbrief.	Nee
Kinderopvang Ensemble	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder geeft aan dat kind vaak van flesjes drinkt van andere en ze krijgen niet elke dag een verslag terwijl dit wel hoort.	Operationeel manager heeft met ouder gesproken. Ouder heeft niet langer zorgen en heeft de zorgen die er waren aangekaart en besproken.	Deels
Kinderopvang Ensemble	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder heeft veel ruiluren over, die niet ingezet kunnen worden.	De operationeel manager heeft ouder een toelichting gestuurd over het beleid van ruil- en inhaaluren.	Nee
Kinderopvang Haven	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder voelt zich onjuist bejegend door de	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken.	Ja



			pedagogisch medewerker.	Locatiemanager heeft excuses aangeboden, ouder heeft deze aanvaard.	
Kinderopvang Jan Huigen	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is bezorgd, omdat kind 2 keer hard gevallen is bij peuterspeelzaal. Volgens ouder hadden de medewerkers niet goed opgelet en ouder niet gebeld na het incident.	Locatiemanager heeft ouder gesproken over de klacht. Locatiemanager geeft aan ouder aan het incident te betreuren en in gesprek te gaan met desbetreffende medewerker. Ook zal locatiemanager maatregelen nemen om de situatie op locatie veiliger te maken zodat dit soort incidenten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Locatiemanager zorgt ervoor dat ouder een nieuw contract krijgt voor een andere locatie.	Ja
Kinderopvang Klaverblad	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden door het scheppen van verkeerde verwachtingen door locatiemanager over de dienstverlening van de bso. Aan ouder was tijdens intake verteld dat kinderen van school worden opgehaald, terwijl dat niet (meer) het geval is.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft uitgelegd dat we kinderen van deze school halen als er plaats is. Locatiemanager zal over 2 maanden contact opnemen met ouder.	Ja
Kinderopvang Klaverblad	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder vindt dat de kinderen te weinig te eten krijgen.	Locatiemanager heeft ouder gesproken. De Klacht ging over het eten in algemene zin. Ouder zou graag meer inzicht willen. Dit wordt teruggekoppeld aan ouder.	Ja



Kinderopvang Konijn	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder kan niet meer in de ouderapp komen en kan niet in contact komen met klantenservice.	Ouder heeft via de klantenservice nieuwe inloggegevens ontvangen om in te loggen.	Ja
Kinderopvang Konijn	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over de opvang van hun kind op de locatie.	De klacht is helemaal opgelost. Locatiemanager heeft met een tolk met de ouders gesproken. Ze zijn heel tevreden over de uitkomst en het gaat inmiddels ook weer helemaal goed.	Deels
Kinderopvang Liedjesland	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder staat al 1,5/2 jaar op wachtlijst en 2 van de drie dagen zijn inmiddels akkoord. Nu hoort ouder dat andere ouders wel akkoord krijgen op de donderdag terwijl die bij ouder nog niet is goedgekeurd. Ouder vindt dit onacceptabel en wenst een oplossing.	Planning heeft er voor kunnen zorgen dat kind toch op de gewenste dag geplaatst kon worden.	Deels
Kinderopvang Marathon	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden met het feit dat ouder het ruiltegoed niet kan inzetten.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Operationeel manager heeft akkoord gegeven om de uren van deze klant, die zij nog tegoed hebben vanuit het kdv, over te zetten naar het bso contract.	Ja



Kinderopvang Muziektuin	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / vestiging	Ouder was niet op de hoogte van de sluiting van de locatie in verband met de studiedag. Ouder heeft gevraagd om te ruilen qua opvang maar heeft gehoord dat dit apart gefactureerd zal worden. Ouder vraagt om opheldering.	Afdeling klantenservice heeft ouder een toelichting gegeven over de studiedag. Nieuwe klanten horen bij het tekenen van de overeenkomst geïnformeerd te worden over deze studiedag, helaas is dit bij deze ouder niet gebeurd. Om deze reden zal ouder 4 uur ruil- en inhaaluren ontvangen ter compensatie.	Ja
Kinderopvang Otje	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden dat ondanks dat hun kind op de wachtlijst staat, ouder nu te horen heeft gekregen dat er geen plek is. Ouder vindt dat de communicatie hierover beter zou moeten.	Afdeling planning heeft contact gehad met ouder en een toelichting gegeven over de wachtlijst. Er was al een plek geregeld, hier was ouder tevreden over.	Nee
Kinderopvang Princenhoeve	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is bezorgd omdat kind gegevens al voor de vijfde keer zomaar zijn verdwenen uit het systeem. Ouder vindt het gebrekkige systeem onverantwoord, omdat er bij nood geen contact kan worden opgenomen met ouders of huisarts.	Locatiemanager heeft ouder gemaïld naar aanleiding van de klacht en deelt de mening van ouder dat het steeds opnieuw invoeren van de gegevens niet nodig en meer dan onwenselijk is. Locatiemanager heeft aangegeven de klacht door te zetten naar systeembeheer. Locatiemanager nodigt ouder uit om meteen contact op te nemen met locatiemanager als het nog een keer voorkomt. Locatiemanager heeft excuses aangeboden.	Ja



Kinderopvang Reigersbos	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft een klacht omdat er twee extra dagen zijn toegekend zonder dat dit aan de ouder is gemeld.	Klantenservice heeft contact opgenomen met ouder en de uren teruggeboekt.	Ja
Kinderopvang Ridderzaal	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over de studiedagen die afgelopen jaar zijn ingevoerd naast alle overige momenten dat er personeelstekort is.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft een toelichting gegeven op de jaarlijkse studiedagen. Deze studiedag is een landelijk initiatief dat ruim vooraf gecommuniceerd wordt en wij als werkgever ook een belangrijke bijdrage vinden aan goed werkgeverschap. Helaas zat deze studiedag relatief dicht op elkaar met een (deel) sluiting van een groep. Wij doen er dagelijks alles aan om deze sluitingen te voorkomen.	Nee
Kinderopvang Speurneuzen	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over de contracten en kosten.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Het is gebruikelijk dat bij annuleren van een overeenkomst kort voor de startdatum kosten worden berekend. Gezien het feit dat ouders meermaals hebben gebeld met deze specifieke vraag en hier verschillende, niet eenduidige antwoorden op hebben gekregen is er ruis ontstaan. Locatiemanager kan de gemaakte afspraken tussen ouder en het hoofdkantoor niet terug halen. Locatiemanager	Ja



				heeft verzoek ingediend tot het annuleren van de gefactureerde kosten. Locatiemanager zal na het gesprek met planning om de bevestiging hiervan vragen. Locatiemanager zal deze persoonlijk aan ouder communiceren.	
Kinderopvang 't Kasteeltje	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is ontevreden over de temperatuur op de locatie. Kind geeft aan vaak hoofdpijn te hebben nadat kind op locatie is geweest.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. De hogere temperaturen zijn inderdaad bij locatie bekend. De oplossing hiervan heeft om technische redenen een langere tijd nodig om juist te krijgen. Zodra er meer bekend is zullen wij de oudercommissie op de hoogte brengen van de acties welke uitstaan bij beheer en onderhoud. De uitkomsten zullen wij eerst met de hen bespreken en daarna alle ouders gaan informeren. Rondom ventilatie loopt nog een onderzoek en afstemming hoe en wat hierin nodig gaat zijn. Dit zal naar verwachting eind derde kwartaal duidelijk zijn.	Ja
Kinderopvang 't Speelhokje	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder vindt het onacceptabel dat er buiten de locatie om geroddeld werd over hun kind.	Locatiemanager heeft met ouder de inhoud van de klacht besproken. Locatiemanager biedt excuses aan voor het naar buiten brengen van informatie over ouders, kinderen en medewerkers, dit hoort uiteraard niet. Locatiemanager heeft	Ja



				ouder laten weten dit onder de aandacht van het teams te brengen en dat hier grote consequenties aan kunnen hangen mocht dit nogmaals gebeuren.	
Kinderopvang Tante KaTuin	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouders zijn het niet eens met het pedagogisch handelen van de (inval)leidsters.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Locatiemanager heeft afgesproken medewerkers aan te spreken op het pedagogisch handelen.	Ja
Kinderopvang Tante KaTuin	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden omdat kind, zonder overleg met ouder, op een andere locatie geplaatst is dan aangevraagd was door ouder. Ouder wil het contract per direct ontbinden.	De afdeling planning heeft ouder gemaaild en uitgelegd dat het niet mogelijk is om af te wijken van de opzegtermijn. Planning heeft ouder gewezen op de voorwaarden die in het contract staan, waarmee ouder akkoord is gegaan door ondertekening.	Nee
Kinderopvang Toverkruid	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over de gewijzigde incassodatum.	Vanuit afdeling debiteuren is er een mail gestuurd met een toelichting over het genomen besluit om de incassodatum te verschuiven.	Nee
Kinderopvang Toverkruid	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over het contact met de leidsters en hun kind heeft moeite met alle personele wijzigingen die plaatsvinden op de locatie.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft met het team de afgelopen maand geëvalueerd en besproken dat een aantal zaken anders moeten.	Ja



Kinderopvang Toverkruid	Smallsteps B.V.	Diversiteit / discriminatie	Ouder is ontevreden omdat feestdagen altijd gevierd worden op donderdag, waardoor hun kind nooit kan deelnemen. Verzoek van ouders om het beleid hieromtrent te veranderen en ervoor te zorgen dat iedereen het kan vieren.	Locatiemanager heeft met ouders gesproken en haar overwegingen afgegeven. Ouders waren het er niet geheel mee eens maar zijn benieuwd of er in de toekomst rekening mee gehouden kan worden.	Deels
Kinderopvang Villa Bloesemgaerde	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden over de planning van bso en vso en de communicatie daaromtrent.	De afdeling planning heeft ouder telefonisch gesproken en heeft alle zaken waar ouder nog vragen over had met spoed opgepakt.	Deels
Kinderopvang Villa Bloesemgaerde	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over het niet in kunnen zetten van de vele ruil- en inhaaluren.	Afdeling planning heeft ouder een mail gestuurd met duidelijke informatie en uitleg over de wijzigingen van onze algemene voorwaarden die per januari 2022 zijn ingegaan over de schoolsluitingsdagen. Ouder had eerst iets anders gehoord maar heeft begrip voor de aanpassingen.	Deels
Kinderopvang Villa Bloesemgaerde	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder is ontevreden over het nieuwe voedingsbeleid waar hun kind verplicht aan moet meewerken.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager erkent de klacht, omdat wij ook constateren dat onze implementatie van het voedingsbeleid in de praktijk voor een kleine groep kinderen niet werkt zoals wij beoogd hadden. Na intern overleg met onze afdeling(en) en onderling met het BSO	Ja



				team, is er besloten om de weekkeuzes nog dagelijks in (beperkte) vorm te blijven aanbieden.	
Kinderopvang Villa Harlekijn	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden omdat het inzetten van de ruildagen steeds niet mogelijk is, ook niet wanneer er een afzegging plaatsvindt.	Operationeel manager heeft ouder gebeld en begrip getoond voor de teleurstelling van ouder dat inhaaldagen niet worden gehonoreerd. In een e-mail naar ouder voegt operationeel manager een overzicht van het aantal extra aanvragen toe waarin zichtbaar is dat bijna 43 procent van de extra dagen is toegekend. Ouder heeft aangegeven de komende periode telkens een extra aanvraag in te dienen in de hoop dat ze toch worden toegekend. Ouder heeft daarnaast waardering uitgesproken over medewerkers.	Nee
Kinderopvang Villa Mamaloe	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Oma heeft een mail gestuurd waarin zij aangeeft dat het vreemd is dat er vanuit de locatie geen enkel bericht is gestuurd naar haar dochter. Haar kleindochter heeft tijdens de opvang een gebroken arm opgelopen.	Locatiemanager heeft diverse malen geprobeerd contact te krijgen met grootouder, maar dit is niet gelukt. Locatiemanager heeft een mail gestuurd met verzoek tot terugbellen om de situatie te bespreken. Locatiemanager geeft aan dat ouder nergens op reageert; niet op telefoontjes, mailtjes en ook niet via de ouderapp.	Nee



Kinderopvang Villa Sprookjestuin	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is bezorgd over de veiligheid van kin omdat kind gepest wordt. Ouder wenst hierover contact met locatiemanager.	Locatiemanager heeft veelvuldig contact gehad met ouder en met mentor van kind. De situatie van kind op de groep is door pedagogisch coach geobserveerd en zal nogmaals plaats vinden. Naar aanleiding hiervan wordt weer een oudergesprek ingepland en eventuele vervolgstappen ondernomen. Locatiemanager geeft aan dat kind niet wordt gepest, maar moeilijk aansluiting vindt.	Nee
Kinderopvang Villa Sprookjestuin	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder is ontevreden dat kind niet door BSO wordt opgehaald na schoolreisje.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. In dit gesprek aangegeven hoe het vervoerschema er uitziet en waarom het voor de locatie niet mogelijk is om vervoer te regelen op andere tijden dan reguliere schooltijden. Ook heeft de locatiemanager ouder gewezen op het beleid rondom afmelding van opvangdagen en dat er geen financiële vergoeding wordt gegeven, maar ruil- en inhaaluren. De locatiemanager heeft sympathie getoond aan ouder en ouder bedankt voor het compliment aan het team op locatie. Ouder mag de locatiemanager bellen indien er nog vragen zijn.	Nee



Kinderopvang Westhof	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden over het laat (pas 3 maanden van tevoren) afwijzen van aangevraagde opvangdagen als kind al een jaar op de wachtlijst staat.	Planning heeft contact opgenomen met ouder. Ouder was telefonisch niet bereikbaar en planning heeft daarom een mail gestuurd, waarin de werkwijze omtrent wachtlijst wordt toegelicht. Planning heeft ouder daarna gesproken. De dagen zijn inmiddels toegekend.	Nee
Kinderopvang Westhof	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over het afkeuren van extra aanvragen. Ouder hoopt dat de tegoeduren worden uitbetaald, omdat ouder ze niet kan inzetten.	De afdeling planning heeft klacht met ouder besproken. Er is toegelicht dat er niet aan het verzoek tot uitbetaling voldaan zal worden, ouder wordt doorverwezen naar onze aanvullende voorwaarden waar in Artikel 10 ons Ruil- en inhaalbeleid is opgenomen. We bieden dit dus aan als vrijblijvende extra service, waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.	Nee
Kinderspeelkafé	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over vervroegde incassodatum ten opzichte van vorig jaar.	Er is een contact geweest met ouder over de klacht. Vanuit de afdeling debiteuren is een toelichting gegeven over de aanpassing van de incassodatum.	Nee
Kinderwereld	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in nav een incident op de locatie.	Locatiemanager heeft ouder gebeld en het incident besproken. Locatiemanager heeft afgesproken de situatie te evalueren met het team om dit in de toekomst te voorkomen. De ouder is tevreden over de afhandeling.	Ja
Kleine Klinker	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	De ouder heeft een klacht over	Debiteuren heeft de klacht afgehandeld met	Ja



			een dubbele facturatie door een overplaatsing naar een andere locatie.	de ouders en het geld word teruggestort. Ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht.	
Kleine Klinker	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder dient een klacht in nadat er een incident heeft plaatsgevonden op de locatie tussen haar kind en een ander kind, waardoor haar kind verwondingen heeft opgelopen.	Locatiemanager heeft het incident met ouder besproken. Na het incident zijn er diverse maatregelen door ons genomen. Het kind die het incident heeft veroorzaakt is geschorst voor een week en zal voor de komende 6 weken naar een andere groep gaan. Locatiemanager kan niet beloven dat dit voor altijd mogelijk is. Locatiemanager gaat na deze 6 weken kijken naar de mogelijkheden die er dan zijn en of de wisseling van groep nog nodig is.	Ja
Kleine Reus	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is het oneens met factuur voor januari. Huidige contract bleek niet volgens algemene voorwaarden en is aangepast. Facturatie is te laat verzonden en ouder is het oneens met de kosten die nu doorgevoerd worden. Ouder is ontevreden over bereikbaarheid van afdeling planning.	De klacht is opgelost door de manager van afdeling planning. Er is met ouder gesproken en er is een oplossing gekomen waar ouder mee akkoord ging.	Nee



Klimop	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in omdat hun kind niet opgevangen is op de locatie, maar alleen naar huis is gegaan. Ouder wenst een toelichting hoe deze situatie is ontstaan.	Locatiemanager heeft ouders telefonisch gesproken en de situatie besproken. Locatiemanager heeft gezegd dat zij een vervanger is. Als ouders iets willen veranderen, dan kan dat via mijnpartou. Dat zouden ouders oppakken. Zij hebben geen contact meer opgenomen met de locatiemanager.	Deels
Klimop	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder dient een klacht in over de hygiëne op deze locatie.	Locatiemanager heeft contact opgenomen met ouder en volgende afspraken gemaakt: Locatiemanager gaat in contact met schoonmaak. Het is duidelijk dat dit te wensen overlaat. Locatiemanager zal dit actief opvolgen en meenemen in de teamoverleggen. De medewerkers zullen de tafels schoonmaken, vooral na het eten van fruit.	Ja
Koppestok	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder heeft een klacht over de vervroegde incassodatum ten opzichte van vorig jaar.	Afdeling debiteuren heeft tekst en uitleg gegeven aan ouder waarom de incassodatum is aangepast.	Nee
Koppestok	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder is ontevreden omtrent de vele fouten die er gemaakt zijn rondom de intake, communicatie en opvang van het kind. Ouder heeft hierdoor geen vertrouwen in de opvang en heeft het verzoek om	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Er is gesproken over hun ervaringen. Locatiemanager zal de aangegeven punten bespreken met het team. Ouders hebben eerder contact gehad met de achterwacht. Door haar is er een akkoord gegeven op de	Ja



			over te gaan tot ontbinding van het contract omdat de geleverde zorg niet voldoet.	wens om per direct het contract te ontbinden. Dit zal verder opgepakt worden door het servicekantoor.	
Koppestok	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over het optreden van de locatiemanager. Nadat kind op de BSO door een ander kind werd gediscrimineerd	Operationeel manager heeft telefonisch gesproken met ouder gesproken. Ouder gaf aan ontevreden te zijn over de opvolging door de locatiemanager. Na dit voorval is de locatiemanager met het team aan de slag gegaan met het thema discriminatie. Ze hebben dit besproken op de groep, met de kinderen.	Ja
Koppestok	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder is ontevreden over de opvang van haar kind door de vele personeelsswisselingen op de groep.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Er is gesproken over ervaringen van ouder. Locatiemanager is in gesprek gegaan met de medewerkers op de groep. Ouders zullen het vaste ritme van hun kind doorgeven in het ouderportaal.	Deels
Krullenbol	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over hoe haar kind wordt opgevangen op de VSO. Er wordt door de leidsters weinig tot geen interesse getoond voor de kinderen.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. De eerste opvang dag van kind is niet wenselijk verlopen. Locatiemanager heeft hiervoor excuses aangeboden en dit voorval met de desbetreffende medewerker besproken. Locatiemanager neemt dit mee in het pedagogisch handelen voor de toekomst.	Ja



Krullenbol	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder geeft aan dat het al een paar keer mis is gegaan met de taxi die haar kind moest ophalen en afzetten.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Ouder was niet tevreden met antwoord van locatiemanager. Het taxibedrijf heeft uitleg gegeven, ouder geeft aan dat het anders zit.	Deels
Lokomotief	Smallsteps B.V.	Privacy	Ouder is ontevreden over het afhandelen van het incident met hun kind.	Locatiemanager heeft via de mail een reactie gestuurd naar ouder. Na de melding van ouder heeft locatiemanager direct geschakeld volgens protocol met de kwaliteitsmanager. Die daarop contact heeft opgenomen met Veilig Thuis om advies te vragen over de aanpak van dit incident. Veilig thuis heeft aangegeven dat het voorgevallen gedrag past in de ontwikkeling van het kind. Dit advies hebben wij vervolgens met ouder besproken tijdens het gesprek op locatie. We hebben gehandeld conform het protocol.	Deels
Lokomotief	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over de afhandeling van de medewerker. Het kind is gevallen, maar ouder heeft geen terugkoppeling gekregen. Ouder is ontevreden met de manier van communicatie.	Locatiemanager heeft een gesprek gehad met ouder. De regels die eerder dit jaar zijn besproken hebben we herhaald. Ouders geven aan dat hun kind op de wachtlijst staat voor onderzoeken. Ouders hebben advies meegegeven hoe om te gaan als hun kind boos is. Er is afgesproken dat hun kind direct uit school mag gamen. Laatste afspraak die gemaakt is, is dat wij als medewerker en ouder	Deels



				goede communicatie houden.	
Margriet	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is niet tevreden over de verwaarloosde speeltuin en de speelruimte binnen.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. En heeft een toelichting gegeven waarom er niet buiten gespeeld is, en het onderhoud en de staat van de tuin. Locatiemanager heeft naar aanleiding van het gesprek over de radiator een aanvraag gedaan om te kijken of het noodzakelijk is om deze radiator te voorzien van een ombouw.	Ja
Margriet	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder maakt zich zorgen en heeft weinig vertrouwen in de pedagogische kwaliteit op de locatie. Aangezien ouder heeft geconstateerd dat hun kind alleen en onbeheerd uit het toilet stond te drinken.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Ten tijden van het voorval was de pedagogisch medewerker bezig een overdracht te doen naar een ouder die zijn/haar kindje kwam ophalen. Normaliter gaat er een pedagogisch medewerker mee met een toiletbezoek. Locatiemanager geeft aan dat op het moment dat er zich een situatie voordoet als deze dat dit ten alle tijden teruggekoppeld wordt naar ouders. Het vertrouwen van ouder is nog niet volledig hersteld.	Ja
Margriet	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder is ontevreden omdat KDV meerdere keren niet open was. Ouder moest kind noodgedwongen achterlaten bij de BSO.	Locatiemanager heeft de klacht met de ouder besproken. Locatiemanager heeft met desbetreffende medewerker duidelijke afspraken gemaakt om deze situatie in de toekomst te voorkomen.	Ja



Marie van Westerhovenstraat	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft gezien dat haar zoon alleen zonder begeleiding in de speeltuin van de locatie is. Ouder heeft haar kind zelf naar binnen gebracht en nagevraagd hoe dit kon gebeuren. Ouder is het vertrouwen kwijt in de locatie.	Locatiemanager heeft gesproken met ouder en desbetreffende medewerker om oplossingsgericht het voorval te bespreken. Ouder geeft aan weinig vertrouwen te hebben in desbetreffende medewerker en wil deze persoon niet meer op de groep van haar kind. Locatiemanager geeft aan dat dit niet de oplossing is, en hoopt dat ouder het kan afronden.	Ja
Marie van Westerhovenstraat	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder geeft aan dat er slechte communicatie en geen aanspreekpunt is. Ook is ouder ontevreden dat de inhaaluren niet ingezet kunnen worden.	Flexmanager heeft klacht met ouder besproken, en daarbij ouder meer duidelijkheid kunnen geven omtrent situaties en vragen die ouder had. De flexmanager zal met de locatiemanager opnemen dat ouder de communicatie met de locatiemanager niet zo fijn ervaart. De overige afspraken die gemaakt zijn worden met de locatiemanager besproken.	Ja
Marie van Westerhovenstraat	Smallsteps B.V.	Privacy	Ouder is ontevreden over het handelen van een medewerker van de locatie. Ouder geeft aan dat de rechten van ouder en die van het kind zijn geschonden.	De privacy officer heeft de klacht van ouder onderzocht om na te gaan wat er precies is gebeurd. De locatie was in de veronderstelling dat ouders schriftelijk toestemming had gegeven om informatie door te geven om de aanvraag VVE-indicatie op te starten. Dit bleek feitelijk onjuist, er was verwarring ontstaan doordat twee verschillende zaken	Ja



				achter elkaar liepen, namelijk Veilig Thuis en de aanvraag VVE-indicatie.	
Millinparkhuis	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / vestiging	Ouder is ontevreden door de late bekendmaking van de sluiting/samenvoeging tijdens de zomervakantie. Volgens ouder is daarbij geen rekening gehouden met de persoonlijke situatie van ouders.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Ouder gaf aan dat de late bekendmaking van het samenvoegen van locaties en de gevolgen daarvan qua werk en extra onkosten het meest vervelend te vinden. Locatiemanager toonde begrip en heeft beterschap beloofd voor de toekomst met name qua communicatie hieromtrent.	Deels
Millinparkhuis	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouders voelen zich niet op hun gemak en vertrouwd door het treitergedrag van een aantal medewerkers. Ouders hebben het gevoel dat zij in een slecht daglicht gezet worden, omdat de medewerkers hun eigen verantwoordelijkheid niet kunnen nemen voor hun gedrag naar het kind toe.	Operationeel manager heeft diverse keren met ouders gesproken over de klacht. Er hebben meerdere gesprekken plaatsgevonden met ouders en medewerkers. Ouders zijn blij dat er goede gesprekken zijn geweest met operationeel manager en kwaliteitsmanager. Het vertrouwen in de medewerkers is goed. Er is extra benadrukt dat er goede zorg en aandacht is voor hun kind; ouders ervaren dit momenteel ook zo. Voor nu is afgesproken het hierbij te laten.	Deels
Noorderhof	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden met afkeuring van ruildagen.	Locatiemanager heeft ouder telefonisch gesproken en daarin excuses gemaakt. Ook heeft locatiemanager uitleg gegeven hoe dit heeft kunnen ontstaan. Locatiemanager heeft afgesproken met ouder	Ja



				dat de desbetreffende medewerker wordt aangesproken op het verstrekken van verkeerde informatie.	
Noorderhof	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder zag dat een medewerker buiten een kind grof aanpakte. Ouder maakt zich zorgen over dit handelen van de medewerker.	Operationeel manager heeft de klacht met ouder besproken. Er is een gesprek geweest met de desbetreffende medewerker en samen hebben we de klacht besproken. Daarnaast zal er een gesprek plaatsvinden met de pedagogische coach van Partou om met elkaar te kijken hoe te handelen in dit soort situaties.	Ja
Oase	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is ontevreden over sluiting van de locatie en wil dit tegengaan.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft een toelichting gegeven waarom de locatie dicht gaat. Er is begrip voor de impact die de sluiting heeft voor ouder.	Ja
Olle	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over de gang van zaken binnen het contact naar de klant en een steeds wisselend systeem qua facturatie. Ouder vind het geen fijne bejegening en bovendien geeft dat 'wisselende' proces een hoop stress en irritatie.	Ouder is gebeld en klacht is besproken.	Deels
Olympialaan	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is bezorgd over de temperatuur en klimaatregeling op locatie.	De klacht is met ouder besproken er is rekening gehouden met de hitte er zijn juist buiten diverse waterspelletjes gespeeld	Nee



Olympialaan	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is bezorgd over een onprettige en vooral een onverantwoorde situatie die zich heeft voorgedaan op het schoolplein tijdens het wachten op het vervoersbedrijf.	Locatiemanager krijgt ouder niet te pakken en heeft een mail gestuurd. Locatiemanager heeft ook de voicemail ingesproken met het verzoek terug te bellen als ouder daar nog behoefte aan heeft. Dit is niet gebeurd. Locatiemanager gaat er vanuit dat de klacht als afgehandeld beschouwd mag worden.	Nee
Oosterhout BSO	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden omdat kind onterecht niet op de planning stond.	Locatiemanager heeft medewerker gesproken die ouder heeft gesproken. Ouder had een extra aanvraag gedaan welke was goedgekeurd, maar toch stond kind op de bewuste dag niet op de planning. Medewerker heeft toegegeven dat er iets fout is gegaan met de planning als gevolg van het feit dat locaties zijn samengevoegd tijdens de vakantie. Geplande dagen zijn nagelopen. Alle dagen staan erin, ouder is blij. Locatiemanager zal zorgdragen voor compensatie of crediteren van de factuur, mocht de dag toch in rekening worden gebracht bij ouder.	Ja
Partou KDV Prickwaert	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder maakt zich zorgen over de vloerhygiëne op de locatie.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager gaat contact leggen met de schoonmaker en gaat ervan uit dat dit voldoende moet zijn.	Ja



peuterdagopvang Snoekenveen	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft een aanvraag gedaan voor aanpassing van opvang van zijn kind. Ouder heeft lang moeten wachten op de communicatie van de manager en daarnaast blijkt er geen plek te zijn.	Door de afdeling planning is een reactie gestuurd naar de ouder. Er is uitbreiding voor één van de kinderen mogelijk. Eerder gaat niet lukken in verband met onvoldoende ruimte.	Deels
Pieter van Slingerlandstraat	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder vraagt inzicht te geven in de plaats op de wachtrij. Ouder heeft hier al meerdere malen naar gevraagd bij planning, maar krijgt onduidelijke antwoorden.	De afdeling planning heeft ouder bevestigd dat hun kind als tweede op de wachtlijst staat om over gepland te worden. Het is nog niet duidelijk wanneer dit gebeurt, omdat dit afhankelijk is van opzeggingen/wijzigingen van andere ouders. Ouder was blij te horen dat ze nu een richtlijn hebben.	Deels
Pieter van Slingerlandstraat	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder wenst een toelichting over de lange wachtlijst.	Locatiemanager heeft ouder gesproken en alternatieven aangeboden. Ouder gaat hierover nadenken maar heeft alsnog de wens om het kind door te laten stromen. Locatiemanager en planning gaan beschikbaarheid in de gaten houden om het kind te laten doorstromen.	Deels
Poortugaal	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouders hebben geconstateerd dat hun kind de gehele dag niet verschoond is.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Excuses zijn aangeboden voor het feit dat hun kind de gehele dag niet verschoond is. Intern zijn de gesprekken gevoerd om na te gaan hoe dit heeft kunnen gebeuren.	Ja



				Er zijn diverse leerpunten en afspraken gemaakt om dit in de toekomst te voorkomen.	
Poortugaal	Smallsteps B.V.		Ouder is ontevreden over het hek, deze kan niet worden afgesloten en is te laag. De kinderen spelen zonder toezicht bij dit hek, wat voor gevaarlijke situaties kan zorgen. Ook zag de ouder een kind rondrennen met een stuk appel en vind dat kinderen moeten zitten tijdens het eten vanwege gevaar.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en de klacht besproken. Locatiemanager beaamt de zorgen en geeft aan dat er afspraken zijn gemaakt binnen het team. En dat er intern ook acties zijn uitgezet voor het hek en de tuin.	Ja
Poortugaal	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over een pedagogisch medewerker en benoemt meerdere incidenten die zijn voorgevallen. Ouder wil kind zo snel mogelijk laten overplaatsen.	Operationeel manager en pedagogisch medewerker hebben gesprek gehad met ouders, waarna ouders redelijk tevreden waren en het hierbij willen laten. Locatiemanager heeft nog extra terugkoppeling gegeven naar aanleiding van het gesprek met ouders.	Ja
Princenhage	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder kan inhaaldagen niet opmaken.	Klantenservice heeft het beleid aan ouder uitgelegd rondom de ruildagen.	Nee
Prinsenbeek Vijverstraat	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft te horen gekregen dat hun kinderen zonder akkoord van de planning afgehaald zijn. Ouder heeft nu geen opvangplek voor de kinderen.	Afdeling planning heeft klacht met ouder opgepakt. Door een interne fout waren de kinderen van de wachtlijst afgehaald. Dit is inmiddels hersteld conform verzoek van ouder.	Ja



Prinsenbeek Vijverstraat	Smallsteps B.V.	Communicatie	Door een foute geboortedatum in het systeem stond hun kind voor de laatste 4 dagen gepland op een andere groep. Ouder hoopt dat dit rechtgezet kan worden, zodat hun kind kan trakteren op de eigen groep.	De locatiemanager heeft ouder laten weten dat het intern opgelost is, zodat het kind op de eigen groep kan afsluiten.	Ja
Prinsenbeek Vijverstraat	Smallsteps B.V.	Overig	De oudercommissie dient een klacht in over diverse zaken op de locatie.	Locatiemanager heeft een mail ter bevestiging gestuurd naar de oudercommissie. De zonnewering is besteld	Ja
Prinsenbeek Vijverstraat	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over het niet in kunnen zetten van ruil- en inhaaluren, de extra aanvragen worden geannuleerd.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft een toelichting gegeven waarom er op dit moment geen extra aanvragen goedgekeurd worden. Daarnaast heeft de locatiemanager een toelichting gegeven op de algemene voorwaarden dat ruilen een service is en dat ouders hier geen rechten aan kunnen ontlenen.	Nee
Prinsenbeek Vijverstraat	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over de hoeveelheid personeel in de ochtend, hierdoor is het heel hectisch als ouder kind komt brengen.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Vorige week hebben ouder en locatiemanager hierover ook al contact per mail gehad. Locatiemanager heeft een toelichting gegeven over de personele bezetting. We kijken of deze oplossing voldoende gaat zijn. Mochten we toch te	Ja



				weinig verbetering merken dan bekijken we de situatie opnieuw. Ouder heeft aangegeven het te willen aankijken en als ouder nog ergens tegenaan loopt, neemt ouder contact op met de locatiemanager.	
Rakkertjes	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouders kregen een alternatieve BSO aangewezen, echter deze BSO heeft geen samenwerking met de school van hun kind. Nu heeft ouder geen BSO en geen vakantieopvang.	Ouder hebben inmiddels een nieuw contract voor een locatie ontvangen.	Ja
Rammelaar	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder had in februari het contract laten omzetten. Bij nader inzien bleek deze opvangsoort te duur te zijn en ouder zou hiervoor een compensatie ontvangen en een aangepast contract krijgen. Inmiddels heeft ouder een incassobureau aan de deur gehad. Ouder wenst graag een toelichting en compensatie voor de niet afgenomen opvang.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. De situatie is naar tevredenheid van ouder opgelost en de plaatsing van kind is weer opnieuw in gang gezet.	Deels



Rembrandtlaan	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder maakt zich zorgen over de gang van zaken rondom de bestrijding en informatievoorziening van scabiës op de locatie. Ouder vindt dat het beleid wat nu wordt gehanteerd onvoldoende resultaat heeft.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft aangegeven dat wij als organisatie niet eerder een besmetting van scabiës op een locatie hebben gehad. Intern hebben we ook geëvalueerd en verbeterpunten besproken. Locatiemanager heeft aangegeven dat we ook werken met de meldcode binnen de organisatie. De medewerkers worden hierin opgeleid en wanneer nodig passen we dit ook toe.	Deels
Rembrandtlaan	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht nadat hun zoon straf heeft gekregen op de locatie. Ouder komt er later achter dat de pedagogisch medewerker niet het gehele verhaal heeft verteld over de straf die het kind opgelegd kreeg. Ouder wenst opheldering over de situatie	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Er is met de desbetreffende medewerker uitgebreid besproken en dit zal ook in het teamoverleg naar voren komen om de collega's mee te nemen in de afspraken. De pedagogisch coach komt komende periode coaching geven op de locatie. Ook zij zal aandacht geven aan het positief corrigeren van gedrag.	Ja
Schateiland	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over ruil- en inhaaluren. Het lukt ouder niet om in contact te komen met de locatiemanager.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft ouder uitgelegd hoe het proces van aanvragen werkt en dat dit een service is en geen recht. Locatiemanager was vanwege ziekte niet aanwezig.	Deels



Schateiland	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder geeft aan alleen de maandagochtend als opvang te willen, de locatiemanager gaf destijds aan dat ouders dan voor de hele dag moesten betalen. Locatiemanager geeft nu aan dat dit niet het geval is. Ouders zijn ontevreden over het feit dat ze 1,5 jaar lang wel voor de halve dag hebben betaald en deze niet opgenomen hebben.	Er is aangegeven dat deze locatie nog steeds geen halve dagen als product aanbiedt. Omdat er momenteel geen wachtlijst meer is, willen we ouders tegemoet komen. Dit is met planning uitgezocht en weloverwogen besloten.	Deels
Serpentine	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder heeft 8 weken voor de zomervakantie een aanvraag gedaan voor drie extra opvangdagen op de vrijdag. Twee weken voor de zomervakantie kreeg ouder te horen dat dit niet mogelijk was. Ouder probeerde locatie meerdere keren te bereiken en locatiemanager te spreken, zonder succes. Ouder is ontevreden met afkeuring extra dagen en communicatie.	Locatiemanager heeft contact gehad met de ouder. Aan de hand daarvan zijn er afspraken gemaakt.	Ja



Serpentine	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden dat ruildagen pas 1 week van te voren goed worden gekeurd. Ouder moet daardoor altijd een oppas achter de hand hebben. Hierdoor heeft ouder veel ruiluren tegood.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft daarbij een toelichting gegeven dat er gehandeld is volgens het beleid binnen Partou omtrent ruil en inhaaluren. Het is helaas niet mogelijk om aanvragen eerder in behandeling te nemen.	Nee
Sonate	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is niet tevreden over de opvangtijden van de locatie	Locatiemanager heeft ouders voorzien van informatie over de opvangtijden op locatie en hen te kennen gegeven dat zij ten allen tijde mee wil denken met hun situatie.	Nee
Spirit	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan ontevreden te zijn over de hygiëne van de kleedkamer en de wc. Ook staan er in de wc flessen chloor.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft aangegeven dat er een inspectie zal plaatsvinden in de kleedkamer en de schoonmaakartikelen zullen per direct weggehaald worden	Ja
Stevenshof	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden en verantwoordigd over de communicatie met betrekking tot plaatsing/wachttijst van de locatie.	Vanuit de afdeling planning is er contact opgenomen met ouder over de communicatie die niet goed is verlopen. Ouder wil graag opvang op dinsdag, maar de groep is vol. Hierover is miscommunicatie ontstaan. Ouder krijgt nu plaatsingsvoorstel voor alternatieve dag en blijft op wachtlijst voor dinsdag. Excuses aangeboden voor miscommunicatie.	Deels



Stevenshof de Uitvliegers	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over de voorwaarden rondom ruil en inhaaluren en wenst hierover contact met locatiemanager.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft een toelichting gegeven dat de tegoeden een geheel kalenderjaar inzetbaar zijn.	Nee
't Kwetternest	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder is ontevreden over het aanpassen van het basisrooster per januari en wenst hierover contact met locatiemanager.	Regiodirecteur heeft contact opgenomen met ouder. Ouder kon dit waarderen, echter is dit te laat voor ouder. Ouder heeft geen vertrouwen meer in Partou, en daarom het contract opgezegd.	Ja
Tante Toos	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouders maken zich zorgen over de kwaliteit van de dienstverlening, ouder vindt dat deze achteruit is gegaan sinds de fusie met Partou. Ouder is ontevreden over het aanbod van dienstverlening met betrekking tot onze pakketten.	Door vele wisselingen bij afdeling planning is de dienstverlening niet goed verlopen. Locatiemanager heeft nu beter contact met de nieuwe planner waardoor de verwachting is dat service verbeterd.	Deels
Tante Toos	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is bezorgd over de temperatuur en klimaatregeling op locatie.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Binnen Partou kinderopvang hebben we een hitteprotocol. Deze is toegelicht aan ouder. De komende weken zullen wij kijken of eventueel kleine vloerventilatoren gewenst zijn voor de onderste bedjes.	Deels
Tante Toos	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden omdat de inhaaluren van de BSO niet gebruikt kunnen worden voor VSO en over	Afdeling klantenservice heeft klacht met ouder besproken. KS heeft een toelichting gegeven over de aanvullende voorwaarden met betrekking tot de ruil- en	Nee



			de manier van communicatie.	inhaaluren. Ouder is het er niet mee eens en gaat mogelijk een bezwaarbrieven schrijven.	
Terra	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is ontevreden over de afdeling administratie.	Door de afdeling debiteuren is de factuur gecrediteerd	Ja
Terra	Smallsteps B.V.		Ouder geeft aan dat beide kinderen zichzelf moesten insmeren en dat ze hier nog niet goed tot in staat zijn. Beide kinderen zijn verbrand en ouder is hier ontevreden over.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder en aangegeven dat kinderen voor en tijdens het uitstapje zijn ingesmeerd. Dit was helaas niet genoeg voor de kinderen en locatiemanager heeft excuses hiervoor aangeboden. Ook heeft locatiemanager met ouder afgesproken dat er een aantekening wordt gemaakt dat kinderen snel verbranden en vaker worden ingesmeerd.	Ja
Teteringen	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden over de manier van communiceren en de korte termijn van communiceren over de VSO op maandag bij de locatie.	De locatiemanager heeft klacht besproken met ouder. Tijdens dit gesprek is er besproken dat er op dit moment geen vso aanwezig is op maandag en dat er daar op korte termijn helaas geen verandering in komt. Er wordt gekeken naar de mogelijkheden die er eventueel zijn op de langere termijn en daarvan wordt ouder op de hoogte gehouden. De locatiemanager zal de manier en de korte termijn van communiceren intern bespreken.	Ja



Teteringsedijk	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is bezorgd over de temperatuur en klimaatregeling op locatie.	Locatiemanager heeft telefonisch toelichting gegeven over het beleid op gebied van warmte en preventie. Ouder was bezorgd over openstaande voordeur. Locatiemanager heeft direct na het telefonisch contact met ouder gemeld aan medewerkers dat voordeur niet meer open mag en dat gezocht gaat worden naar een andere passende oplossing voor de airco slang. Locatiemanager heeft aan ouder begrip getoond en aangegeven ouder van dienst te willen zijn mocht dat nog nodig zijn.	Deels
Tipper	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder is ontevreden over het taxivervoer van school naar de BSO. Hun kind was nog niet klaar, desondanks is de chauffeur weggereden waardoor haar kind is achtergelaten op school.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Er is een klacht ingediend bij het taxibedrijf, dit had niet mogen gebeuren. Dit voorval wordt intern besproken en de taxichauffeur en wordt hierop aangesproken. Hier ontvangen wij nog een terugkoppeling van. Telefonisch besproken dat er verder geen afspraken gemaakt hoeven te worden.	Ja
Toverhoed-Noord BSO Dependance	Smallsteps B.V.	Overig	De oudercommissie is ontevreden over het besluit van de gewijzigde incassodatum en wenst hierover een uitgebreide motivatie van deze keuze.	De afdeling debiteuren heeft een e-mail gestuurd naar de oudercommissie en uitleg gegeven over de gewijzigde incassodatum.	Nee



Tuimelaar	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder maakt zich zorgen over de pedagogische kwaliteit van het vervangende personeel op de locatie. Ouder mist het vertrouwde gevoel aangezien zij niet weet wie er bij haar kind op de groep staat.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager heeft het voorval besproken met Zorgwerk. Desbetreffende medewerker zal niet meer ingezet worden op de locatie.	Ja
Ukkepuk	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is verhuisd en heeft nog geen toegang tot de locatie-informatie van de nieuwe locatie en ontvangt daardoor geen kind updates.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Het ouderportaal Konnect is het voornaamste communicatiemiddel tussen ouders en pedagogisch medewerkers. Heel vervelend dat dit niet werkt. Het probleem is inmiddels verholpen en ouder kan weer inloggen in het ouderportaal Konnect.	Ja
Villa Boerderie	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan dat er niet genoeg aandacht is voor zijn kind bij ontvangst en moet soms lang wachten bij de deur voor overdracht.	Locatiemanager heeft met ouder gesproken over punten van aandacht en daarbij heeft locatiemanager aangegeven dat we deze zeer serieus nemen. Locatiemanager heeft dit met het team besproken en hebben deze intern afgestemd.	Ja
Villa Haaksbergerstraat	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over de wijzigingen die plaatsvinden na de overname door Partou. Ouder heeft afgelopen weekend gehoord dat er per direct geen (zelf meegenomen)	Locatiemanager heeft het voedingsbeleid en eetmomenten met ouder besproken.	Nee



			warme maaltijden meer worden gegeven. Alle communicatie is last-minute zodat er voor ouders niets meer is te regelen als dit nodig is.		
Villa Haaksbergerstraat	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder is het oneens met het voedingsbeleid van Partou.	Locatiemanager heeft het voedingsbeleid met ouder besproken en toegelicht. Verzoek aan afdeling planning om ouder vrijblijvend een offerte te sturen voor opvang bij andere locatie, welke warme maaltijden aanbiedt.	Nee
Villa Parijsch	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan dat lantaarnpaal al sinds maart 2022 defect is, ouder heeft al contact opgenomen met locatie en vervolgens met gemeente maar probleem wordt door beide partijen niet opgelost.	Locatiemanager heeft ouder gesproken nadat klacht was binnengekomen. Gemeente handelt niet, de lantaarn lijkt wel van hen, veiligheid staat voorop. De actie is intern uitgezet bij facilitair om zo spoedig mogelijk de verlichting te maken.	Ja
Villa Petteflet	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder geeft aan dat onze opgave aan de belastingdienst niet correct is over 2021. Ouder moet hierdoor geld terugbetalen.	De locatiemanager en de afdeling klantenservice hebben een nieuw overzicht gestuurd naar ouder met het totaal afgenomen aantal opvanguren over 2021. Hopelijk zal dit voldoende informatie zijn voor ouder om het met de belastingdienst correct af te handelen.	Ja



Vlindertuin Leiden	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder geeft aan dat het BSO personeel nog niet aanwezig was om 08.45 uur. Het kindje is door het personeel van de KDV opgevangen, dit is vaker gebeurd.	Locatiemanager heeft klacht met ouder besproken. Locatiemanager erkent dat het niet correct is dat er geen personeel aanwezig is. Locatiemanager biedt excuses aan en zal het team hierop aanspreken.	Ja
Volta	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht omdat hun kind niet opgevangen is op de locatie. Hun kind is vanuit school alleen naar huis gegaan en ouder heeft dit per toeval ontdekt. Ouder had dit nooit doorgegeven, ouder wenst een toelichting hoe deze situatie is ontstaan.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Tijdens dit gesprek is naar voren gekomen dat het kind soms erg overtuigend kan zijn in haar wil. De locatiemanager heeft met het team de afspraken aangescherpt om de overgang van school naar BSO te verbeteren. De leerkrachten tot en met groep 4 hebben een lijst met de namen van de BSO kinderen per dag, afmeldingen zien alleen medewerkers van de BSO. De lijst van aanwezigheid vanuit de BSO is leidend. Wanneer kinderen niet aanwezig zijn nemen wij altijd contact op met leerkracht en ouder. Op deze manier verwachten wij de kans op herhaling te verkleinen.	Ja
Wilhelminapark	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over de late kennisgeving dat er geen plek is. Dit terwijl ouder kind anderhalf jaar van te voren heeft aangemeld voor BSO. Partou heeft	De klacht is door afdeling planning in goed overleg met de ouder opgelost.	Deels



			in die anderhalf jaar gesuggereerd dat kind op aangevraagde dagen geplaatst kon worden.		
Woeste Willem	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder maakt zich zorgen over de veiligheid en hygiëne op de locatie.	Locatiemanager is met ouder in gesprek gegaan, hierin is excuses aangeboden en uitleg gegeven. Ouder leek het te begrijpen en er is afgesproken dat ouder altijd locatiemanager mag bellen als er iets aan de hand is.	Deels
Zeeparel	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder heeft geen communicatie ontvangen dat eigen gebracht eten niet meer genuttigd mag worden. Er is ouder verteld dat het niet wenselijk is om zelf eten mee te geven. Personeel is niet altijd om 7 uur al klaar om kind op te vangen. Ouder wenst hierover een toelichting.	Ouder is niet geïnformeerd over het voedingsbeleid en waarom we vasthouden aan de standaard eetmomenten. Locatiemanager heeft ouder uitleg gegeven over ons voedingsbeleid. Wanneer het kind nog niet heeft ontbeten krijgt het kind tijdens het eetmoment iets extra aangeboden.	Deels
Ziezo	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder dient een klacht in met betrekking tot de communicatie van een medewerker tegen ouder. De manier waarop ouder is aangesproken, vindt de ouder niet heel prettig.	Locatiemanager heeft klacht met ouder telefonisch besproken. Locatiemanager heeft de desbetreffende medewerker aangesproken op de manier van communiceren en hoe dit bij ouder is overgekomen. De medewerkers heeft excuses aangeboden.	Ja



Zonnebloemweg	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is ontevreden over hoe de communicatie is verlopen over het wijzigen van de dagen van hun kind.	Planning heeft contact opgenomen met ouder. En heeft excuses gemaakt, en uitleg gegeven hoe wij werken. De vraag van ouder is daarna opgepakt.	Deels
---------------	--------------------	--------------	--	--	-------



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 2023

In deze bijlage treft u een overzicht aan van de vestigingen aan waartegen een geschil is ingediend in 2023 met daarbij de vermelding van de locatie, de adresgegevens en het onderwerp van het geschil.

Smallsteps B.V.
Sportlaan 1
4131 NN Vianen Ut
Onderwerp van het geschil:
Annulering overeenkomst



Bijlage 3 Geschiloverzicht Partou kinderopvang



de geschillencommissie

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

BIJLAGE Geschillenoverzicht 2023

In deze bijlage treft u een overzicht aan van de vestigingen aan waartegen een geschil is ingediend in 2023 met daarbij de vermelding van de locatie, de adresgegevens en het onderwerp van het geschil.

Partou BV
Sportlaan 1
4131 NN Vianen Ut
Onderwerp van het geschil:
Annulering overeenkomst

Partou BV
Sportlaan 1
4131 NN Vianen Ut
Onderwerp van het geschil:
Algemene voorwaarden, Informatieverstrekking

Partou BV
Sportlaan 1
4131 NN Vianen Ut
Onderwerp van het geschil:
Annulering overeenkomst

Partou BV
Sportlaan 1
4131 NN Vianen Ut
Onderwerp van het geschil:
Informatieverstrekking, Algemene voorwaarden