



Klachtenjaarverslag Partou kinderopvang

2024



Colofon

versie	1.1
auteur	Partou kinderopvang, klachtencoördinatie
datum	31 mei 2025

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

© Copyright Partou B.V.

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



Inhoud

1. Voorwoord	4
2. Algemeen	5
2.1 Interne klachtenprocedure	5
2.2 Externe klachtenprocedure	5
3. Overzicht aantal klachten	6
3.1 Intern	6
3.2 Aantal klachten 2024 ten opzichte van 2023	6
3.2.1 Ruil- en inhaaluren	7
3.2.2 Planning en plaatsing	7
3.2.3 Aanbod en dienstverlening	8
3.2.4 Communicatie	8
3.3 Extern	8
4. Nawoord	9
Bijlage 1 Klachtenoverzicht	10
Bijlage 2 Geschiloverzicht Smallsteps kinderopvang	127
Bijlage 3 Geschiloverzicht Partou kinderopvang	129



1. Voorwoord

In dit verslag vind je informatie over de klachten die in het jaar 2024 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 2024.

Partou kinderopvang (Hierna: Partou) heeft circa 755 locaties en meer dan 10.000 medewerkers. Dit jaarverslag klachtenafhandeling heeft betrekking op alle opvangvormen. Partou had in 2024 de volgende opvangvormen:

- Dagopvang
- Peuteropvang
- Buitenschoolse opvang



2. Algemeen

2.1 Interne klachtenprocedure

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

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

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

2.2 Externe klachtenprocedure

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

Een uitspraak van de Geschillencommissie kinderopvang is bindend.

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



3. Overzicht aantal klachten

3.1 Intern

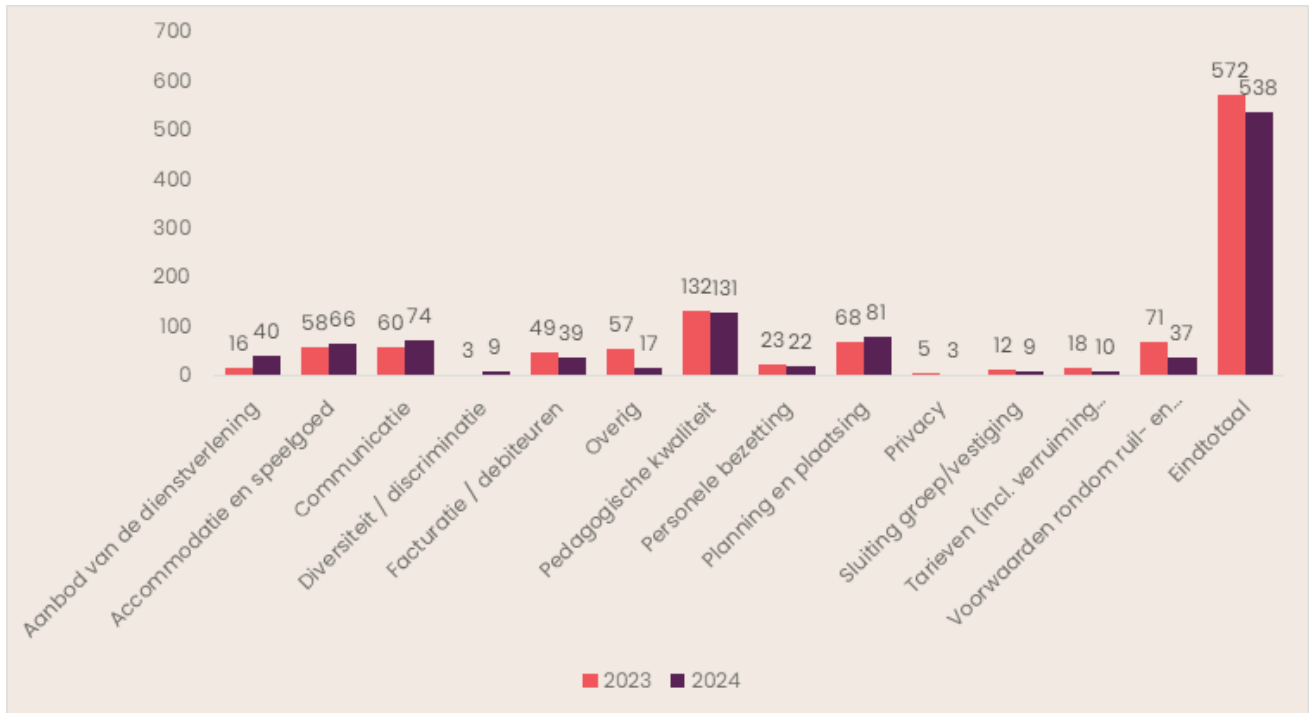
In totaal zijn er in 2024 538 interne klachten geregistreerd. De aard van de klachten is als volgt verdeeld:

Aantal van omschrijving klacht	Geen label	Partou	Smallsteps	Eindtotaal
Aanbod van de dienstverlening		13	27	40
Accommodatie en speelgoed		26	40	66
Communicatie		20	54	74
Diversiteit / discriminatie		3	6	9
Facturatie / debiteuren		12	27	39
Overig		5	12	17
Pedagogische kwaliteit	4	51	76	131
Personele bezetting		13	9	22
Planning en plaatsing	1	25	55	81
Privacy		2	1	3
Sluiting groep/vestiging		1	8	9
Tarieven (incl. verruiming openingstijden, doorbetalen feestdagen)		2	8	10
Voorwaarden rondom ruil- en inhaaluren		16	21	37
Eindtotaal	6	189	343	538

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 2024.

3.2 Aantal klachten 2024 ten opzichte van 2023

Het aantal klachten van 2024 is ten opzichte van 2023 afgenomen van 572 naar 538 klachten. Ondanks het feit dat onze organisatie door overnames en uitbreiding is gegroeid. Het percentage klachten ten opzichte van het aantal opgevangen kinderen is relatief laag. In 2024 hebben we 73.190 kinderen opgevangen. Over 0,74% daarvan is een klacht ontvangen. In 2023 was dit percentage 0,80%.



Ten opzichte van vorig jaar zien we in de drie categorieën ‘aanbod van de dienstverlening’, ‘communicatie’, en ‘planning en plaatsing’ de grootste stijgingen. Tegelijkertijd zien we overall een daling, met name in de klachten rondom ruil- en inhaaluren. Dit is de categorie waarin de grootste daling zichtbaar is. In de onderstaande toelichting gaan we daarom specifiek in op deze vier categorieën. De overige categorieën blijven buiten beschouwing, omdat daar de veranderingen beperkt zijn gebleven.

3.2.1 Ruil- en inhaaluren

Het aantal klachten over ruil- en inhaaluren is in 2024 gedaald, van 71 in 2023 naar 37 in 2024. Veel van deze klachten hadden te maken met het feit dat ouders hun ruil- of inhaaluren niet of nauwelijks konden inzetten. In 2023 was dit probleem op meerdere locaties regelmatig aan de orde, waardoor het tot frustratie leidde bij ouders. In 2024 is het bij meer locaties vaker mogelijk gebleken om ruil- en inhaaluren in te zetten. Dit heeft bijgedragen aan een duidelijke afname van het aantal klachten over dit onderwerp.

3.2.2 Planning en plaatsing

In 2024 zien we een toename in het aantal wachtlijsten op veel van onze kinderopvanglocaties, door onder andere personeelstekort. Het aantal formele klachten over planning en plaatsing steeg van 68 in 2023 naar 81 in 2024. Deze capaciteitsproblemen maakten het voor ouders lastig om in te schatten of zij überhaupt kans maakten op een plekje voor hun kind(eren). Daarnaast is het vaak lastig om concrete indicaties te geven over de plaatsingsmogelijkheden. Deze combinatie van onzekerheid, gebrek aan heldere uitleg en beperkte communicatie over wachtlijsten heeft geleid tot een stijging van het aantal formele klachten over planning en plaatsing.



3.2.3 Aanbod en dienstverlening

We zien een stijging in het aantal klachten binnen de categorie aanbod en dienstverlening: van 16 klachten in 2023 naar 40 in 2024. De onderwerpen binnen deze categorie zijn zeer uiteenlopend, zoals klachten over vervoer van en naar de locatie, het ontbreken van opvang tijdens studiedagen en het aanbod van activiteiten op de locaties. De toename in het aantal geregistreerde klachten lijkt echter grotendeels het gevolg van een verandering in de interne verwerking: vanaf juni 2024 hebben we gekozen voor een centrale aanpak van klachten, waardoor we een eenduidige en zorgvuldige afhandeling kunnen waarborgen. Daarom hebben we het klachtenproces ondergebracht bij Customer Support. Binnen dit team zijn gespecialiseerde medewerkers verantwoordelijk voor de registratie, coördinatie en opvolging van klachten.

Daarnaast vervult Customer Support hiermee ook een belangrijke signalerende rol: door structureel te analyseren welke klachten binnenkomen, kunnen verbeterkansen worden geïdentificeerd. Deze inzichten dragen bij aan gerichte verbeterinitiatieven die de kwaliteit van onze dienstverlening ten goede komen.

Er zijn inhoudelijk geen opvallende stijgingen of structurele veranderingen in de aard van de klachten ten opzichte van vorig jaar.

3.2.4 Communicatie

De klachten in deze categorie gingen in 2024 deels over de communicatie met medewerkers op de locatie. Ouders gaven aan dat het intakegesprek soms ontbrak of (te) laat werd gepland, wat voor onzekerheid zorgde bij de start. Daarnaast kwamen er klachten binnen over gebrekkige communicatie bij sluitingen als gevolg van personeelstekort en over het gebrek aan terugkoppeling wanneer er iets op de locatie of met hun kind was voorgevallen. Ook waren er signalen dat ouders de locaties of locatiemanagers slecht bereikbaar vonden.

Daarnaast waren er klachten over de bereikbaarheid van customer support en de planningsafdeling. Belangrijk om te vermelden is dat hier al actie is op ondernomen en de bereikbaarheid van customer support inmiddels flink is verbeterd dankzij gerichte maatregelen.

3.3 Extern

In 2024 zijn er 5 klachten ingediend bij de Geschillencommissie kinderopvang, voor de entiteiten Partou en Smallsteps samen. Van deze 5 klachten zijn er 2 gegrond verklaard. Zie bijlage 2 en 3 voor het geschiloverzicht van de Geschillencommissie met daarin inhoudelijke informatie.

In 2023 waren dit eveneens 5 klachten.



4. Nawoord

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

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

Met vriendelijke groet,
Ouderspecialisten – Klachtencoördinatie
Partou kinderopvang



5. Bijlage 1 Klachtenoverzicht

Naam locatie	Label	Categorie	Omschrijving klacht Toelichting	Welke oplossing is er getroffen	Klacht gegrond
Avontuurlijk	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft kind in april 2023 ingeschreven voor de bso. Na 2 keer navraag gedaan te hebben, krijgt ouder in januari 2024 te horen dat er geen plek is voor het kind. Ouder wil graag dat Partou meedenkt over een oplossing.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en de klacht besproken. Er zijn naar aanleiding van dit gesprek afspraken gemaakt over hoe de plaatsing nu gaat.	Deels
Beer Balou	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is onvriendelijk te woord gestaan door een pedagogisch medewerker.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken en uitleg gegeven over het beleid met betrekking tot toedienen van medicatie. Locatiemanager heeft met pedagogisch medewerker gesproken en dit teruggekoppeld aan ouder.	Deels
BiBa Bommel	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder kwam er via de nieuwbrieven achter, dat er verschuiving van personeel zal plaatsvinden. Ouder vindt het jammer dat er zoveel gaat veranderen en wil hier graag meer uitleg over.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Er is uitgelegd dat de locatie moet voldoen aan het vaste gezichten criterium. Dat is in het huidige rooster niet zo. Vanaf 1 oktober is er een nieuw werkrooster voor de pedagogisch medewerkers. Dit is ingevoerd omdat de locatie wil voldoen aan het vaste gezichten criterium. Helaas is het niet mogelijk om ieders wensen met betrekking tot het rooster in te zetten en te voldoen aan de wet- en regelgeving. Ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht.	Deels
BiBa Bommel	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder geeft aan dat de roosters gaan veranderen van de pedagogisch medewerkers op de locatie om zo voor meer stabiliteit op de groep te zorgen. Ouder vraagt zich af hoe dat zorgt voor stabiliteit.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en de situatie uitgelegd. Hierbij is toegelicht dat de locatie moet voldoen aan het vaste gezichten criterium uit de Wet Kinderopvang. Dit rooster is ook besproken met de pedagogisch medewerkers. Helaas hebben we niet aan alle wensen van ouder kunnen voldoen. Ouder is tevreden over de afhandeling	Deels



				van de klacht.	
BiBa Bommel	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is het niet eens dat de groepsindeling veranderd wordt. Ouder vindt de onderbouwing van deze stap onduidelijk en de abruptheid waarmee deze wordt doorgevoerd, vindt ouder een zorgelijke ontwikkeling. De groepen gaan anders ingedeeld worden op de locatie.	Operationeel manager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Tijdens dit gesprek heeft ouder de zorgen kunnen uitspreken op het gebied van personeelsinzet. Ouder heeft angst dat er nog meer personeelsleden zullen vertrekken. Operationeel manager heeft aangegeven ouder te begrijpen. Er is afgesproken dat de operationeel manager betrokken zal blijven. Ouder is tevreden met de oplossing.	Deels
Boerderij Geessinkweg	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder haalt kind op bij de opvang. Luierskind is nat van de urine en bij het omkleden ziet ouder dat ook nog resten van ontlasting zitten bij het geslachtsdeel. Ouder geeft aan dat dit thuis en bij grootouders nooit is gebeurd. Maar als kind op de opvang is geweest heeft het kind altijd uitslag en een rode huid. Het is niet de eerste keer dat er wat mis is met de hygiëne.	Locatiemanager heeft telefonisch de klacht met ouder besproken. Tijdens dit gesprek zijn er afspraken gemaakt over het verschonen en de luiersmaat die gebruikt wordt door de opvang. Ouder laat het weten als er iets verandert in de situatie. Locatiemanager heeft ook aangegeven, dat ouder altijd bij haar of haar collega terecht kan bij onvrede of vragen.	Ja
Boerendanserdijk 55	Partou B.V.	Personele bezetting	Een aantal collega's is van de locatie vertrokken. Ouder heeft begrepen dat er een onveilig werkklimaat is op de locatie. Ouder vindt dat de opvanglocatie gebreken heeft (in de zomer heel heet, in de winter koud, plassen water op de vloer).	Operationeel manager heeft persoonlijk contact met ouder gehad. Alles is besproken en de klacht is grondig onderzocht. Klacht kan naar tevredenheid van ouder gesloten worden.	Ja
BonBon Boerderij	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder dient een klacht in over de facturatie van	De locatiemanager heeft contact gehad met de ouder	Ja



			een dag. Wil deze dag graag ruilen, maar had niet eerst een dag afgemeld.	en toegelicht dat de 125-dagenregel ervoor zorgde dat de ouder de dag niet tijdig kon afmelden, wat resulteerde in het ontstaan van ruiltegoed. Zowel de ouder als de locatiemanager waren zich niet bewust van deze regel. De factuur van de extra dag wordt gecrediteerd en de dag wordt alsnog verwerkt als een ruildag.	
BonBon Boerderij	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Kind heeft een stuk touw om haar nek gekregen en heeft nu lichte verwondingen aan de nek en gezicht.	Locatiemanager heeft verschillende gesprekken met ouders gehad en hier verslagen van gemaakt. Er is ook melding gemaakt bij onze verzekering. Er wordt fijn gecommuniceerd ondanks de nare situatie.	Ja
BonBon Boerderij	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan dat kind al drie keer is gebeten op de opvang. Kind heeft hier nu ook nachtmerries van. Ouder wil hierover in gesprek.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Er is gesproken over de bijtincidenten op de groep. De pedagogisch coach is nu ook ingeschakeld om mee te kijken op de groep. De zorgcoördinator ook aangehaakt. Zij zullen meekijken op de locatie. Locatiemanager gaat zelf ook contact opnemen met Centrum Jeugd en Gezin (CJG) om de situatie te bespreken.	Deels
BSO Beetle	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder dient klacht in over communicatie; ouder moest er zelf achteraan wanneer de kennismaking en het wennen zou plaatsvinden. Uiteindelijk heeft kind niet kunnen wennen. De bezetting op de bso bleek 1 vaste pedagogisch medewerker te zijn en een aantal invallers. Het kind ervaart de bso als zeer onrustig.	Locatiemanager heeft ouder gebeld en vervolgens de situatie en gesprekken bevestigd per mail. Locatiemanager heeft aangegeven het jammer te vinden dat de intake pas een week van tevoren gepland kon worden en dat het wennen niet gelukt is. De bezetting door uitzendkrachten op de locatie was vanwege ziekte van de vaste pedagogisch medewerkers. De locatiemanager zal de pedagogisch medewerkers aanspreken op de inactieve houding.	Ja
BSO Beetle	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in voor verschillende zaken die niet fijn verlopen op de locatie. Ouder geeft	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouders. Uit het gesprek zijn actiepunten	Deels



			aan dat er al meerdere malen onvrede is geuit naar de locatiemanager, die er niet veel mee lijkt te doen. Ouder geeft tot slot aan dat er op sommige punten wel verbetering te zien is, maar nog steeds zijn ze ook ontevreden over een flink aantal zaken.	voortgekomen, die opgepakt zijn door de locatie. Hierna heeft er een evaluatiegesprek plaatsgevonden, waarin ouders hebben aangegeven dat ze tevreden zijn over de afhandeling van de klacht.	
BSO Beetle	SmallSteps B.V.	Communicatie	Kind heeft tijdens een activiteit (koekjes bakken) een brandwond opgelopen.	De locatiemanager heeft een gesprek gehad met de ouder en alles besproken. Klacht is afgehandeld.	Ja
BSO de Bikkels	SmallSteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft kind uitgeschreven bij de bso en legt de redenen hiervan uit. Dit zijn o.a. de onveilige situaties en de onpersoonlijkheid. Ouder is gebeld door de locatiemanager, kort nadat zij de reden van uitschrijving schriftelijk kenbaar hadden gemaakt.	Operationeel manager heeft contact gehad met ouder en daarbij de klacht besproken. De operationeel manager heeft tijdens dit gesprek excuses aangeboden en aan ouder laten weten dat dit opgepakt gaat worden met het team.	Ja
BSO de Bikkels	SmallSteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft een vso-contract vanaf 7.15 uur. Na drie keer voor een dichte deur te staan heeft ouder locatiemanager gebeld en werd verteld dat de locatie om 7.30 uur opengaat. Ouder wil dat het contract aangepast wordt en dat de extra betaalde uren gecorrigeerd worden in de vorm van een creditfactuur.	Operationeel manager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouder. Er is aangegeven dat ouder een terechte klacht heeft ingediend en dat dit in de komende weken besproken zal worden op de locatie. Er is excuses aangeboden en een bloemetje naar ouder gestuurd.	Deels
BSO de Bikkels	SmallSteps B.V.	Personele bezetting	Bij het brengen van het kind op de vso was er niemand aanwezig. De ouder heeft het kind elders moeten brengen. Locatiemanager heeft aangegeven niets voor ouder te kunnen betekenen.	De operationeel manager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. De klacht bleek gegrond en de operationeel manager heeft samen met de locatiemanager naar een oplossing gezocht. De klacht kan nu worden afgesloten.	Ja
BSO de Bikkels	SmallSteps B.V.	Communicatie	Ouder geeft aan enorm veel tijd kwijt te zijn aan het communiceren met de locatie over het vervoer van kind. Er wordt niet aan de afspraken gehouden.	Operationeel manager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Er zijn afspraken gemaakt hoe en wanneer ouder gebeld kan worden. Ouder heeft eerst aangegeven ontevreden te	Deels



				zijn over de afhandeling, maar is hier nu akkoord mee. Ouder heeft een bloemetje en een waardebon ontvangen.	
BSO De Boomkikker	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder dient klacht in, omdat het stopzetten van het contract vanwege ontbrekende financiële middelen niet persoonlijk besproken kan worden. Ouder krijgt alleen digitale reacties en vervolgens een boete.	Customer Support heeft ouder gebeld. Er is geen coulance geboden; ouder dient de kosten te betalen.	Deels
BSO De Oversteek	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder geeft aan dat haar kind in augustus start bij de bso. Tot nu toe is er nog geen contact opgenomen voor het maken van een intakegesprek.	De locatie heeft contact met ouder opgenomen. Er is een afspraak gemaakt voor een intake gesprek en er zijn wenafspraken gemaakt.	Ja
BSO De Rank	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaluren	Ouder is niet tevreden hoe laat de melding over een aangevraagde dag binnenkomt bij ons.	Ouderspecialist heeft per mail contact gehad met ouder. Er is uitleg gegeven over het inzetten van een extra dag. Bij de ouder-app kan je een vervaldatum aangeven. Op deze datum krijgt ouder te horen of er wel of geen mogelijkheid is voor het inzetten van een extra dag. Ouder mag ook altijd de locatie bellen om samen te kijken welke dagen er beschikbaar zijn voor het inzetten van een extra dag. Hierdoor is ouder eerder op de hoogte of het wel of niet mogelijk is. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
BSO de Wirrewar	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder heeft een dag aangevraagd waar ouder een factuur voor ontvangt. Het had met ruiluren verrekend moeten worden.	De factuur is verwijderd en de uren zijn van het ruiltegoed afgehaald.	Ja
BSO De Wonderwereld loc Loeswijk	Partou B.V.	Overig	Ouder dient een klacht in, omdat kind door een pedagogisch medewerker fysiek hard is aangepakt. Ouder heeft tijdens de overdracht niets gehoord van het incident. Nadat ouder telefonisch contact had met een pedagogisch medewerker, bevestigt de pedagogisch	De locatiemanager en operationeel manager hebben de klacht besproken met ouder. Er is afgesproken dat er op korte termijn 2 gesprekken gaan plaatsvinden. Één met de pedagogisch medewerker en kind. En één met pedagogisch medewerker en kwaliteit manager.	Nee



			medewerker dat het incident heeft plaatsgevonden. Ouder wenst een terugkoppeling van locatiemanager of operationeel manager.		
BSO Eefde-Boomhut	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder dient een klacht in omdat kind met hand tussen de deur is gekomen, waarbij de hand gekneusd en pink gebroken is. Ouder wil graag zo snel mogelijk een oplossing voor de deur, omdat dit niet veilig is.	De locatiemanager heeft contact gehad met ouder en aangegeven dat de deur gemaakt zal worden. Deze actie heeft de locatiemanager inmiddels uitgezet. Voor de tussenliggende periode is er een stopper op de deur geplaatst, zodat de deur niet hard dicht kan vallen.	Ja
BSO Flexx	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder dient een klacht in omdat de jaaropgave van 2023 niet klopt. Ouder heeft contact gehad met de klantenservice, maar is niet tevreden met het antwoord. Ouder wenst te horen wanneer er wel een correcte jaaropgave verstuurd wordt.	Customer Support heeft ouder een nieuwe jaaropgave van 2023 toegestuurd.	Ja
BSO Frisbi	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over het beleid rondom ruil- en inhaaluren, met name het feit dat wijzigingen niet verder dan 125 dagen van tevoren kunnen worden aangegeven.	Klantenservice heeft terugkoppeling gegeven aan de ouder en afgesproken dat de ouder de af te melden dagen doorgeeft, zodat deze handmatig verwerkt kunnen worden.	Deels
BSO Frisbi	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in over het niet doorgaan van een rondleiding/intake en de daaropvolgende onduidelijkheden en vragen die daardoor ontstonden.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Door het uitblijven van de intake is er sprake geweest van een valse start, wat heeft bijgedragen aan de onduidelijkheden rondom de gang van zaken tijdens de bso-dagen. In het gesprek is alles verduidelijkt en zijn alle vragen beantwoord, waardoor de situatie naar tevredenheid is uitgesproken.	Ja
BSO Frisbi	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in omdat kind regelmatig de brodtrommel gevuld mee terug neemt vanuit de bso en zich afvraagt of hierop gelet wordt.	Locatiemanager heeft ouder gesproken. En afgesproken dat pedagogisch medewerkers erop letten.	Ja
BSO Frisbi	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Bij het ophalen van het kind bij de bso was het	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad	Ja



			kind alleen aan het spelen op het grasveld. Ouder is naar pedagogisch medewerker gegaan om te vragen hoe dit kan. Ouder kreeg te horen dat de pedagogisch medewerkers dat niet wisten en dat het kind waarschijnlijk is weggeglipt.	met ouder. De interieurverzorger heeft de deur open laten staan. Hier zijn direct maatregelen voor getroffen. De klacht is naar tevredenheid van ouder opgelost.	
BSO Fun4kids	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Er kan geen vervoer worden geregeld voor het 3e kind van ouder, terwijl de andere 2 kinderen wel met vervoer naar de bso kunnen.	Ouder brengt de kinderen vanaf 1-11-2024 naar een andere bso waardoor de klacht en het vervoersprobleem komen te vervallen.	Ja
BSO Habitat	Smallsteps B.V.	Communicatie	Een ouder dient een klacht in over het gebrek aan communicatie en onverantwoorde handelswijze van de bso. Belangrijke punten zijn: - Hun kind is zonder overleg te vroeg naar huis gestuurd, ondanks gemaakte afspraken. - Berichten in het ouderportaal worden structureel genegeerd, zowel door pedagogisch medewerkers als de locatiemanager. - Bij een recent incident moest hun kind zelf aangeven dat hij later naar huis mocht, omdat er geen reactie op hun bericht was. De ouder overweegt de opvang te beëindigen en verzoekt om een passende oplossing en bevestiging van ontvangst.	De locatiemanager heeft per mail en persoonlijk contact gehad met ouder en de klacht besproken. Er zijn afspraken gemaakt met ouder en de pedagogisch medewerker voor de toekomst. Klacht kan worden gesloten.	Ja
BSO Karspeldreef 501	Partou B.V.	Communicatie	Ouder was eenmalig 20 minuten te laat en heeft dit telefonisch doorgegeven aan een andere locatie, waarvan de medewerker zou zorgen voor doorgeven aan de juiste locatie. Ouder werd gebeld door de locatiemanager en	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en de klacht besproken en maakt excuus voor de manier waarop er tegen ouder is gesproken. De locatiemanager heeft uitgelegd dat er de laatste tijd vaak kinderen te laat worden opgehaald, en dit was de	Deels



			kreeg te horen dat er een boete opgelegd zou worden vanwege de te late aankomst. De manier van spreken van de locatiemanager werd door de ouder als onprettig ervaren.	spreekwoordelijke 'druppel'. Vanaf nu zal de locatiemanager bijhouden welke ouders vaker te laat komen. Bij drie keer of meer, in korte tijd, neemt de locatie passende maatregelen.	
BSO ketchUp	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder geeft aan dat dagen niet goedgekeurd worden via de ouder-app. Locatie geeft aan dat hierover navraag gedaan moet worden door ouder. Ouder geeft ook aan dat dagen in vakantie wel netjes worden afgemeld door ouder. Geeft eenrichtingsgevoel.	De locatiemanager heeft contact gehad met ouder en excuses gemaakt. Er is uitleg gegeven dat de werkwijze niet zo hoort, zoals het nu gelopen is.	Ja
BSO Kloosterke Actief	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Kind krijgt ongezonde voeding op de bso in de vakantie. Hier is ouder het niet mee eens.	De locatiemanager heeft ouder telefonisch gesproken en de afspraken per mail bevestigd. De eetactiviteiten voor de komende weken worden met ouder gedeeld. Dit wordt per activiteit bekeken en er wordt advies gevraagd aan de diëtiste. Klacht is naar tevredenheid afgesloten.	Ja
BSO Kloosterke Actief	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	De ouder heeft tijdens een prettige rondleiding uitleg gekregen over twee verschillende bso-formules: sport en binnen. De ouder zou hebben aangegeven dat de keuze uitgaat naar de 'binnen' bso. De ouder geeft aan niet te zijn gebeld, zes weken voor de startdatum, over het wenmoment en dat dit zelf geregeld moest worden. Bij de wenafpraak bleek het kind op de sportgroep te zijn ingedeeld. De ouder heeft contact opgenomen met de planning over de plaatsing bij de binnen-bso en verzoekt hiervan een bevestiging te ontvangen.	De teamlead planning heeft telefonisch contact gehad met de ouder over de klacht. Helaas kan er op dit moment geen plaatsing worden geboden. De ouder staat echter nu met de hoogste prioriteit op de wachtlijst.	Deels
BSO Lea Dasberg	Smallsteps B.V.	Facturatie /	Ouder dient klacht in	Customer Support heeft	Deels



		debiteuren	vanwege onbereikbaarheid. Ouder wil contact i.v.m. gegevens van de Belastingdienst die niet kloppen.	contact gezocht met ouder. Klacht is via de mail afgehandeld. Customer Support heeft verduidelijking gegeven wat betreft de Belastingdienst.	
BSO Lea Dasberg	Smallsteps B.V.	Privacy	Ouder heeft klacht over het toilet. Het toilet is open en haar kind heeft op het toilet geen privacy. Kind heeft angst om naar de wc te gaan.	De locatiemanager heeft ouder gesproken en kan zich helemaal in de klacht vinden. Afdeling facility gaat het verder oppakken. Voor nu hebben ze een tijdelijke oplossing voor het kind.	Ja
BSO Mozaiek	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	De informatie over de studiedag en het bijbehorende urenoverzicht voor de Belastingdienst kwam voor ouder te laat. De toeslag voor november is al aangepast en de Belastingdienst hanteert een verwerkingstijd. Daarnaast is ouder het niet eens dat betaald moet worden voor en er geen kinderopvangtoeslag voor ontvangen wordt. Dit vindt ouder een enorme kostenpost en heeft het gevoel dat ouders nu voor de kosten van de studiedag opdraaien.	Oudersupport heeft per mail contact opgenomen met ouder. Er is meer informatie gegeven over de achtergrond van de studiedag en de verrekening hiervan.	Deels
BSO NEC	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder vindt het misplaatst dat het bso-contract eenzijdig is ontbonden.	De locatiemanager heeft meerdere malen contact gezocht met ouder, maar kreeg geen gehoor. Via e-mail heeft de locatiemanager excuses aangeboden.	Nee
BSO NEC	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft een 0 uren contract en heeft in het verleden nooit problemen gehad met beschikbaarheid. Maar het laatste half jaar is er vaker geen dan wel plek. Ouder geeft aan dat ouders afhankelijk worden van de vso i.v.m. veranderende werksituatie. Ouder snapt niet waarom het nu ineens een probleem is om een plekje te reserveren.	Locatiemanager heeft met ouder persoonlijk contact gehad en het verslag per mail bevestigd. Hierin is uitgelegd dat het helaas niet mogelijk is om het kind te plaatsen op de vso vanwege beperkte tot geen beschikbaarheid. Ouder had hierover geïnformeerd willen worden. De locatiemanager geeft aan dit mee te nemen, maar kan helaas geen garantie geven voor een plek in de toekomst.	Ja
BSO Oosterhuizen	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	De ouder geeft aan dat de locatie volgend jaar	De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad	Ja



			gaat sluiten en dat dit weekend het keukenblok verwijderd zal worden. De ouder vindt dit niet veilig voor de kinderen. Daarnaast meldt de ouder dat er al een toilet is verwijderd. De ouder verwacht dat het kind in een veilige omgeving opvang kan krijgen en dat het speelgoed aanwezig blijft. Verder geeft de ouder aan geen enkele communicatie te hebben ontvangen over de verbouwing.	met de ouder. De klacht is besproken, en we hebben erkend dat we vooraf inderdaad beter hadden moeten communiceren. Er is afgesproken dat er op de locatie alles aan gedaan zal worden om deze laatste week rustig en gezellig te laten verlopen.	
BSO Oosterhuizen	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder is het niet eens met de verbouwing die deze week is begonnen op de locatie. Er worden zelfs al spullen opgehaald waar kinderen nog mee spelen. Ouder geeft ook aan, dat er ook al een toilet is verwijderd en dat de locatie enorm stinkt.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Er is inmiddels een bericht gestuurd naar alle ouders via het ouderportaal, waarin uitleg is gegeven. Na de ontvangen klacht van ouder is er besloten om een stop te zetten op de werkzaamheden in het Oosterhuisje. Ouder is erg blij dat de werkzaamheden zijn stopgezet en dat de kerstactiviteiten door gaan. Op locatie zullen ze er alles aan doen om deze laatste week rustig en gezellig te laten verlopen.	Ja
BSO Oosterhuizen	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan dat er niets is gecommuniceerd over de verbouwing. Ouder vraagt zich of ze hiervoor een tegemoetkoming ontvangen.	De locatiemanager heeft een bericht gestuurd naar de ouder over de ontvangen klacht en aangegeven dat er telefonisch contact zou worden opgenomen. Ook is erkend dat er eerder had moeten worden geïnformeerd. De ouder heeft daarop aangegeven dat een gesprek niet meer nodig is en dat het bericht in Konnect voor nu voldoende is, maar dat dit liever eerder was ontvangen. De klacht is hiermee afgehandeld.	Ja
BSO Oosterhuizen	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan dat er niets is gecommuniceerd over de verbouwing. Al het speelgoed wordt al	Na het ontvangen van de klacht is er besloten om een stop te zetten op de werkzaamheden in het	Ja



			opgeruimd. Ouder vraagt zich of ze hiervoor een tegemoetkoming ontvangen.	Oosterhuisje. Ouder is blij dat de werkzaamheden zijn stopgezet en dat de kerstactiviteiten nu door kunnen gaan. Op locatie gaan ze er alles aan doen om deze laatste week rustig en gezellig te laten verlopen.	
BSO Partou Canadasingel 10A	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan dat kinderen regelmatig worden opgepikt door pedagogisch medewerker die de kinderen naar de bso brengt. Ouder vindt dat de pedagogisch medewerker chaotisch, rumoerig, snel en boven de maximum snelheid door de woonwijk rijdt. Ook gooit de pedagogisch medewerker de bus zonder te kijken de hoek om. Ouder geeft aan bijna aangereden te zijn en opzij heeft moeten springen.	De locatiemanager heeft ouder telefonisch gesproken en doorgegeven dat de desbetreffende medewerker hierop is aangesproken.	Ja
BSO Partou Fluitenkruid 10	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / vestiging	Ouder is het oneens met de sluiting in verband met een studiedag. Ouder is ervan overtuigd dat Partou zich niet aan de algemene voorwaarden houdt.	Ouders hebben financiële vergoeding ontvangen. Daarmee kan de klacht afgesloten worden.	Nee
BSO Partou Fluitenkruid 10	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / vestiging	Ouder dient een klacht in omdat ouder het niet eens is met de sluiting van de locatie in verband met een studiedag.	Ouders hebben een financiële vergoeding ontvangen. Daarmee is de klacht afgehandeld.	Nee
BSO Partou Fluitenkruid 10	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in vanwege het niet verantwoord besturen van de bus door een pedagogisch medewerker.	Assistent locatiemanager heeft een prettig gesprek gehad met ouder, waarin ouder het fijn vond om te horen dat de klacht serieus genomen wordt. De pedagogisch medewerker is aangesproken op het gedrag. De locatiemanager ziet geen reden om verdere acties uit te zetten voor de pedagogisch medewerker. Ouder is tevreden met het afhandelen en daarbij is de klacht ook afgesloten.	Ja
BSO Partou Fluitenkruid 10	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder schrijft een review op Trustpilot. De klacht gaat het grootste deel	Afdeling communicatie heeft samen met de huisjurist een reactie gegeven op de review.	Nee



			over de communicatie vanuit Partou en de manier waarop Partou klanten behandelt.		
BSO Partou Kinderopvangboerderij	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Kind van ouder is niet geplaatst, terwijl dit met Goudvisje was afgesproken voor de overname.	Planner heeft contact gehad met ouder. De ouder is tevreden en heeft nu opvang op de gewenste locatie.	Deels
BSO Partou Kinderopvangboerderij	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder vindt de communicatie tussen opvang en ouder slecht. Dit betreft verschillende situaties.	Locatie manager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en alles besproken. Klacht kan worden gesloten.	Ja
BSO Partou Laaghemaal 36	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	De school bestaat uit 2 locaties. Voor vso moet kind naar de onderbouw. Vervolgens, als de school start, moet het kind weer naar de bovenbouw, die zich op een andere locatie bevindt, waardoor het kind regelmatig te laat in de klas komt. Dit zorgt voor huilbuien en frustraties. Op woensdag gaat het kind naar de bso. Deze wordt op woensdag niet op de bovenbouw geboden, waardoor het kind weer naar een andere locatie moet. Ouder hoopt dat de woensdag en de vrijdag ook in de bovenbouw opgevangen kunnen worden.	Locatiemanager heeft diverse malen persoonlijk contact gehad met ouder. Locatiemanager heeft aangegeven dat het behoorlijk lang heeft geduurd om contact te krijgen met de pedagogisch medewerker van school. Ondertussen had ouder zelf een oplossing gezocht en het kind is naar een andere locatie van Partou overgeplaatst. Deze sluit beter aan bij de wensen. Ouder is tevreden over de oplossing.	Deels
BSO Partou Laaghemaal 38	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft begin september een extra dag aangevraagd op een dag dat de school dicht is. Zes dagen voor de studiedag kreeg ouder een bericht dat kind op de wachtlijst is geplaatst. Daarna heeft ouder nooit meer iets gehoord, terwijl ouder had vernomen dat er altijd plek zou zijn op een schoolsluitingsdag.	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouder. Er is een afspraak gemaakt om breder te kijken naar bijvoorbeeld een plek op een andere locatie. Hiermee hoopt de locatie dat de plaatsing op dit soort dagen in de toekomst opgelost kunnen worden. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
BSO Partou Triangel 22	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan dat de locatie te warm is.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Er zijn oplossingen geboden voor nu en er is besproken wat er in de toekomst wenselijk is. Het verslag is per mail aan ouder bevestigd.	Ja



BSO Partou Triangel 22	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft aangegeven een contract voor de buitenschoolse opvang te willen dat alleen de schoolweken dekt. Helaas is dit bij de locatie niet mogelijk, en dit is ook door de planner teruggekoppeld. Ouder vindt het jammer dat Partou geen maatwerk biedt en ouders verplicht om een contract voor het hele jaar af te sluiten.	Oudersupport heeft telefonisch contact gehad met de ouder. Er is contact geweest met de afdeling planning en er is aangegeven dat de directie heeft besloten dat er op de locatie alleen een 'alle weken' contract aangeboden kan worden. Ouder vond dit erg jammer. De klacht kan worden gesloten.	Deels
BSO Polderpioniers	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder geeft aan dat het ontbreekt aan communicatie bij het op pad gaan of uitjes met de kinderen. Ouder heeft daardoor beperkt vertrouwen en wenst een gesprek met de locatiemanager.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Tijdens het gesprek is besproken dat de lijst met toestemmingen verouderd is en geüpdatet moet worden. Daarnaast heeft de locatiemanager in de ouderapp laten zien waar de activiteitenprogramma's, inclusief de uitstapjes, te vinden zijn om de communicatie te verbeteren.	Ja
BSO Polderpioniers	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder uit zorgen over het toezicht op de kinderen bij het buitenspelen.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Tijdens dit gesprek gaf de locatiemanager aan het eens te zijn met de klacht. Er waren op locatie afspraken gemaakt, maar deze zijn door het team niet nagekomen. De locatiemanager zal de klacht bespreken met het team om ervoor te zorgen dat dit in de toekomst niet meer voorkomt.	Ja
BSO Polderpioniers	Smallsteps B.V.	Communicatie	Kind heeft een pinda-allergie. Op de locatie is pindasaus geserveerd, en het kind heeft waarschijnlijk pindasaus binnengekregen. Er is een EpiPen gebruikt en het kind heeft een nacht in het ziekenhuis doorgebracht.	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouders. Ouders hebben aangegeven eigenlijk geen officiële klacht te willen indienen, maar waren meer bezorgd over de toekomst. Omdat dit een incident was op een andere locatie, vanwege vakantie, was hier ook een ander team bij betrokken. Er zijn afspraken met beide teams gemaakt en er zijn zichtbare maatregelen getroffen. Ouders zijn tevreden over de afhandeling.	Deels
BSO Polderpioniers	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder wil niet dat er Halloween wordt gevierd	Flexmanager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Er	Deels



			op de locatie.	is uitgelegd dat de activiteiten worden aangepast op basis van wensen en leeftijden van kinderen. Er zijn vooraf verschillende afspraken gemaakt met de pedagogisch medewerkers. Materialen die angstig op kinderen kunnen overkomen, worden niet gebruikt. Er is gekozen om Happyween activiteiten te organiseren, die in het teken staan van de herfst in combinatie met Halloween, zoals pompoen schilderen. Feedback van ouder wordt meegenomen. De klacht is afgehandeld.	
BSO Pret Enzo	Smallsteps B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder wil compensatie voor de studiedag.	Oudersupport heeft per mail contact opgenomen met ouder en een uitgebreide uitleg gegeven over de achtergrond van de studiedagen. Ouder heeft nog feedback meegegeven, welke we uiteraard meenemen voor toekomstige bepalingen.	Deels
BSO Raamstraat 67	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in, omdat pedagogisch medewerker kind achterliet op school. Ouder en kind zijn hier beiden van geschrokken.	De locatiemanager heeft met ouder de klacht besproken. Ouder en locatiemanager zijn tot de conclusie gekomen dat er miscommunicatie is ontstaan, waardoor hun kind niet is meegegaan met de bso. Ouder heeft het contact met locatie manager als prettig ervaren.	Ja
BSO Raamstraat 67	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder dient klacht in, omdat zij geïnformeerd zijn over het feit dat het niet meer mogelijk is dat de kinderen achter de bso-bus aanfietsen naar de bso-locatie. Net als meer ouders zijn zij het hier niet mee eens.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en daarbij uitgelegd wat de reden is van deze aanpassing. Het belangrijkste is de veiligheid. De pedagogisch medewerker kan niet op het verkeer én op de kinderen letten die achter de pedagogisch medewerker fietsen. Locatiemanager begrijpt dat wanneer de nieuwe situatie niet bij ouder past, deze het contract zal opzeggen.	Deels
BSO Raamstraat 67	Smallsteps B.V.	Communicatie	De bso verhuist naar een andere locatie. Ouder is zeer ontevreden over hoe dit proces verloopt. Ouder ervaart een ongeorganiseerd proces	De flexmanger heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Tijdens het gesprek is ouder toegezegd dat er een wenmoment zal plaatsvinden op de nieuwe	Deels



			en gebrek aan communicatie.	locatie, voordat het contract ingaat. Er is excuses aangeboden. Ouder is tevreden over de afhandeling.	
BSO Raamstraat 67	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder voelt zich genoodzaakt om een formele klacht in te dienen over annulering van de bso-opvang. Ouder heeft een dag van tevoren gekregen dat de opvang de volgende dag niet door kon gaan. Ouders kunnen dan niet iets anders regelen. Tevens wil ouder in het vervolg gebeld worden, in plaats van alleen een bericht te ontvangen.	Locatiemanager heeft per mail contact gehad met ouder en excuses aangeboden voor de onverwachte groepssluiting. Helaas zijn er soms omstandigheden die buiten de controle van de locatie liggen, waardoor dit pas op het laatste moment gecommuniceerd kan worden. Deze dag wordt financieel gecompenseerd.	Deels
BSO Raamstraat 67	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder heeft op het laatste moment gehoord dat er de volgende dag geen opvang is. Ouder wil eerder geïnformeerd worden, zodat er nog iets anders geregeld kan worden.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en excuses aangeboden voor het ongemak. In het vervolg zal de locatiemanager de communicatie via het groepslogboek laten verlopen, in plaats van een nieuwsbrief, waardoor het direct zichtbaar is voor ouders. Deze dag wordt financieel gecompenseerd.	Deels
BSO SamSam	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder dient klacht in, omdat het kind tijdens de studiemiddag van school vanaf 12:00 uur opvang zou hebben. Kind is echter, samen met een klasgenootje, niet opgehaald door de bso. Ouder heeft naar locatie en hoofdkantoor gebeld, maar bij beiden kreeg ouder geen gehoor. Ouder wenst compensatie voor de niet gebruikte uren (niet in ruiltegoed). Ouder zou ook graag vanuit locatiemanager een reactie willen, om de situatie te bespreken en hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden.	De locatiemanager heeft contact gehad met ouder en de klacht besproken. Tijdens dit gesprek zijn er afspraken gemaakt en zaken toegelicht. Locatiemanager gaat ervoor zorgen dat er meer contactgegevens van de locatie beschikbaar zijn.	Ja
BSO Serpentine, Toulonstraat	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht om, omdat Partou de zorgplicht niet naleeft. Ouder geeft tevens aan,	Flexmanager heeft contact gehad met ouder. Manager kwaliteit en flexmanager hebben een persoonlijk	Ja



			dat het contract niet eenzijdig beëindigd kan worden.	gesprek gehad met ouder. Het was een prettig gesprek, er zijn aanvullende afspraken gemaakt. En daarmee is de klacht afgehandeld.	
BSO Serpentine, Toulonstraat	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder dient een klacht in, omdat het haast onmogelijk is om ruiltegoed in te zetten. Ouder geeft aan dat bijna alle aanvragen worden afgekeurd. Ouder heeft het gevoel dat het inzetten van tegoed een wassen neus lijkt.	Locatiemanager heeft met ouder een persoonlijk gesprek gehad. In dit gesprek is de klacht besproken en naar een oplossing gezocht. Ouder geeft aan heel blij te zijn met de locatie en pedagogisch medewerkers. Maar wilde laten weten aan Partou dat ouder tegen dit probleem aanloopt.	Ja
BSO Zwanevlot	Smallsteps B.V.	Diversiteit / discriminatie	De ouder dient een klacht in, omdat de locatiemanager heeft aangegeven dat er geen plaats is op de bso voor hun kind, terwijl de ouder via een andere ouder heeft vernomen dat er tegen hen is gezegd dat er wel plaats is. De ouder is boos en teleurgesteld en beschuldigt de organisatie van discriminatie.	De locatiemanager heeft aangegeven dat er sprake is van een misverstand. De betreffende bso werkt niet samen met de school waar het kind op zit. De ouder zal proberen zelf te regelen dat het kind toch op de bso kan komen qua vervoer.	Nee
Buitenspel	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft een klacht ingediend over het contract, de veiligheid en de sfeer.	De operationeel manager heeft een gesprek gehad met de ouder. Op 14 maart heeft de operationeel manager een uitgebreide e-mail gestuurd met een terugkoppeling op de klacht.	Deels
Buitenspel	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in omdat een 3e opvangdag voor het kind is afgewezen. Er werd aangegeven dat dit gedaan is op basis van het gedrag van het kind en dat dit eigenlijk meer kinderen betreft. Ouder vindt het zorgwekkend, dat dit argument gebruikt wordt, terwijl het kind elders normaal gedrag vertoont. Ouder verwacht professionele aanpak van Partou.	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouder. Ouder geeft in dit gesprek aan, dat ouder graag van het vervelende gevoel af wilde en daarom deze aanpak heeft gekozen. Locatiemanager en ouder hebben een fijn gesprek gehad waar alles is besproken. De klacht kan hierdoor afgehandeld worden.	Deels
Cosykids	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in, omdat - ondanks herhaaldelijk aangeven dat kind niet op tijd wordt verschoond - al een	De locatiemanager heeft contact gehad met ouder en de klacht besproken. Hierbij geeft locatiemanager aan, dat de klacht ook besproken	Ja



			aantal keren is voorgekomen, dat kind thuiskomt met een volle luier en ernstige luierslag.	is met de pedagogisch medewerkers. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt. Ouder neemt contact op met locatiemanager bij vragen of ontevredenheid.	
De Bosmuis	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / vestiging	Ouder dient een klacht in, omdat kinderen niet meer op andere bso geplaatst kunnen worden tijdens vakanties. Hierover is niet gecommuniceerd, en ouders betreuren, dat hierover ook niet meegedacht wordt door locatiemanager.	Locatiemanager heeft telefonisch gesproken met ouder en de situatie uitgelegd. Daarbij heeft locatie ook excuses aangeboden voor de verwarring en oplossingen aangedragen wat betreft de opvang voor de kinderen.	Deels
De Buren	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	In de vakanties wordt het kind opgevangen op een andere bso, waar ouder het rommelig vindt. De ouder mist goede communicatie en begeleiding voor het kind.	Locatiemanager heeft afspraken gemaakt tijdens een persoonlijk gesprek met ouder. De klacht is afgerond.	Ja
De Deimten	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	De contractouder (ouder 1) is er via de rechter en de Kinderbescherming achter gekomen dat de andere ouder (ouder 2), het kind heeft aangemeld voor de bso. Ouder 1 heeft hiervoor geen toestemming gegeven. Zowel Partou als ouder 2 hebben volgens ouder 1 verzaakt in het gezag dat bij ouder 1 ligt. Ouder 1 wenst dat het contract wordt ontbonden, anders stapt deze naar de rechter.	Operationeel manager heeft een mail naar ouder gestuurd, met daarin de voorwaarden rondom gescheiden ouders.	Nee
De Dreumes	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder is niet blij dat er geen communicatie is geweest richting de start van de opvang vanuit de locatie. Ook bij het eerste wenmoment voelde ouder zich niet welkom. Ouder heeft moeite om contact te krijgen met de pedagogisch medewerkers. Ouder is niet tevreden over de communicatie en geeft aan, dat het kind zich niet veilig voelt en wil dan ook per direct het contract opzeggen.	Locatiemanager heeft klacht met ouder en pedagogisch medewerkers besproken. De pedagogisch medewerkers geven aan dat ze de klacht niet aan hadden zien komen, omdat er een leuk gesprek is geweest met ouder. Ouder geeft aan in het verleden een vervelende ervaring te hebben gehad met een andere opvang. Het eerste wenmoment is niet goed verlopen. Locatiemanager heeft aan pedagogisch medewerkers aangegeven dat nieuwe kinderen altijd	Deels



				voorrang krijgen wat betreft binnenkomst. Ouder blijft erbij dat kind zich niet veilig voelt en wil het contact per direct opzeggen. De locatiemanager neemt dit op met de planning en de operationeel manager.	
De Fliert	Smallsteps B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder is het er niet mee eens, dat we de studiedag doorberekenen en wil dat we deze dag crediteren.	Oudersupport heeft per mail contact opgenomen met ouder. Hierin is meer informatie gegeven over de achtergrond van de studiedag en de verrekening hiervan.	Deels
De Havik	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder dient een klacht in, omdat de bso vergeten is de kinderen op te halen. Na 45 minuten kwam er pas een pedagogisch medewerker van de bso. Ondertussen had het kind contact met de ouder en overlegde dat de kinderen door de ouder opgehaald zouden worden. Er ontstond een woordenwisseling tussen de pedagogisch medewerker en het kind, waarbij ook over en weer geduwd werd. Verschillende ouders en de school hebben dit zien gebeuren. Ouder wil per direct het contract opzeggen, zonder opzegtermijn.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouders en de situatie besproken. De locatiemanager geeft aan dat het incident veel impact heeft gehad op het team van de bso, het kind, de andere kinderen en de ouders. Er zijn met het team afspraken gemaakt over hoe in de toekomst met dergelijke situaties om te gaan. Omdat de ouders geen vertrouwen meer hebben in de bso, hebben zij het contract per direct opgezegd, zonder inachtneming van de maand opzegtermijn.	Ja
De Kameleon	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder stond voor de deur voor een rondleiding toen er werd verteld dat de locatie manager op vakantie was. Ouder is hier niet tevreden over.	Locatiemanager heeft mailcontact gehad met ouder. Er is excuses aangeboden dat de rondleiding geen doorgang vond in verband met personeelstekort. De klacht is ook besproken tussen ouder en pedagogisch medewerker. Ouders hebben aangegeven dat ze elders een plekje voor de opvang hebben gevonden.	Deels
De Klaver	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft een klacht over een pedagogisch medewerker. Tevens geeft ouder aan, dat een paar keer is vergeten om het kind op te halen.	Ouder is uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek op locatie, maar ouder was helaas niet in de gelegenheid. Hierop heeft de locatiemanager een telefonische afspraak kunnen maken met ouder en de klacht naar tevredenheid kunnen oplossen.	Deels



De Klaver	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder geeft aan al meerdere malen een gesprek te hebben gehad over het te laat op school brengen van het kind. Helaas heeft ouder weer een melding ontvangen van school dat kind te laat was gebracht en voor een dichte deur stond zonder pedagogisch medewerker.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. De klacht met betrekking tot het alleen achterblijven van kind bij de schooldeur neemt de locatiemanager uiterst serieus. Naar aanleiding van dit voorval zijn de pedagogisch medewerkers hierop geattendeerd. Er is afgesproken dat de pedagogisch medewerkers op tijd de locatie zullen verlaten zodat de kinderen op tijd in de klas zitten. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
De Klaver	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder is het niet eens dat de studiedag in rekening wordt gebracht.	Oudersupport heeft contact opgenomen met ouder en per mail meer uitleg gegeven over de achtergrond van de studiedagen en de facturatie hiervan.	Deels
De Nieuwe Nachtegaal	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder dient klacht in vanwege het rookgedrag door bewoners van het gebouw en werklui.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en deelt de mening over het rookgedrag bij het gebouw. Locatiemanager en ouder hebben afgesproken beiden contact te leggen met de beheerder van het pand om de situatie uit te leggen. Tevens heeft locatiemanager ook een gebruikersoverleg gepland begin juli, waarin dit probleem besproken zal worden.	Ja
De Nieuwe Nachtegaal	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder heeft gehoord dat er bedwantsen zijn aangetroffen in het gebouw waar de opvang zich bevindt. Ouder is hiervan niet op de hoogte gebracht, wil weten welke stappen er genomen worden en wil hiervan op de hoogte gehouden worden.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Er is contact opgenomen met de GGD en de betrokken partij in het pand. Uit informatie is gebleken dat niemand gevaar loopt, wanneer er een gespecialiseerd bedrijf op een andere verdieping met bestrijdingsmiddelen aan het werk is. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
De Nieuwe Nachtegaal	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder heeft recent kennisgenomen van de ernstige bedwantsenplaag in het gebouw. Er zijn diverse mediaberichten over deze plaag, waarbij zelfs	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. De klacht is afgehandeld.	Deels



			de mogelijkheid van sloop van het pand wordt genoemd. Ouder vindt het onacceptabel dat ouders via de krant vernemen dat hun kinderen in een omgeving verblijven waar een dergelijke plaag actief bestreden wordt.		
De Pionier BSO	SmallSteps B.V.	Communicatie	Toekomstige klant heeft een opmerking en suggestie voor de pedagogisch medewerker, omdat deze geen mogelijkheid heeft te zoeken welke locaties er in een woonplaats aanwezig zijn. Dit is een makkelijke en simpele handeling volgens ouder. Ouder zou het prettig gevonden hebben als pedagogisch medewerker direct verder had kunnen helpen.	Customer support heeft contact gehad met toekomstige klant. Daarbij aangegeven dat er normaliter wel gezien kan worden welke locaties in welke plaats aanwezig zijn. Op de website wordt dit ook aangegeven, wanneer je een aanmelding doet of een locatie in de buurt zoekt.	Nee
De Pionier KDV	SmallSteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Kind is gebeten door een ander kind.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact met ouder gehad en verteld dat alle protocollen zijn gevolgd. Ouder ziet af van een vervolgesprek. De klacht is naar tevredenheid afgehandeld.	Ja
De Posterij Dependance	SmallSteps B.V.	Communicatie	Ouder heeft een klacht over een pedagogisch medewerker, die telefonisch contact heeft opgenomen met de ouder, wat de ouder als niet prettig heeft ervaren.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en het uitgesproken.	Ja
De Posterij Dependance	SmallSteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder staat al twee jaar op de wachtlijst en kan nog steeds niet terecht.	Planner heeft telefonisch contact opgenomen met ouder. Door een wijziging komt de dinsdag vrij en heeft de planner een wijzigingsovereenkomst gestuurd. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
De Schothorst	SmallSteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder heeft enige tijd geleden een aangetekende brief verstuurd over een factuur waar ouder het niet mee eens is. De locatiemanager heeft half februari contact	Facturatie verliep niet goed, teamlead debiteuren heeft dit nu opgelost en de ouder gemaild. Er is een bedrag gecrediteerd. Locatiemanager heeft ook contact met ouder. Ouder is tevreden met de oplossing.	Deels



			gehad met debiteuren, omdat ouder nog geen reactie had ontvangen.	Klacht is deels opgelost: in afwachting van de brief (vraag staat uit bij de locatiemanager).	
De Schothorst	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is gebeld met de mededeling dat een pedagogisch medewerker ziek is, waardoor het kind eerder van de opvang gehaald moet worden. Ouder wil de niet genoten uren vergoed krijgen, nu ouder zelf vrij heeft moeten nemen. Ouder is ook ontevreden over de communicatie hierover. Tevens geeft ouder aan dat het kind gedeeltelijk naar een oudere groep geplaatst is en voor 1 dag nog in de babygroep moet blijven. Dit zou vergeten zijn door planning. Ouder vraagt of het mogelijk is om het kind volledig naar de oudere groep te plaatsen.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en het gesprek in een brief bevestigd. Locatiemanager geeft aan de uren gedeeltelijk te kunnen vergoeden en niet, zoals door ouder verzocht, de hele dag. Over de planning van het kind heeft locatiemanager, na intern contact, aan het verzoek van ouder kunnen voldoen. De communicatie, die niet naar tevredenheid van de ouder is verlopen, zal locatiemanager intern bespreken.	Ja
De Speelhoek	Smallsteps B.V.	Diversiteit / discriminatie	Ouder spreekt teleurstelling uit over de 2 opvangdagen die kind heeft gehad bij Partou. Ouder heeft het gevoel dat er geen moeite gedaan wordt voor het niet Nederlands sprekende kind. Ouder wil de opvang stopzetten.	Locatiemanager heeft telefonisch en persoonlijk contact gehad met ouder. Het team herkent de situatie rondom de klacht niet. Vermoedelijk is er miscommunicatie ontstaan, maar er is zeker geen sprake van discriminatie. Locatiemanager heeft een uitgebreide brief naar de ouder gestuurd en verwacht dat het kind – net als elk ander kind – tijd nodig heeft om te wennen.	Deels
De Toverhoed Noord	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder geeft aan dat kind op de bso alleen water krijgt. Ouder zou graag zien dat er ook een suikervrije ranja wordt aangeboden, omdat kind bij thuiskomst altijd 3 volle bekers leegdrinkt.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Tijdens dit gesprek gaf de locatiemanager aan, dat het goed is dat de ouder heeft gemeld dat het kind niet zo goed drinkt op de locatie. De pedagogisch medewerkers houden nauwlettend in de gaten of de kinderen voldoende drinken. Hoewel suikervrije limonade niet binnen het beleid past, gaat	Deels



				het drinken van water prima. Ouder is tevreden met de afhandeling.	
De Vlindertuin BSO		Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft een klacht ingediend waarin zij aangeven dat hun kind twee tanden is verloren tijdens de opvang en veel bloed op het gezicht had. De locatie heeft de ouders niet op de hoogte gesteld van het incident. De tandarts heeft aangegeven dat het nalaten van tijdig ingrijpen zeer kwalijk is en mogelijk schadelijk, omdat de tanden wellicht gered hadden kunnen worden met direct ingrijpen. Ouder is hier erg ontevreden over.	Er zijn verschillende persoonlijke gesprekken geweest tussen de locatiemanager en ouder. Alles is besproken. De klacht kan worden gesloten.	Ja
De Zevensprong KDV	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder wil niet dat het kind op een verticale groep wordt geplaatst.	Planner heeft contact gehad met ouder en de groepssamenstelling uitgelegd. Hiermee is ouder tevreden.	Ja
De Zonnestraaltjes	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder geeft aan dat de extra dag niet meer geannuleerd kon worden en nu zijn de ruil- en tegoeduren verdwenen. Hier is ouder het niet mee eens.	Ouder is een coulance aangeboden, waar ouder uiteindelijk geen gebruik van heeft gemaakt. Klacht kan worden gesloten.	Deels
Dikkie Dik	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder heeft te horen gekregen, dat pedagogisch medewerker van groep moet wisselen. Ouder vindt dit niet fijn voor het kind, omdat deze bij andere pedagogisch medewerkers moet huilen bij het afscheid. Ouder zou graag zien dat de pedagogisch medewerker op de groep blijft of dat kind mee verhuist naar de andere groep.	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouder. Locatiemanager wil graag meedenken in een oplossing. Na een gesprek met de planning is het mogelijk dat kind ook overstapt naar de andere groep. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
Dorpsstraat	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in over onrust op de opvang tijdens het ophalen. Op dat moment waren er geen vaste pedagogisch medewerkers. Ook het feit dat een pedagogisch medewerker de ouder	Locatiemanager heeft dezelfde dag nog contact gehad met ouder en de klacht besproken. Na dit gesprek heeft de locatiemanager de klacht en bevindingen van ouder besproken in het team. Er zijn meteen afspraken	Ja



			nauwelijks heeft opgemerkt tijdens het ophalen, geeft ouder een onveilig en onverantwoord gevoel.	gemaakt met alle pedagogisch medewerkers. Ook is er een inwerkprotocol voor invallers ingevoerd, zodat deze situatie in de toekomst voorkomen kan worden.	
Dr. de Visserstraat	SmallSteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder dient een klacht in omdat er – voor de tweede keer – een opvangcontract is afgesloten zonder goedkeuring van gezaghebbende ouder.	Customer Support heeft ouder gesproken en contract is stopgezet. Hiermee is de klacht opgelost.	Ja
Dr. de Visserstraat	SmallSteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan dat haar kind niet juist behandeld wordt.	De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder en besproken hoe we dit gaan oplossen. Klacht is afgehandeld.	Ja
Driemaster	SmallSteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder vindt het niet terecht dat er facturen worden gestuurd vanuit Partou. Er zijn volgens ouder genoeg ruil- en inhaaluren. Ouder heeft contact gehad met klantenservice en debiteuren en is daarbij niet naar tevredenheid te woord gestaan en het probleem is ook niet opgelost. Ouder vindt dat de klant slecht behandeld wordt.	Locatiemanager heeft telefonisch en per e-mail contact met ouder gehad en uitleg gegeven over aanvragen van extra dagen. Er zal één factuur worden gecompenseerd als eenmalige coulance. Ouder had liever beide facturen gecrediteerd gezien, maar vindt dit een prima middenweg.	Deels
Duinridders	SmallSteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	De ouder is ontevreden over het beleid rondom ruil- en inhaaluren, vooral over de wijziging dat een afmelding niet verder dan 125 dagen vooraf kan worden gedaan.	Klantenservice heeft meerdere e-mails uitgewisseld met de ouder en heeft telefonisch contact gehad. Tijdens het gesprek zijn excuses aangeboden voor de communicatie en het ontbreken van updates. De ouder is uiteindelijk tevreden met de afronding van de klacht.	Ja
Duinridders	SmallSteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	De oudercommissie heeft namens meerdere ouders een klacht ingediend over het ruil- en inhaalurenbeleid, met name over het feit dat wijzigingen tot maximaal 125 dagen van tevoren moeten worden doorgegeven.	Klantenservice heeft de oudercommissie via e-mail geïnformeerd over de uitbreiding van de 125 dagen afmeldtermijn en de mogelijkheden rondom het inzetten van ruildagen.	Ja
Flora - Fiesta	SmallSteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft een klacht over de locatie. Het kind was niet goed	De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouder en alles	Ja



			schoongemaakt na een verschoningsbeurt. De pedagogisch medewerkers hebben, volgens ouder, niet in de gaten wanneer ouder het kind ophaalt.	uitgesproken. De klacht is afgehandeld.	
Flora - Fiesta	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is het niet eens met het feit dat ze de startdatum niet kosteloos voor een 2e keer kunnen wijzigen. De planner heeft de ouder erop gewezen dat het mogelijk is om één keer kosteloos de startdatum te verschuiven (maximaal 1 maand), maar dat bij een tweede wijziging kosten in rekening worden gebracht. De voorwaarden zijn aan de ouder voorgelegd, maar de ouder blijft het hiermee oneens.	Er zijn afspraken gemaakt met ouder. De startdatum is aangepast en de factuur hiervoor is opgemaakt. Belangrijk om te vermelden is dat er over deze kosten geen kinderopvangtoeslag kan worden aangevraagd. De klacht is gesloten.	Nee
Geessinkweg	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder heeft de bso opgezegd na een nare ervaring en wil de factuur niet betalen.	Het contract is door planning stopgezet. Ouder heeft hier een bevestiging van ontvangen.	Ja
Globetrotters	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder heeft een klacht ingediend om zorgen te uiten. Kind is net gestart met opvang, maar beheerst alleen de Franse taal. Ouder zou teruggebeld worden door locatiemanager, maar dit is tot op heden nog niet gebeurd. Al die tijd is het kind niet naar de opvang gebracht. Hierdoor wil ouder het contract per direct beëindigen.	Operationeel manager heeft contact gehad met ouder. In overleg met ouders is het contract per direct ontbonden.	Deels
Grote Beer	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder geeft aan een aanbod te hebben ontvangen van de bso, maar kwam er daarna achter dat de plaatsing toch niet mogelijk was, omdat de school niet verbonden is aan de locatie.	Ouderspecialist heeft telefonisch contact gehad met ouder. Er is excuses aangeboden, dat ouder een aanbod heeft ontvangen terwijl de school niet gekoppeld was aan de locatie. Er is uitleg gegeven hoe dit heeft kunnen gebeuren. Vanuit planning heeft ouder een nieuw aanbod ontvangen voor een locatie die wel gekoppeld is aan de school. Ouder gaat hier nog over nadenken.	Deels



Grote Beer	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is het niet eens met de facturatie van de studiedag en vindt het erg zorgelijk. Ouder wil het geld terug ontvangen.	Oudersupport heeft contact gehad met ouder. Er is een uitgebreide uitleg gegeven over de achtergrond van de studiedag en de verrekening ervan.	Deels
Happy Kids	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft het kind niet met een goed gevoel achtergelaten.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. De locatiemanager heeft pedagogisch medewerkers aangesproken en de pedagogisch medewerkers hebben excuses aangeboden aan ouder. De pedagogisch coach is ook aangehaakt om extra begeleiding op de groep te bieden.	Deels
Happy Kids	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft de dag ervoor om 18.00 uur een bericht ontvangen over een uitje dat de volgende dag plaatsvond. Ouder is het hier niet mee eens.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder over de klacht. Er waren berichten verstuurd over het uitje via de ouderapp. Helaas had ouder deze niet tijdig gelezen, waardoor ouder niet op de hoogte was. Locatiemanager neemt dit zeker mee in de evaluatie om misverstanden in de toekomst te voorkomen. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
Het Kinderspeelkasteel	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder dient klacht in, omdat deze het niet eens is met de lange wachttijd voor doorstroming van het kind naar de peuteracademie. Ouder heeft hierover in januari al gesproken met 1 van de pedagogisch medewerkers. Ouder heeft een eerdere slechte ervaring met tijdige inschrijving en late plaatsing.	Afdeling Customer Support heeft contact gehad met ouder en aangegeven begrip te hebben voor de situatie. Customer Support heeft samen met de afdeling Planning gekeken of er een mogelijkheid is dat kind toch eerder over kan naar de andere groep. Helaas is deze mogelijkheid er niet.	Ja
Het Sprookjesbos	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder dient op 12 maart een schriftelijke klacht in vanwege de ziekmelding van het kind en het beleid hiervan. Het kind is naar huis gestuurd omdat de pedagogisch medewerker aangeeft, dat het kind koorts heeft, terwijl dit thuis niet het geval is. Ouder mag het	Locatiemanager heeft contact opgenomen met ouder. Er wordt 1 dag vergoed. Locatiemanager heeft met ouder afgesproken dat het beleid op het gebied van ziekte en temperaturen nogmaals onder de aandacht gebracht zal worden bij de pedagogisch medewerkers. Ouder geeft aan zich gehoord te voelen.	Ja



			kind die dag niet meer brengen.		
Het Sprookjesbos	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is zeer boos en dient klacht in vanwege ontstane schuld.	Customer Support heeft de klacht opgepakt met ouder. Het contract is beëindigd vanwege het niet kunnen voldoen van de openstaande facturen. Ondanks meerdere kansen, heeft ouder zich niet aan de afspraak kunnen houden, en zal het dossier ter incasso worden overgedragen.	Nee
Het Wooldrik	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder ervaart geen begrip en empathie en wil dit graag telefonisch toelichten. Geeft aan genoodzaakt te zijn van opvang te veranderen.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Ouder heeft begrip voor de situatie die locatiemanager nader toelicht. Ouder geeft wel aan over te stappen naar een andere peuteropvang die beter past bij de tijden waarop ouder kan brengen en halen.	Nee
Hoekeindseweg	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder voelt zich genegeerd door pedagogisch medewerker. Er is ook een voorval geweest met de pedagogisch medewerker.	De locatiemanager heeft het contact besproken met de pedagogisch medewerker. Ouder geeft aan dat het nu soepeler verloopt. Locatiemanager heeft nog telefonisch contact gehad met ouder en voor nu geen reden tot verdere stappen.	Ja
Hoograven	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder dient meerdere klachten in, omdat kind niet geplaatst kan worden op de gewenste dagen. Ouder somt drie klachten op. 1. Kind is niet ingedeeld in de bso-groep voor maandag, dinsdag en donderdag. Vrijdag staat kind er al op. 2. Ouders konden niet eerder inschrijven voor bso, daarnaast was het bekend dat kind doorstroomt, net als de andere kinderen van deze ouders. Ouders worden aan lot overgelaten. 3. De communicatie is slecht, er wordt weinig medegedeeld, waardoor ouders niet weten waar ze aan toe zijn.	Oudersupport heeft contact gehad met planner en ook met ouder. Samen met planner is er gekeken naar mogelijkheden. Deze mogelijkheden zijn aan ouder doorgegeven. Ouder laat weten of ouder hiermee akkoord gaat.	Deels



			Ouder verwacht dat kind zo spoedig mogelijk geplaatst wordt op gewenste dagen.		
Hygiëaplein 51	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in omdat bso vergeten was kind op te halen.	De locatiemanager heeft met de ouder gesproken en aangegeven dat er wijzigingen worden doorgevoerd om herhaling van de situatie te voorkomen. De ouder is tevreden met deze oplossing en ziet af van verder gesprek met de pedagogisch medewerkers.	Deels
Jubelz	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is niet tevreden dat de planner een locatie plant; dit is niet persoonlijk.	Planner en locatie hebben contact gehad met ouder. Er is nu op de groep geen wissel mogelijk, maar ouder staat op de wachtlijst. Zodra er een wissel mogelijk is, neemt de planner contact met ouder op.	Ja
KDV Aventurijn	Smallsteps B.V.	Diversiteit / discriminatie	Ouder heeft een klacht ingediend over de omgang met ouder en kind. Ouder voelde zich gediscrimineerd.	De operationeel manager heeft telefonisch contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. De manager heeft aangegeven het heel vervelend te vinden dat de ouder het gevoel heeft gekregen gediscrimineerd te worden. De ouder heeft aangegeven vooral een signaal te willen afgeven en geeft aan dat er geen verdere acties nodig zijn.	Deels
KDV De Akker	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Kind is thuisgekomen met rode vlekken op haar schaambeek en billen. Ouder heeft meerdere keren aangegeven dat kind eczeem heeft.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Kind heeft een eigen zalf die voortaan gebruikt wordt. De pedagogisch medewerkers zijn hierover geïnformeerd. Op het bakje van kind is dit nu ook duidelijk aangegeven. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
KDV de Petteflat	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Kind is op de locatie onwel geworden toen hij wakker werd gemaakt uit zijn middagslaap. In het gesprek met ouders is aangegeven dat dit al eerder is voorgekomen en dat de oorzaak vermoedelijk de warmte is.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en alles besproken. Alles wat besproken is heeft de locatiemanager per mail aan ouder bevestigd. De klacht is naar tevredenheid opgelost.	Ja
KDV De Speelwereld	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder geeft aan dat ze geen gehoor krijgt via de	Ouderspecialist heeft telefonisch contact	Deels



			klantenservice, ook op de mail geen reactie ontvangen. Ouder wil zo snel mogelijk telefonisch contact met een collega die gaat meedenken in de planning.	opgenomen met ouder. Na geen gehoor, per mail contact gezocht. Na overleg met de planning is het mogelijk om van dag te wisselen per april 2025. Ouder is blij met de wijziging.	
KDV De Wijde Wereld	Partou B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder is niet tevreden dat we de studiedag factureren, zonder dat ze opvang kan afnemen.	Oudersupport heeft contact opgenomen met ouder per mail. Hierin is meer informatie gegeven over de achtergrond van de studiedag en de verrekening hiervan.	Deels
KDV Grote Kerkstraat	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder heeft voor 2 kinderen nog ruiluren en wil deze graag inzetten. De aangevraagde dagen worden vaak afgekeurd en locatie heeft aangegeven dat de kans klein is dat deze ingezet kunnen worden. Ouder wil compensatie hiervoor.	Oudersupport heeft per mail contact gehad met ouder. In de mail zijn de voorwaarden m.b.t. ruil- en inhaaluren uitgelegd. Het is niet mogelijk om deze financieel te compenseren. Er is wel advies gegeven aan ouder om samen met de locatie te kijken naar het inzetten van een extra dag. Daarnaast kunnen ouders ook een vervaldatum opgeven van de aangevraagde dag, zodat ouder eerder uitsluitel krijgt.	Deels
KDV Het Groene Kroontje	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder geeft aan het een vaag verhaal te vinden dat de studiedag is meegenomen in de indexatie. Ouder verwacht een compensatie.	Oudersupport heeft contact opgenomen met ouder over de achtergrond van de studiedagen van Partou en de facturatie hiervan. Er is een uitgebreide uitleg gegeven.	Deels
KDV Nieuwlichtstraat	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is niet tevreden over de reactie van de planner op de verzonden e-mail.	Planner heeft telefonisch contact gehad met ouder. Vanaf september is er plek voor het kind op huidige groep. Ouder moet alleen nog toestemming geven via een formulier. Ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht.	Deels
KDV Nieuwlichtstraat	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder had een bericht ontvangen, dat de locatiemanager de locatie zal verlaten. Ouder vond dit jammer om te lezen en maakt zich zorgen over de continuïteit van de locatie.	De operationeel manager heeft per mail contact gehad met de ouder. De manager gaf aan het begrijpelijk te vinden dat het bericht onrust met zich meebrengt. De beslissing is genomen vanuit het organisatieperspectief, waar de manager, wegens privacyoverwegingen, niet verder over kan uitweiden. De manager zal zorgdragen voor een goede opvolging voor de locatie.	Deels



KDV Partou Canadasingel 10	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder geeft aan dat er 6 mei jl. een klacht is ingediend, waarop ouder geen reactie heeft ontvangen. De klacht gaat niet over de locatie maar over het servicekantoor. Ouder wenst een reactie op de klacht.	Customer Support heeft ouder aangeboden het oude contract te behouden, waar ouder erg blij mee is. Planning zal voor een aangepast contract zorgen.	Ja
KDV Partou In den Houte	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder geeft aan veel berichten te ontvangen, maar kan deze niet openen.	Ouderspecialist heeft telefonisch contact gehad met ouder. Er waren verder geen problemen gevonden in de app. Dit was eenmalig. Ouder vond het fijn dat er contact was opgenomen.	Deels
KDV Partou Kinderopvangboerder ij	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder dient een klacht in over communicatie en telefonische bereikbaarheid.	Afdeling customer support heeft meerder malen contact proberen te zoeken met ouder, maar zonder gehoor. Customer support heeft de voicemail van ouder ingesproken. Bij uitblijven van reactie is de klacht uiteindelijk gesloten.	Nee
KDV Partou Kinderopvangboerder ij	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is niet tevreden over de flexibiliteit van extra opvangdagen. Deze kunnen niet ingezet worden, omdat er steeds geen plek is. Het kind wordt binnenkort 4 jaar, wat betekent dat de opvanguren vervallen.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Er is uitgelegd dat de extra (ruil)aanvragen een extra service is en er geen rechten aan ontleend kunnen worden. Locatiemanager kijkt graag met ouder mee naar de mogelijkheden die er wel zijn, zoals bijvoorbeeld een andere dag of groep, zodat de uren eventueel toch opgemaakt kunnen worden. Ouder ervaart de laatste tijd dat er al meer mogelijkheden zijn.	Deels
KDV Partou Kinderopvangboerder ij	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	De locatie is overgenomen door Partou (voorheen Goudvisje). Ouder heeft veel facturen ontvangen, terwijl er nooit een contract bij Partou is getekend. Ouder wenst de voorwaarden van het Goudvisje te behouden.	Alles is uitgezocht voor ouder en er is excuses aangeboden voor de vele facturen.	Ja
KDV Partou Kinderopvangboerder ij	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder wilde een Goudvisje-contract maar heeft een Partou-contract gekregen.	Er is contact geweest met ouder, waarin is uitgelegd dat we alleen een contract van Partou kunnen aanbieden.	Ja
KDV Partou Kinderopvangboerder	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder heeft een klacht rondom de	Oudersupport heeft contact gehad met ouder. Er zijn ruil-	Deels



ij			communicatie en de gang van zaken rondom de inschrijving van de kinderen. Voorheen, bij 't Goudvisje, was ouder erg tevreden. Ouder wil verhuizen naar een andere locatie, maar geeft aan dat ouder hier erg veel tijd aan kwijt is. Ook vindt ouder de bereikbaarheid van planning slecht. Planning alleen per mail bereikbaar terwijl ouder telefonisch contact zou willen. Ook heeft ouder lang in de wacht gestaan voor de klantenservice.	en tegoeduren goed gezet in Konnect, zodat ouder deze weer kan inzetten voor een extra dag. Daarnaast had ouder een vraag over de facturatie. Dit heeft oudersupport samen uitgezocht met debiteuren en hier een terugkoppeling over gegeven. De klacht is afgehandeld.	
KDV Partou Kinderopvangboerder ij	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan dat kind door derden is opgehaald zonder toestemming of overleg. Ouder dient hierover een klacht in.	Locatiemanager heeft de klacht telefonisch met ouder besproken. Tijdens het gesprek heeft ouder aangegeven het vertrouwen kwijt te zijn en wil daarom overstappen naar een andere locatie. Dit is gelijk in werking gezet en ouder is per direct overgestapt. Ouder heeft aangegeven het altijd een fijne plek te hebben gevonden. Locatiemanager zorgt dat het team in de toekomst extra alert zal zijn.	Ja
KDV Partou Westeinde 94	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in, omdat het kind op de bso is ondergebracht, omdat een pedagogisch medewerker de bus wilde halen.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Hieruit kwam naar voren dat de uitzendkracht graag iets eerder naar huis wilde en hiervoor toestemming heeft gekregen van een andere pedagogisch medewerker. De locatiemanager was hiervan niet op de hoogte en geeft aan dat ouder gelijk heeft. Een baby dient niet ondergebracht te worden bij de bso. Hiervoor heeft locatiemanager ook excuus gemaakt richting ouder.	Ja
KDV Partou Westeinde 94	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder geeft aan geen ruil- en inhaaluren te hebben ontvangen, omdat kind naar het ziekenhuis moest. Er is aan ouder verteld dat er al eerder coulantie is toegekend. Ouder vindt	Oudersupport heeft contact opgenomen met ouder. Het is uiteraard heel vervelend dat het kind naar het ziekenhuis is geweest, maar helaas is dit geen reden om ruil- en inhaaluren te ontvangen, zoals in de voorwaarden staat	Nee



			dit toch een uitzonderlijke situatie en vraagt of hier nogmaals naar gekeken kan worden.	vermeld.	
KDV Polderpioniers	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Een klacht over de tegels die bij deur van de locatie liggen. Deze liggen zo scheef, dat kinderen erover struikelen.	Locatiemanager heeft met ouder gesproken en gaat dit oppakken met degene die hiervoor verantwoordelijk is. De klacht kan gesloten worden.	Ja
KDV Profietstraat	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft vorig jaar hun ongeboren kind ingeschreven. Door geluiden uit de omgeving over wachtlijsten heeft ouder contact opgenomen met afdeling planning. Ouders zouden op wachtlijst geplaatst worden voor bepaalde dagen zolang de voorkeurdagen nog niet beschikbaar zouden zijn. Ouders komen er na telefonisch contact achter, dat de plaatsing van de dagen, maar ook de plaatsing op de wachtlijst, niet meer geregistreerd staat. Ouder wil graag weten op welke plaats hun kind op de wachtlijst staat.	Locatiemanager heeft de klacht met ouder besproken. Ouder gaf aan de communicatie star te vinden de afgelopen tijd. Locatiemanager koppelt aan ouder terug hoe het gaat met betrekking tot de plaatsing op de maandag. De klacht is afgehandeld.	Deels
Kids Campus	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder geeft aan dat kind bij de tso drie keer tegen de grond geduwd is en een opgezwollen vinger had.	Locatiemanager heeft met ouder gesproken en aangegeven hier extra op te gaan letten. Ouder heeft het gespreksverslag per e-mail ontvangen.	Ja
Kindercentrum Archipel	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is het er niet mee eens dat dat de studiedag apart in rekening is gebracht en niet is verwerkt in het uurtarief. Ouder verwacht een transparant antwoord, want het klopt volgens ouder niet.	Oudersupport heeft per mail contact opgenomen met ouder. Er is een uitgebreide uitleg gegeven over de achtergrond van de studiedagen. Ouder blijft het er niet mee eens en hoopt dat het volgend jaar anders zal zijn.	Deels
Kindercentrum de Schelleboom	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft klacht over het doorstromen naar de peutergroep.	Planning heeft ouder gemaild en de oorzaak van deze planning uitgelegd. Tevens is de oplossing gegeven om het kind in de gewenste groep te plaatsen.	Ja
Kinderdagverblijf Babbels	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder uit onvrede over de ventilatie en klimaatbeheersing.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en alles is besproken.	Ja



				De klacht kan gesloten worden.	
Kinderdagverblijf Binnenhof	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder vertelt dat het kind in opdracht van andere kinderen in de bosjes onderbroek moet uitdoen en dat er dan dingen gebeuren met het geslachtsdeel. Kind heeft pijn met plassen en is overstuur.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met alle betrokken ouders. Met het team zijn de volgende punten afgesproken: - De bosjes waarin kinderen minder goed zichtbaar zijn, zijn deze ochtend gesnoeid. - Kinderen gaan niet meer zonder toezicht naar de wc. - De kinderen zullen complimenten krijgen, wanneer ze aangeven dat ze iets niet willen. Hierdoor leren de kinderen dat het juist goed is om grenzen aan te geven. - Er wordt met het team besproken hoe het toezicht buiten gaat en wat hierin te verbeteren. - Er gaat een bericht uit naar alle ouders van deze locatie om transparant te zijn in wat er speelt, zodat ouders die zich ook zorgen maken, dat kunnen aangeven. - Deze klacht wordt door locatiemanager tijdens de vergadering van de oudercommissie besproken. - Het rooster wordt aangepast, zodat er meer vaste gezichten op de groep staan. - De betrokken kinderen worden extra geobserveerd. Wanneer er zaken opvallen, zal er contact gezocht worden met de betreffende ouders. Ouder is voor nu tevreden.	Deels
Kinderdagverblijf Binnenhof	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder mailt dat kind aan geslachtsdelen van andere kinderen heeft gezeten en dat het ook bij dit kind is gebeurd.	De locatiemanager heeft het volgende afgesproken met ouder: - Afspraken rond toezicht in de badkamer; kinderen gaan niet zonder toezicht met meer dan 1 tegelijk naar de wc. - De bosjes in de hoek van de tuin worden laag gehouden. - De eerste weken heeft locatiemanager wekelijks contact met ouders. - Betere verdeling van pedagogisch medewerkers qua toezicht met buitenspelen.	Ja



				Ouders zijn tevreden met de afhandeling en klacht is naar tevredenheid gesloten.	
Kinderdagverblijf Binnenhof	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder heeft vernomen van de support afdeling dat de studiedag is verrekend in het uurtarief. Maar ouder geeft aan dat dit niet eerlijk is, omdat iedereen een lager uurtarief heeft terwijl niet alle kinderen de donderdag afnemen. Ouder vindt het zeer klantvriendelijk.	Ouder meer inlichting gegeven over de studiedag. Ouder vindt het nog steeds een klantvriendelijke en oneerlijke oplossing, maar gaat akkoord met ons antwoord.	Nee
Kinderopvang Arcade	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Kind heeft zijn mond verbrand tijdens het eten op de opvang. Ouder is heel boos omdat het kind blaren in de mond heeft. Ouder heeft contact gehad met de spoedeisende hulp.	Locatiemanager heeft tijdens een persoonlijk gesprek met ouder de klacht doorgenomen. Met de pedagogisch medewerkers zijn afspraken gemaakt. Ouder heeft aangegeven de officiële klacht in te willen trekken, maar dat is helaas niet mogelijk.	Ja
Kinderopvang Babbelbos – Boomhut	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder dient klacht in over de, te zware, deur zonder beveiliging op de locatie. Hierdoor heeft het kind de hand zwaar gekneusd.	Locatiemanager heeft na het incident direct een deurstopper geplaatst en contact opgenomen met de afdelingen kwaliteit en facilitair. Er is inmiddels een vingersafe en vertrager aangebracht op de deur. Locatie manager heeft dit via een e-mail aan ouder laten weten.	Ja
Kinderopvang Babbelbos – Boomhut	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder stuurt het reglement van Partou over informatieverstrekking en geeft aan e.e.a. al met een pedagogisch medewerker besproken te hebben. Ouder vindt het slecht dat dit niet wordt meegenomen.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Omdat contact van deze ouder met de andere ouder (als contractouder) niet mogelijk is, heeft locatiemanager een mail gestuurd naar ouder en contractouder. Ouder geeft aan tevreden te zijn over deze oplossing.	Ja
Kinderopvang Babbelbos – Boomhut	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Kind is drie keer in zijn vingers geknipt tijdens het nagel knippen	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouder. Locatiemanager heeft samen met de pedagogisch medewerkers afgesproken dat in de toekomst de nagels van kinderen niet meer geknipt worden. Ouders zijn tevreden	Deels



				met deze oplossing.	
Kinderopvang Babbelbos – Boomhut	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder vindt het niet correct, dat geen gebruik gemaakt kan worden van de opvang tijdens de studiedag en hier vervolgens wel voor moet betalen. En daarnaast ook nog kosten moet maken voor andere oppas.	Oudersupport heeft per mail contact opgenomen met ouder. Er is meer informatie gegeven over de achtergrond van de studiedag en de verrekening hiervan.	Deels
Kinderopvang Babbelbos – Boomhut	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder geeft aan dat kind een wenochtend heeft gehad, maar dat ze daarna besloten hebben om geen opvang meer af te nemen. Nu heeft ouder alsnog een rekening ontvangen, maar hier is ze het niet mee eens.	Oudersupport heeft contact opgenomen met ouder. De voorwaarden en annuleringskosten zijn uitgelegd. Ouder was hier niet blij mee, maar wilde wel een betalingsregeling afspreken. De klacht is afgehandeld.	Nee
Kinderopvang Bengel	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder dient klacht in namens de oudercommissie over de staat van het gebouw en stuurt diverse foto's en specifieke punten mee.	De locatiemanager heeft klacht besproken met ouders en geeft aan dat de klacht gegrond is. Binnen Partou zijn er al diverse acties uitgezet. Ook is er contact met de Gemeente Leiden. Er volgt ook nog een bezoek van de gemeente. Aan de hand van dit bezoek vindt er nog een evaluatie plaats.	Ja
Kinderopvang Bios	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan dat het voor het kind niet veilig is op de opvang en maakt zich zorgen. Het kind wordt onterecht geslagen.	Senior locatiemanager heeft tijdens een persoonlijk gesprek met ouder de klacht besproken. De klacht is naar tevredenheid opgelost.	Ja
Kinderopvang Bockesprong	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in, omdat meermaals is aangegeven, dat kind niet zonder jas buiten mag spelen vanwege bronchitis en dit toch is gebeurd. Bovendien is de jas nu zoekgeraakt, dit heeft ouder ter plekke aan de pedagogisch medewerkers gemeld.	De locatiemanager heeft met ouder gesproken en er zijn afspraken gemaakt met pedagogisch medewerkers om dit in de toekomst te voorkomen. De locatiemanager onderzoekt of de jas vergoed kan worden.	Ja
Kinderopvang Bockesprong	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan dat kind al geruime tijd opvang afneemt op de locatie. Echter is er al die tijd geen box waarin kind veilig kan spelen. Ouder heeft al verschillende keren gehoord, dat er een incident heeft plaatsgevonden, doordat	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en daarbij de klacht besproken. Het ontbreken van een box is zeker niet wenselijk en de locatiemanager geeft aan, dat er op korte termijn een box wordt aangeschaft.	Ja



			kind op de grond moet spelen en niet veilig in een box ligt. Ouder wenst dat er snel een box of een andere oplossing komt.		
Kinderopvang Boerenbende	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder dient twee klachten in over de afdeling klantenservice, omdat telefonisch contact met de klantenservice onmogelijk is. Ook heeft ouder twee keer het contactformulier ingevuld, waarop ouder niet wordt teruggebeld.	Customer support heeft meerdere malen contact proberen te zoeken met ouder. Voicemail van ouder is ingesproken, met daarbij uitleg hoe de klantenservice in zijn werk gaat. Ouder heeft reactie gehad op vragen die ouder heeft gesteld bij andere afdelingen en daarmee zijn de vragen beantwoord en kan de klacht afgesloten worden.	Deels
Kinderopvang Bolderberg	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / vestiging	Ouder dient klacht in, omdat groep van hun kind meerdere dagen gesloten wordt door personeelstekort. Ouder heeft begrip voor deze situatie, maar wil graag een andere oplossing voor de uren die ze niet af kunnen nemen. Het ruilen van dagen lukt volgens ouder nooit, dus hebben ze ook niets aan deze uren. Ouder wil graag dat Partou ouder tegemoetkomt met een andere oplossing.	Locatie manager heeft contact gehad met ouder, en daarbij uitleg gegeven over het ruil- en inhaalbeleid. Klacht is naar tevredenheid opgelost.	Nee
Kinderopvang Bolderberg	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder dient klacht in over personeel op deze locatie. Dit gaat over pesten, schreeuwen en snauwen, zowel bij de pedagogisch medewerkers onderling als tegen de kinderen.	Operationeel manager verzoekt deze klacht te sluiten en samen te voegen met / te verwijzen naar de andere klacht van ouder: klacht 7288.	Deels
Kinderopvang Bolderberg	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in over de pedagogische kwaliteit en communicatie. Dit speelt bij het personeel onderling en ook naar de kinderen toe.	Locatiemanager heeft per mail gereageerd naar ouder en aangegeven graag persoonlijk in gesprek te willen met ouder, om samen naar een passende oplossing te kijken.	Deels
Kinderopvang Christoffel	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Oudercommissie dient klacht in over de veiligheid van de buitenspeelplaats (hekwerk, parkeergelegenheid). Dit duurt volgens oudercommissie al 2 jaar en het is voor hen niet	Locatiemanager heeft contact gehad met afdeling facilitair en aangegeven dat de reeds gedane melding opgepakt moet worden gezien de veiligheid. Facilitair gaat dit intern bespreken. Locatiemanager zal de	Ja



			duidelijk wiens verantwoordelijkheid dit is; makelaar of Partou.	oudercommissie laten weten dat er een update zal volgen en er zal met de verhuurder contact opgenomen worden. De klacht is hiermee voorlopig afgehandeld.	
Kinderopvang De Gouden Koets	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	De ouder heeft een klacht ingediend met betrekking tot meerdere zorgen over de communicatie, het toezicht op de kinderen, ongeschikte activiteiten, voeding en het feit dat het personeel rookt.	De locatiemanager heeft contact opgenomen met de ouder en de volgende afspraken zijn gemaakt: Communicatie - Vanaf nu wordt verwacht dat de pedagogisch medewerkers minimaal eens per maand een kindgericht verslag maken en eens per maand een groepsverslag. Voldoende toezicht - De locatiemanager zal ervoor zorgen dat de pedagogisch medewerkers voldoende zicht hebben en houden tijdens drukke momenten. Er zal ook een goede overdracht plaatsvinden naar collega's en/of direct naar de ouder via het ouderportaal, zodat iedereen goed op de hoogte blijft gedurende de dag. Eten en drinken - De locatiemanager bespreekt met de pedagogisch medewerkers of het mogelijk is om een bekertje bij de lage kraan te zetten, zodat kinderen zelf water kunnen pakken, wanneer zij daar behoefte aan hebben.	Ja
Kinderopvang De Gouden Koets	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder vindt dat de kosten te hoog zijn en wil graag op de hoogte gehouden worden over de ontwikkeling van het kind. Is niet tevreden over de verzorging qua eten en drinken en de update op het ouderportaal.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder en zaken besproken. Ook zijn er afspraken gemaakt.	Deels
Kinderopvang De Gouden Koets	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder bracht kind rond 8.30 uur. Op dat moment hielden er 3 andere kinderen en was het heel onrustig op de groep. Er was 1 pedagogisch medewerker aanwezig. Ouder heeft deze dag een aantal keer gebeld	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder en later ook een persoonlijk gesprek op kantoor. Er zijn afspraken gemaakt en vastgelegd. Klacht kan gesloten worden.	Ja



			en de vaste pedagogisch medewerkers waren er nog niet. Ouder zou worden teruggebeld, maar had om 11 uur nog niets gehoord.		
Kinderopvang De Perenboom	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder dient een klacht in, omdat ouder niet op de hoogte was van de voorwaarden met afmelden tijdens ziek zijn. Ouder heeft kind 3 momenten thuisgehouden en krijgt hier nu geen tegood voor.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Tijdens dit gesprek is uitleg gegeven over het beleid rondom afmelding en tevens gewezen naar de algemene voorwaarden. Helaas neemt dit de vervelende situatie niet weg voor ouder. Locatiemanager neemt in de eerstvolgende vergadering met het team mee dat duidelijke uitleg wordt gegeven over dit beleid tijdens een intake. Afdeling customer support heeft ook nog contact gehad met ouder. Ouder krijgt als eenmalige coulance de uren terug voor de drie afgemelde dagen.	Nee
Kinderopvang De Speelmolen	Smallsteps B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder dient klacht in vanwege tarief en tenaamstelling in het contract.	Ouder heeft aangegeven aan locatiemanager, dat het niet de bedoeling was om er een officiële klacht van te maken. De klacht is afgesloten en de afdeling planning neemt volgende week contact op met ouder, om de vraag verder te beantwoorden.	Nee
Kinderopvang De Vlinder	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	De ouder is ontevreden over het feit, dat er veel inhaaluren over zijn en dat deze komen te vervallen.	Klantenservice heeft per e-mail aan de ouder het beleid omtrent ruil- en inhaaluren toegelicht. De ouder is het hier niet mee eens, maar het beleid wordt niet aangepast.	Nee
Kinderopvang De Zon	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in over de pedagogische kwaliteit op de locatie. Aan het einde van de dag horen of zien ouders de volgende dingen: baby's die alleen kruipen of spelen, baby's die door het personeel worden vastgehouden en baby's die worden gevoed. Er is geen informatie over educatieve activiteiten.	De locatiemanager, pedagogisch medewerker en ouder hebben een persoonlijk gesprek gehad, waaruit blijkt dat er sprake is van miscommunicatie. Er zijn afspraken gemaakt tussen pedagogisch medewerker, locatiemanager en ouder. Op 13 mei heeft locatiemanager ouder gevraagd of er verbeteringen merkbaar zijn. Dit is het geval, ouder ziet een enorme verandering en is tevreden.	Deels
Kinderopvang De Zon	Smallsteps B.V.	Communicatie	Het niet herkennen van	De locatiemanager heeft een	Deels



			signalen dat het niet helemaal goed gaat met een kind en dat ouder niet serieus wordt genomen wanneer er zorgen zijn.	persoonlijk gesprek gehad met ouder. Zoals afgesproken, zal er per mail niet meer inhoudelijk worden ingegaan op vragen over het welzijn van het kind. Op dit moment zijn er vanuit de locatie geen zorgen over het kind. Ouder maakt zich echter nog steeds zorgen over het welzijn van het kind. Daarom zal de pedagogisch coach het kind observeren op de locatie, waarvoor toestemming van beide ouders nodig is vanwege het gedeelde gezag. Na dit gesprek heeft de ouder aangegeven toch niet akkoord te gaan met de inzet van een pedagogisch coach. De locatiemanager heeft aangegeven dat de ouder geïnformeerd zal worden, wanneer er zorgen zijn omtrent het kind.	
Kinderopvang Doenja	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Locatie is aan het verbouwen, ouder vindt het onveilig op de locatie en vindt dat er niet goed naar ouders wordt gecommuniceerd.	De locatiemanager heeft de situatie telefonisch besproken met ouder en zal dit opnemen met de projectbegeleider, die dit verder zal oppakken.	Ja
Kinderopvang Draaimolen	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Het kind is geplaatst op een verticale groep, maar ouder wil graag dat het kind op een babygroep komt. Er is verteld dat de verticale groep eerst vol gepland moet worden.	Ouderspecialist heeft per mail contact opgenomen met ouder. Er is uitleg gegeven waarom kind toch naar een andere groep is geplaatst. De planner was genooddaakt om kind op een verticale groep te plaatsen. Helaas is de plaatsing op een babygroep niet mogelijk.	Deels
Kinderopvang Ensemble	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder vraagt zich af waarom kind als enige is overgeplaatst naar een andere locatie.	Locatiemanager heeft met ouder gesproken over de klacht en geeft aan dat het kind niet als enige kind naar een andere locatie overgeplaatst is. Met ouder is afgesproken dat het contract voor nu wordt stopgezet en zodra en weer plaats is op de locatie het kind weer terugkomt. Ouder neemt hierover contact op met planning. Als er geen juiste oplossing wordt gevonden, geeft ouder aan naar de geschillencommissie te stappen.	Deels



Kinderopvang Kabouters	Smallsteps B.V.	Overig	De ouder geeft aan dat er meerdere incidenten hebben plaatsgevonden met hun eigen kind en andere kinderen, waarvan de ouder niet op de hoogte is gesteld. De ouder vernam dit via een andere ouder en ging hierover in gesprek met de locatiemanager. De ouder vond het gesprek niet prettig en voelde zich niet gehoord. Daarnaast gaf de locatiemanager de waarschuwing dat, indien dit opnieuw zou gebeuren, het kind niet langer welkom zou zijn in de opvang.	De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met de ouder. Tijdens dit gesprek is opheldering gegeven over de situatie. De ouder geeft nu aan dat het gesprek heeft plaatsgevonden en dat de klacht hiermee is afgehandeld.	Deels
Kinderopvang Kings & Queens	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Het kind is fysiek gecorrigeerd en de ouder wil niet dat dit gebeurt.	De locatiemanager en operationeel manager hebben een persoonlijk gesprek gehad met de ouder. Er is excuses aangeboden en alles is goed uitgesproken. De klacht kan worden gesloten.	Ja
Kinderopvang Klaverblad	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder dient een klacht in, omdat haar kind tijdens de opvang geslagen en geschopt wordt door andere kinderen.	De locatiemanager heeft de ouder telefonisch gesproken. Er zijn afspraken gemaakt met de pedagogisch medewerkers, zodat dit niet nogmaals gebeurt.	Deels
Kinderopvang Koetje Boe	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	De ouder is ontevreden over het feit dat de overige inhaaluren na Kerst niet meer ingezet kunnen worden.	Klantenservice heeft per e-mail aan de ouder het beleid omtrent ruil- en inhaaluren toegelicht. De ouder heeft hier niet meer op gereageerd.	Nee
Kinderopvang Kyckert	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder is niet tevreden over de pedagogisch medewerkers op de locatie. Ouder zou graag willen zien dat er meer ondernomen wordt met de kinderen.	De locatiemanager heeft ouder gebeld en afspraken gemaakt voor de aankomende periode en de afspraken nagelopen die al gemaakt waren. Ouder is hiermee akkoord. Deze afspraken worden ook door locatiemanager en de ouder met het kind besproken.	Ja
Kinderopvang Kyckert	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft een aanbod gehad voor pov, dat later is teruggetrokken, omdat ouder niet in de betreffende gemeente woonachtig is en daarom geen toeslag kan aanvragen. Ouder geeft aan, dat andere ouders	Ouder had zich ingeschreven voor de peuteropvang en op het inschrijfformulier aangegeven dat beide ouders werkzaam zijn. Op basis van deze informatie heeft ouder een aanbod gekregen. Later gaf ouder echter aan, op dat moment	Ja



			die in andere gemeenten wonen, wel zijn aangenomen.	geen werk te hebben, waardoor er geen recht was op kinderopvangtoeslag. Bovendien woont ouder in een andere gemeente dan waar de pov zich bevindt, waardoor er ook geen recht is op subsidie. De planning heeft ouder meerdere keren gesproken en ouder heeft aangegeven de opvang zelf te willen betalen. De klacht is opgelost en het kind heeft inmiddels een plek.	
Kinderopvang Laterna	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder was te laat met het brengen van het kind, waardoor het kind niet op de locatie werd opgevangen. De ouder betaalt echter wel voor opvang.	De locatiemanager heeft een gesprek gehad met de ouder en de opstart uitgelegd. Met akkoord van de operationeel manager heeft de locatiemanager compensatie aangevraagd.	Deels
Kinderopvang Laterna	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder dient klacht in omdat de binnenspeelplaats niet veilig zou zijn. Kind is op 28 januari tegen de metalen trap gekomen en in het ziekenhuis gehecht. Ouder is tevreden over het handelen van de pedagogisch medewerkers, maar wil dit toch melden (19 maart) in het kader van veiligheid. De ruimte rondom de trap is provisorisch gebarricadeerd.	Locatiemanager heeft eerst persoonlijk contact gezocht met ouder. Uiteindelijk toch telefonisch met ouder gesproken. Locatiemanager heeft in dit gesprek aangegeven dat er samen met de kwaliteitsmanager is gekeken naar de situatie. Ook is het incident met alle pedagogisch medewerkers besproken, alsook het belang van toezicht. Locatie manager bedankt ouder voor het uiten van de zorgen om zo een zo veilig mogelijke speelomgeving te creëren.	Ja
Kinderopvang Laterna	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Kind heeft het op maandag niet naar de zin en ouder moet kind vaak op maandag ophalen. Op vrijdag is dit niet zo. Als dit niet verandert, wil ouder het contract op maandag opzeggen.	Er is een persoonlijk gesprek geweest met ouder en alles is besproken. Klacht kan gesloten worden, ouder is tevreden.	Ja
Kinderopvang Liedjesland	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder dient een klacht in, omdat vorig jaar twee kinderen zijn ingeschreven voor de bso. Tot op heden zijn er maar twee van de vier dagen beschikbaar. Ouder hoort echter van andere ouders, dat er op de dagen waar de	Afdeling planning heeft contact gehad met ouder. Ouder heeft een plekje aangeboden gekregen.	Deels



			kinderen nu nog op de wachtlijst staan, wel andere kinderen geplaatst worden. Ouder wenst hierover duidelijkheid.		
Kinderopvang Muziektuin	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder heeft een klacht over de personeelsbezetting. Er is niet gecommuniceerd dat de vso op woensdagochtend niet open was.	De locatiemanager heeft met de ouder gesproken en verteld dat er met de betrokken pedagogisch medewerkers over de situatie is gesproken. Ouder vond het telefonisch contact erg fijn, zodat nu alles is opgehelderd.	Deels
Kinderopvang Otje	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder geeft aan dat de plek op donderdag uitblijft, terwijl er beloofd zou zijn, dat dit niet lang zou duren. Ondanks herhaaldelijk bellen en mailen blijft de plek uit. Er is een nieuwe baby gestart op de groep met ook de donderdag. Ouder is het hier niet mee eens, omdat zij hiervoor op de wachtlijst stonden. Ouder geeft aan met planning te hebben gesproken en geeft aan dat er meerdere onwaarheden zijn geuit.	Planning heeft verschillende keren contact gehad met ouder, zowel telefonisch als via de mail. Op de laatste mail vanuit planning is geen reactie meer gekomen vanuit ouder. Uiteindelijk is de klacht afgesloten.	Ja
Kinderopvang Papillon	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder dient een klacht in, omdat ouder geen dagboekje meer kan schrijven in de nieuwe app. Ouder mist deze functie ontzettend. Ouder hoopt dat de functie alsnog toegevoegd kan worden.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en met de projectmanager. Projectmanager geeft aan deze klacht heel serieus te nemen. Ze wachten de komende week af of dat er meer geluiden komen vanuit ouders dat ze bepaalde dingen missen. Zodra ze alles op een rij hebben, pakken ze dit op. Locatiemanager heeft eind volgende week weer contact met projectmanager en ouder.	Ja
Kinderopvang Petteflet	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is het niet eens met de facturatie van de studiedag. Uitleg over de prijsindexatie is voor deze ouder niet overtuigend.	Oudersupport heeft de ouder een uitgebreide uitleg gegeven per mail, over de achtergrond en de verrekening van de studiedag.	Deels
Kinderopvang Princenhoeve	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder dient klacht in over voeding, luierverschoning en reactie van de locatiemanager na mail en telefoontjes.	De locatiemanager heeft afspraak gepland met ouder. Echter is ouder deze afspraak vergeten en heeft telefonisch laten weten dat dit niet meer	Nee



				nodig is.	
Kinderopvang Reigersbos	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in omdat de bso het kind niet heeft opgehaald, waarna de ouder het kind zelf heeft opgehaald.	De locatiemanager heeft meerdere malen contact gezocht en afspraken gemaakt met de ouder, maar dit tevergeefs. De ouder heeft de afspraken afgezegd en reageert nu niet meer op berichten of telefoontjes. In overleg met de operationeel manager is de klacht afgesloten.	Nee
Kinderopvang Reigersbos	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder kreeg via het ouderportaal bericht dat kind koorts had. Ouder vindt dat er gebeld moet worden met 39,6 graden koorts. Kind was suf en had geen 'puf' gekregen, terwijl deze wel is meegegeven.	De locatiemanager heeft ouders persoonlijk gesproken en met ouders afgesproken dat er een betere communicatie komt. Dit zal locatiemanager ook bespreken met de pedagogisch medewerkers. Er is met ouders afgesproken dat ouders altijd bij de locatiemanager terecht kunnen en alles bespreekbaar mogen maken.	Ja
Kinderopvang Ridderzaal	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder stond op 2 wachtlijsten voor bso. Zonder geïnformeerd te zijn is er een wachtlijst-optie verwijderd. Ouder heeft per mail van de planner gehoord dat de 2e optie niet meer wordt geboden en deze aanbieding wordt ingetrokken.	Planner heeft contact gehad met ouder en de klacht is opgelost.	Ja
Kinderopvang Roomtuinjes	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan dat het niet goed gaat op de locatie en wil dit bespreken.	Operationeel manager heeft ouder gesproken. Er zijn gesprekken geweest met verschillende locatiemanagers en GGD. Kind is overgeplaatst naar een andere groep. Dit geeft rust, maar nog niet voldoende. De operationeel manager blijft bereikbaar voor ouder.	Ja
Kinderopvang Roomtuinjes	Smallsteps B.V.	Communicatie	Kind van ouder is gebeten.	Locatiemanager heeft het incident in een persoonlijk contact met de ouder besproken. Het gespreksverslag is per mail aan ouder gestuurd. De klacht kan gesloten worden.	Ja
Kinderopvang Roomtuinjes	Smallsteps B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen)	Ouder is het niet eens met de factuur van de studiedag.	Ouder alles uitgelegd wat betreft de studiedagen. We hebben dit netjes afgehandeld, de klacht kan	Ja



		feestdagen)		worden gesloten.	
Kinderopvang Runners	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder wil kind afmelden voor de bso: ouder heeft problemen met inloggen op de website en krijgt telefonisch geen contact met een pedagogisch medewerker.	Omdat ouder telefonisch niet bereikbaar is, is er vanuit klantenservice een mail gestuurd met uitleg over het inloggen in het ouderportaal.	Ja
Kinderopvang Runners	Smallsteps B.V.	Diversiteit / discriminatie	Ouder dient klacht in over het gedrag van een pedagogisch medewerker tijdens het ophalen van school. (Ouder neemt zelf geen opvang af van Partou)	De locatiemanager heeft contact gehad met de ouder, excuses gemaakt en alles besproken. Ouder was tevreden met het gesprek. Klacht kan gesloten worden.	Ja
Kinderopvang Speurneuzen	Smallsteps B.V.	Overig	De ouder geeft aan ontevreden te zijn over de ouderapp.	Afdeling klantenservice heeft een controle uitgevoerd en geen storingen in de ouderapp geconstateerd. Er is een verdere toelichting gegeven over het gebruik van de app.	Deels
Kinderopvang 't Kasteeltje	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Tijdens het kleuren heeft kind een koffiemok te pakken gekregen met nietjes erin, welke bij de kleurspullen stond. Pedagogisch medewerkers hebben de nietjes uit de mond van het kind moeten halen.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en de klacht besproken. De klacht tevens besproken met de pedagogisch medewerkers. De gemaakte afspraken zijn per mail aan ouder bevestigd. De klacht kan gesloten worden.	Ja
Kinderopvang 't Sparrenest	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder dient een klacht in, omdat het kind ziek is geworden na drie dagen op de opvang te zijn geweest. Ouder geeft aan dat er voorkeur was aangegeven voor een babygroep, maar het kind zit nu op een groep met grotere kinderen, wat volgens de ouder heeft bijgedragen aan het ziek worden van het kind. Ouder wijst ook op de behoefte aan betere schoonmaak op de locatie. Desondanks is de ouder zeer tevreden over de pedagogisch medewerkers op de locatie.	De locatiemanager heeft contact gehad met de ouder en de klacht besproken. Er zijn afspraken gemaakt om het kindje beter te laten wennen. Daarnaast heeft de locatiemanager aangegeven dat de schoonmakers en pedagogisch medewerkers extra aandacht zullen besteden aan de schoonmaak.	Deels
Kinderopvang 't Sparrenest	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / vestiging	Ouder werd 4 uur van tevoren op de hoogte gesteld dat het kind eerder moest worden opgehaald.	Klacht is afgehandeld door de operationeel manager. Deze heeft aan ouder uitgelegd hoe alles werkt en hoe er gehandeld is.	Ja



			Het kinderdagverblijf werd 1,5 uur eerder gesloten dan normaal. Er was de hele dag geen vast personeel op de groep.		
Kinderopvang Toverkruid	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder dient klacht in omdat de wipstoeltjes voorzien zijn van slecht klittenband. Hierdoor is het kind uit het stoeltje gevallen en op het achterhoofd op de harde grond terecht gekomen. Ouder heeft geen vertrouwen in de huidige babygroep en wil graag terugplaatsing naar de vorige groep. Tevens vraagt ouder om serieus te kijken naar de wipstoeltjes.	Locatiemanager heeft verschillende gesprekken gehad met ouder. Tijdens dit gesprek heeft locatiemanager excuses gemaakt voor het incident. Ook heeft locatiemanager acties uitgezet zodat incidenten, zoals deze niet meer voor kunnen komen. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt met het team. De wipstoelen zijn inmiddels vervangen en kind kan teruggeplaatst worden naar de andere groep.	Ja
Kinderopvang Villa Harlekijn	Smallsteps B.V.	Communicatie	Zonder overleg met ouder is er van mentor gewisseld en is er een melding gemaakt bij veilig thuis.	De locatiemanager heeft ouder per mail geïnformeerd over de procedures van Partou en waarom deze beslissing gemaakt is. De locatiemanager nodigt ouder uit voor een gesprek, maar ouder heeft laten weten hier geen gebruik van te willen maken.	Ja
Kinderopvang Villa Mamaloe	Smallsteps B.V.	Communicatie	Het kind is gevallen op het kinderdagverblijf en ouder is teleurgesteld dat er achteraf niet is gevraagd hoe het met het kind gaat na deze val. Ouder had een reactie verwacht van kantoor; ouder is wel tevreden over het handelen van de pedagogisch medewerkers.	Locatiemanager en customer support hebben contact gehad met ouder. Er is uitleg gegeven over de werkwijze omtrent incidenten, die (bijna) nooit het servicekantoor bereiken. Ouder vond het fijn dat er vanuit verschillende kanten contact is opgenomen. De klacht is afgesloten.	Nee
Kinderopvang Villa Mamaloe	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder dient klacht in vanwege het niet kunnen inzetten van vso ruil- en tegoeduren.	Customer support is ouder tegemoetgekomen met het verzoek om ruil- en inhaaluren in te zetten.	Deels
Kinderopvang Villa Sprookjestuin	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder heeft aangegeven dat de aangevraagde dagen voor opvang niet zijn goedgekeurd vanwege personeelstekort. Tegelijkertijd heeft ouder bericht ontvangen dat een pedagogisch medewerker de groep zal	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Ouder heeft de ontevredenheid over Partou uitgesproken. Het incident met de sokken wordt hoog opgenomen. Er zat weinig ruimte in om ouder tevreden te stellen. Ouder weigert nogmaals in gesprek te gaan	Deels



			verlaten vanwege een BBL-opleiding, waarbij is aangegeven dat er geen plek is voor deze medewerker. Dit lijkt tegenstrijdig met het eerdergenoemde personeelstekort. Daarnaast heeft ouder een foto ontvangen waarop het kind op sokken buiten speelt, wat ouder onacceptabel vindt.	en gaat inschrijven op een andere locatie.	
Kinderopvang Villa Sprookjestuin	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan dat er verbeterpunten zijn in de manier waarop er wordt omgegaan met zowel ouders als kinderen. Volgens ouder zijn er opmerkingen gemaakt door pedagogisch medewerkers die echt niet door de beugel kunnen. Ouder denkt dat het gedrag professioneler kan en moet worden aangepakt.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en aangegeven dat het vervelend is dat ouder de situatie zo heeft ervaren. De locatiemanager heeft de procedure rondom de klacht en de betrokken personen uitgelegd. Er heeft een goed gesprek plaatsgevonden, waarin is uitgelegd dat professionals verplicht zijn om zorgen rondom kinderen te delen. De boodschap blijft dat er zorgen zijn rondom het kind. Ouder is ook geïnformeerd dat, indien er onenigheid is over zaken zoals de opzegtermijn, dit altijd bespreekbaar is en er naar de mogelijkheden kan worden gekeken. Ouder is tevreden met de afhandeling van de klacht.	Deels
Kinderopvang Villa Sprookjestuin	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft een paar keer contact gehad met de locatiemanager, waarin ouder zich niet gehoord voelt. Ook geeft ouder aan dat de communicatie niet soepel verloopt en er beloftes worden gedaan, die niet worden nagekomen.	Operationeel manager heeft de verschillende klachten met ouder besproken en diverse afspraken gemaakt. Deze afspraken worden door locatiemanager besproken met het hele team. De ouder wenst een compensatie met het ruiltegoed. Ruiluren worden niet financieel gecompenseerd. De ouder heeft een advocaat ingeschakeld om het ruilbeleid te onderzoeken. De klacht helaas niet naar tevredenheid van ouder kunnen oplossen. De klacht is wel afgesloten.	Ja



Kinderopvang Westendorp	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Kind had aan knie van pedagogisch medewerker gezeten. Ouder vindt het ongepast dat kind aan lichaam van volwassenen zit.	Locatiemanager heeft verschillende gesprekken met ouder gehad en hier verslagen over gemaakt en gedeeld met ouder. De klacht is afgehandeld.	Ja
Kinderopvang Westendorp	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Kind is in de kinderstoel gezet zonder het riempje vast te maken. Leidster liep naar keuken en had geen zicht over het kind. Kind is uit de kinderstoel gevallen op de grond.	De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek met de ouder gehad en alles besproken. Er is excuses aangeboden voor wat er is gebeurd en er is aangegeven, dat dit niet meer mag voorkomen. De ouder had verschillende verzoeken waaraan de locatiemanager kon voldoen. De klacht kan naar tevredenheid van de ouder worden gesloten.	Ja
Kinderopvang Westendorp	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan dat kind was thuisgekomen met meerdere wonden verspreid over het lichaam. Het verhaal van de pedagogisch medewerkers kan ouder niet geloven. Ouder wil graag camerabeelden.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder en aangegeven dat het niet mogelijk is om camerabeelden te verstrekken aan ouders. Er werd aangegeven dat het jammer is dat het kind is gevallen, maar dat dit helaas kan gebeuren tijdens het buitenspelen. Ouder heeft aangegeven de facturen niet te willen betalen en geen persoonlijk gesprek te willen voeren.	Deels
Kinderopvang Westhof	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft kind al twee jaar geleden ingeschreven bij de bso. Ouder heeft contact gehad met planning, omdat ouder het contract later in wil laten gaan en ook een dag minder opvang wenst. Planning gaf in dit gesprek aan dat het niet zeker is of dat er plek zou zijn en heeft ouder geadviseerd om op zoek te gaan naar alternatieven. Ouder vindt het niet prettig dat er, na zo lang ingeschreven te staan, nog geen duidelijkheid is en wenst opheldering.	Customer Support heeft ouder gesproken. Excuses aangeboden voor het laat contact opnemen. Er is aan ouder uitleg gegeven over de wachtlijst en hoe de wachtlijst er uit ziet voor Westhof BSO. De inschrijving is nogmaals onder de aandacht gebracht bij de planner. Afsproken dat ouder informatie ontvangt, dus ook als het niet gaat lukken om te starten in augustus.	Ja
Kinderopvang Westhof	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder dient klacht in over een pedagogisch medewerker en wenst	De locatiemanager heeft gesprek gehad met ouders. In dit gesprek geeft	Ja



			hierover gebeld te worden.	locatiemanager aan ouders te begrijpen en geeft aan dat er afspraken gemaakt zullen worden met het team om dit in de toekomst te voorkomen.	
Kindersportfort	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft een klacht over de wijzigingstermijn van het bso-contract en de hieraan verbonden kosten. Ouder wil één van de twee dagen per week opzeggen.	Planning heeft meerdere keren per e-mail contact gehad met de ouder en intern overleg gevoerd met de teamleider. We hebben de ouder laten weten dat we helaas geen uitzondering kunnen maken. Hierbij is verwezen naar de aanvullende voorwaarden die horen bij de destijds ondertekende overeenkomst.	Nee
Kleine Beer	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder is het er niet mee eens dat de locatie is gesloten op de studiedag, terwijl ouders er wel gewoon voor moeten betalen, maar geen kinderopvangtoeslag over deze dag ontvangen.	Oudersupport heeft contact opgenomen met ouder per mail. Er is een duidelijke toelichting verstuurd naar ouder over de studiedag.	Deels
Kleine Klinker	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder heeft onderstaande vraag gesteld aan locatiemanager, waarop tot heden geen reactie is gekomen. Vraag van ouder: Op de website staat dat de kinderen voor de veiligheid en herkenbaarheid een hesje aan krijgen wanneer zij uit school gehaald worden. Ik ben verbaasd dat ik dit geen enkele keer zie. Hoe kan dit? Hebben jullie een tekort aan hesjes op de locatie? Is de afstand bepalend wanneer er een hesje worden gedragen? Veiligheid staat toch voorop? Op deze manier wordt er niet waargemaakt wat er op de website staat.	Locatiemanager heeft op 2 x contact gehad met ouder. Het niet dragen van veiligheidshesjes is inderdaad niet conform de informatie op de website. Locatiemanager geeft aan dit met het team te hebben opgepakt, sindsdien lopen de kinderen wel met hesjes.	Ja
Koppestok	Smallsteps B.V.	Overig	De oudercommissie heeft een e-mail gestuurd met diverse aandachtspunten waar zij over willen praten.	De operationeel manager heeft contact gehad met de locatiemanager en voormalig locatiemanager om de aandachtspunten van de	Ja



				oudercommissie te bespreken. De operationeel manager heeft de oudercommissie hierover geïnformeerd.	
Koppestok	Smallsteps B.V.	Communicatie	De ouders dienen een klacht in tegen de locatiemanager. Ze betreuen de gang van zaken en willen dat de communicatie, naast per mail en telefonisch, ook officieel wordt vastgelegd en gedocumenteerd.	De operationeel manager heeft de klacht afgehandeld. Ouder is gehoord en er zijn nieuwe afspraken gemaakt.	Ja
Koppestok	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Bij het ophalen van het kind wisten de pedagogisch medewerkers niet wie het kind was. En het kind heeft te lang met een vieze luier rondgelopen.	De locatiemanager heeft met ouder gesproken. Er zijn nu afspraken gemaakt in het team. Ouder is tevreden met deze gemaakte afspraken.	Ja
Koppestok	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder heeft klacht over BHV-plan en beschikbaarheid van zeep. Tevens heeft ouder klacht over communicatie van de locatiemanager.	Operationeel manager heeft ouder telefonisch gesproken. Ouder had intussen ook al gesproken met assistent locatiemanager. Ouder is tevreden met de ondernomen stappen en afspraken die zijn gemaakt.	Deels
Koppestok	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder geeft aan op terugbetaling van een opvangdag te wachten. Ouder betaalt nieuwe facturen pas, nadat de terugbetaling is ontvangen. Ouder is het niet eens met de gefactureerde dag. Het verzoek om een ruildag is vanuit locatie gekomen, waarvoor ouder een factuur ontvangt.	Afdeling customer support heeft contact gehad met ouder. Ouder heeft inmiddels bericht gehad dat deze factuur wordt gecrediteerd. Het te veel gefactureerde bedrag wordt in mindering gebracht op de factuur van april.	Ja
Koppestok	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder vraagt dagen aan in het ouderportaal en hoort hier niets over.	De locatiemanager heeft een gesprek gehad met ouder en het beleid van de ruildagen goed besproken. Klacht is afgehandeld.	Deels
Koppestok	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder had een extra dag aangevraagd, die was goedgekeurd door de locatie. Een dag van tevoren kreeg ouder toch te horen dat de extra dag niet mogelijk was.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en afspraken gemaakt. Ze heeft dit ook met het team besproken. Locatiemanager heeft ouder ook gemaaild met de afspraken.	Ja



Koppestok	Smallsteps B.V.	Communicatie	De ouder geeft aan gebeld te zijn door de juf van school, omdat het kind nog niet was opgehaald door de bso. De ouder heeft vervolgens de locatie gebeld, maar vond de reactie aan de telefoon erg kortaf, terwijl er meer duidelijkheid werd verwacht. Daarnaast valt het de ouder op dat pedagogisch medewerkers om 18:20 al met hun jas aan staan, terwijl de locatie open is tot 18:30. Dit geeft de ouder een onprettig gevoel.	De operationeel manager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder en alles is besproken. Ook zijn er afspraken gemaakt met het team over bepaalde punten. De klacht kan nu worden gesloten.	Ja
Krullenbol	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder zou graag zien, dat kind niet met de taxi maar te voet naar school gebracht wordt. Kind is naar school gebracht door de taxi, maar stond 20 minuten buiten in de kou te wachten omdat school een streng deurbeleid hanteert.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en in een aanvullende mail het vervoersbeleid uitgelegd aan ouder. Alleen op woensdag wordt het kind met de taxi naar school gebracht, gezien de inzet van personeel en logistieke keuzes. Op andere dagen worden de kinderen te voet opgehaald, zoals ook in de locatieregids vermeld.	Ja
Krullenbol	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft kind een jaar geleden ingeschreven op de bso en wil uitleg waarom andere kinderen niet zo lang hoeven te wachten om geplaatst te worden. Ouder zegt dat hij voorrang zou moeten krijgen, ook omdat er al een ander kind uit het gezin opvang afneemt op dit moment. Blijkbaar zeggen pedagogisch medewerkers dat er ergens iets niet goed gaat.	Afdeling planning heeft contact gehad met ouder en de planner heeft ouder de gewenste dagen aan kunnen bieden.	Ja
Krullenbol	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder geeft aan dat alle aanvragen van juli en augustus afgekeurd zijn.	De locatiemanager heeft ouder gesproken en de afspraken op de mail gezet. Inmiddels zijn er toch een aantal aanvragen goedgekeurd.	Ja



				Klacht is afgehandeld.	
Lijsterstraat	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder staat langer dan een andere ouder op de wachtlijst en heeft nog geen plekje, terwijl de andere ouder wel een plekje heeft.	Planner heeft persoonlijk contact gehad met ouder en kan ouder een plekje aanbieden. Dezelfde klacht als 11567	Ja
Lijsterstraat	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft haar kind ingeschreven voor de bso op woensdag en staat op de wachtlijst. Nu heeft een andere ouder, die het kind later had ingeschreven, verteld dat er voor hen wel plek is op woensdag.	Ouder heeft vanuit planning een aanbod gehad om te starten met de woensdag. Ouder is tevreden over de afhandeling. (Zelfde klacht als 10954).	Deels
Margriet	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan, dat kind helemaal koud was bij het ophalen. Het was 13 graden op de groep omdat de CV kapot was. Dit blijkt al dag twee te zijn en ouder vindt het schandalig. Einde van de dag zijn er noodkachels geleverd, maar hierdoor zijn er twee speelhoeken gesloten in verband met veiligheid van de kinderen.	Flexmanager heeft ouder persoonlijk gesproken en alles besproken. Klacht kan worden gesloten.	Ja
Margriet	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan dat kind bij het ophalen ijskoud was ondanks dat het personeel probeert de kinderen warm te houden. Ouder vindt het onverantwoord dat kinderen in de kou moeten zitten, omdat de verwarming niet gemaakt wordt. Ouder hoopt dat het servicekantoor dit spoedig zal oplossen.	Flexmanager heeft ouder persoonlijk gesproken en alles besproken. Klacht is afgehandeld.	Ja
Margriet	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan, dat het de tweede keer in korte tijd is dat de verwarming kapot is op de locatie, waardoor beide kinderen het koud hebben gehad op de opvang.	Flexmanager heeft ouder persoonlijk gesproken en alles besproken. Klacht kan gesloten worden.	Ja
Margriet	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan, dat de verwarming het al twee dagen niet doet op de locatie en dat het erg koud is. Er is een mobiele verwarming geregeld en ouder vindt dit erg	Flexmanager heeft ouder persoonlijk gesproken en alles besproken. Klacht kan gesloten worden.	Ja



			gevaarlijk. Er spelen kinderen op de groep en ze kunnen zich daaraan verbranden.		
Margriet	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan dat haar kinderen bij het ophalen heel koud waren. Dit speelt al twee dagen. Er zijn volgens ouder naast de elektrische kachel geen maatregelen genomen om kinderen misschien op een andere locatie op te vangen. De locatiemanager was nergens te bekennen voor uitleg.	Flexmanager heeft ouder persoonlijk gesproken en alles is besproken. De klacht kan gesloten worden.	Ja
Margriet	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan dat de verwarming het al een paar dagen niet doet. Ouder wil dat dit snel opgelost wordt.	Flexmanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder en alles besproken. De klacht kan worden gesloten.	Ja
Margriet	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Verwarming op locatie is kapot. Ouder is het oneens hoe dit wordt opgelost.	Er is telefonisch contact geweest tussen locatiemanager en ouder. In dit gesprek heeft de locatiemanager excuses aangeboden voor het ongemak door de onverwachte sluiting van de locatie. Er is uitleg gegeven aan ouder dat de elektrische noodverwarming te zwaar bleek te zijn voor de stoppenkast en de temperatuur op locatie 11 graden was en dit is echt koud om de kinderen op een verantwoorde manier op te vangen. Inmiddels is de centrale verwarmingsketel gemaakt en is het probleem verholpen.	Ja
Marie van Westerhovenstraat	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder heeft 2 klachten ingediend, die als 1 gezamenlijke klacht is geregistreerd. De klachten gaan beiden over de communicatie tussen ouder en locatiemanager.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Er zijn excuses aangeboden. Ouder begrijpt de reactie nu en vindt het fijn dat het besproken is. Ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht.	Deels
Marie van Westerhovenstraat	Smallsteps B.V.	Communicatie	Er is tegen een ouder geschreeuwd in het bijzijn van anderen en er is een kwetsende opmerking gemaakt naar de ouder door een pedagogisch medewerker.	De locatiemanager heeft de ouder twee keer uitgenodigd voor een gesprek om de klacht te bespreken. Daarnaast heeft de locatiemanager de ouder persoonlijk aangesproken,	Deels



				maar helaas heeft de ouder hier niet op gereageerd. De klacht is afgesloten.	
Move-it	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is niet tevreden over de bereikbaarheid van de locatie. Ook heeft de ouder een vraag met betrekking tot het aanvragen van een dag.	De locatiemanager heeft contact gehad met ouder en de klacht besproken. Locatiemanager snapt de frustratie van ouder en heeft daarom twee acties uitgezet om dit in de toekomst te voorkomen. Het team zal in de toekomst eerder een terugkoppeling geven op een aanvraag. In een nieuwsbrief zal de locatiemanager de contactgegevens en die van de achterwacht delen met de ouders.	Ja
Mozartlaan	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in, omdat bij thuiskomst blijkt dat kind nog steeds dezelfde luier van thuis aan heeft. Ook zegt ouder dat dit niet de eerste keer is.	De locatiemanager heeft contact gehad met ouder en aangegeven dat wij dezelfde luiers gebruiken. Kind is meerdere malen verschoond.	Nee
Noorderhof	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft het gevoel dat er weinig of geen interesse is voor het kind. Ouder is niet tevreden over het personeel en zag bij thuiskomst, na een dag opvang, een vieze luier met aangekoekte ontlasting.	Locatie manager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. De klacht is besproken en er zijn afspraken gemaakt.	Ja
Olle	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder vindt dat er te weinig foto's zijn gemaakt van het feestje van haar kind.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder en excuses aangeboden. Er is aangegeven dat de feedback wordt meegenomen. Ouder kan in de toekomst altijd een gesprek aanvragen op de locatie.	Deels
Olympialaan	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder dient klacht in, omdat bso het kind weer niet heeft opgehaald (dit is de 5e keer); de laatste keer was op een dag dat een extra bso-dag aangevraagd en goedgekeurd was. Hiervoor heeft ouder toch een factuur ontvangen. Ouder heeft eerder een klacht hierover ingediend en vindt dit onacceptabel. Ouder heeft het gemeld bij de	De factuur is door Customer Support gecrediteerd. Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en aangegeven hier extra controle op te gaan doen. Ook geeft locatiemanager aan dat het nog onduidelijk is waarom het vervoer mis is gegaan. Dit gaat locatiemanager nog uitzoeken.	Ja



			locatiemanager en geeft aan een formele klacht in te dienen bij het Landelijk Klachtenloket voor Kinderopvang.		
Olympialaan	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder dient klacht in, omdat ouder het oneens is met de kosten die betaald moeten worden, terwijl de reservering geannuleerd is na inschrijving.	Afdeling customer support heeft contact gehad met ouder. Hierbij is ouder gewezen op de algemene voorwaarden.	Nee
Partou BSO Aan Zee	Smallsteps B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Studiedag: ouder is het er niet mee eens dat de factuur hetzelfde blijft en dat de kinderopvangtoeslag omlaag gaat.	Ouderspecialist heeft per mail contact opgenomen met ouder. Er is uitleg gegeven over de achtergrond van de studiedag en hoe deze uren zijn berekend. Ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht.	Deels
Partou BSO Apeldoornstraat 1	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder geeft aan dat het kind niet op de gewenste dagen geplaatst wordt, terwijl andere ouders aangeven dat hun kinderen wel op de gewenste dagen geplaatst zijn. Ouder heeft meerdere keren contact gehad met de planning, maar kreeg te horen dat ouders bericht ontvangen, zodra een plaats beschikbaar is. Ouder vraagt zich af of dit te maken heeft met de afkomst van de ouders en het feit dat ze geen Nederlands spreken. Ouder verzoekt om opheldering hierover.	Customer Support heeft ouder uitgebreide mail gestuurd over het plaatsingsbeleid, en aangegeven dat deze locatie helaas te maken heeft met een wachtlijst. Er is plaats op het moment dat de planning dit toelaat. Ook heeft Customer Support laten weten dat de Engelse voertaal er niets mee te maken heeft.	Ja
Partou BSO Apeldoornstraat 1	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder wil graag meer duidelijkheid over wanneer er plek komt voor hun derde kind bij de bso. Omdat de oudste kinderen wel een plaatsing hebben, moeten de ouders nu telkens vrij nemen voor hun jongste kind, wat voor hen lastig is. Zij hebben meerdere keren contact gehad met de planning, maar krijgen steeds te horen dat er geen indicatie gegeven kan worden over	Oudersupport heeft contact opgenomen met de planning en planning bleek toch in staat om een aanbod te doen voor de gewenste dagen. Dit is teruggekoppeld aan de ouder en ouder heeft het contract inmiddels ondertekend.	Deels



			wanneer er plek zal zijn.		
Partou BSO Arent Janszoon Ernststr 132	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder dient een klacht in, omdat er telkens geen mogelijkheid is om inhaaluren in te zetten. Ouder wenst dat alle uren gecrediteerd worden en als alternatief dat de opvangdag op vrijdag eraf gaat zodat de inhaaluren die er ontstaan zijn, op deze dag ingezet kunnen worden.	Locatiemanager heeft telefonisch en persoonlijk contact gehad met ouder. Er zijn afspraken gemaakt met betrekking tot het contract en de opgebouwde tegoeden. Dit is ook per mail aan ouder bevestigd. Na het uitzoeken van de mogelijkheden van plaatsing van het 2e kind heeft ouder besloten hiervan geen gebruik te maken.	Ja
Partou BSO Baarsjesweg 12	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder heeft een klacht over de vele wisselingen van het personeel en vindt dat hier anders mee moet worden omgegaan.	Locatiemanager heeft gesprek gehad met ouder en heeft op alle vragen gereageerd. Samen met ouder ook naar het rooster gekeken om te laten zien dat er vaste pedagogisch medewerkers op de groep staan. Uitgelegd wat er aangeboden wordt aan eten. Klacht is afgehandeld.	Ja
Partou BSO Barchman Wuytierslaan 234	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Kind moest binnen blijven en mocht niet naar de sportvelden, omdat een handtekening van ouder ontbrak voor toestemming. Kind kreeg ook een boterham zonder beleg.	De locatiemanager heeft ouder telefonisch gesproken en het gesprek nadien per mail bevestigd. Er is uitleg gegeven over het verloop van de dag; wat heeft het kind gedaan en gegeten die dag. De klacht is afgerond.	Ja
Partou BSO Barchman Wuytierslaan 234	Partou B.V.	Diversiteit / discriminatie	Volgens ouder gebruikt de pedagogisch medewerker beledigende woorden tegen het kind. Ouder wenst dat de pedagogisch medewerker hierop wordt aangesproken en dat er actie wordt ondernomen.	De locatiemanager heeft een gesprek gehad met ouder en hierin zijn afspraken gemaakt. De klacht is afgehandeld.	Ja
Partou BSO Bolstraat 28A	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder vindt het onaanvaardbaar dat de locatie al 4 keer gesloten is vanwege personeelstekort.	Locatiemanager heeft meermaals, tevergeefs, telefonisch contact gezocht met ouder. Uiteindelijk op locatie met ouder gesproken over de klacht. De locatiemanager heeft uitleg gegeven over het opstarten van een invalteam. Ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht.	Ja
Partou BSO Brabantweg 107	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder geeft aan dat kind nog maar net is begonnen met de opvang. Er is al vier keer	Er is door locatiemanager meerdere malen contact gezocht met ouder, zowel telefonisch als per mail.	Ja



			bij het brengen geen pedagogisch medewerker aanwezig. Kinderen moeten in de gang wachten tot er iemand komt.	Helaas heeft ouder geen contact meer gezocht als reactie op de voicemailberichten en de door locatiemanager verzonden e-mails. We zullen de klacht nu dan ook sluiten.	
Partou BSO Burg. Krijgsmangeerde 43	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is niet tevreden over de gang van zaken wat betreft administratie, facturatie en communicatie.	Customer support heeft contact gehad met ouder en een voorstel gedaan voor de betaling en het contract. Ouder heeft hier reactie op gegeven en het is afgehandeld.	Nee
Partou BSO C. van Eesterenlaan 216	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder vindt dat locatiemanagers onverantwoorde risico's nemen. Ervaring 1: kind krijgt iets direct uit de oven, zo heet dat kind/ouder het liet vallen. Ervaring 2: kind stond bovenaan de hellingbaan zonder helm en skeeler ervaring.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en afspraken gemaakt. Deze afspraken worden gedeeld met de pedagogisch medewerkers op locatie. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.	Ja
Partou BSO C. van Eesterenlaan 216	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan dat kind is zoekgeraakt tijdens een uitje naar Artis.	De locatiemanager heeft ouder gesproken. Er zijn afspraken gemaakt over hoe de locatie zal handelen bij de volgende activiteiten. Er zijn afspraken gemaakt samen met ouder.	Deels
Partou BSO C. van Eesterenlaan 216	Partou B.V.	Communicatie	Ouder geeft aan dat de app niet werkt. Het afmelden lukt niet en de FAQ op de website is beperkt voor verdere info.	Ouderspecialist heeft telefonisch contact gehad met ouder. Ouder kon niet inloggen in de ouderapp. Dit is opgelost voor ouder en de app werkt naar behoren. Tevens heeft ouder, op verzoek van locatie, het kind een dag thuisgehouden in verband met personeelstekort. Hier heeft ouder ruil- en inhaaluren ontvangen. Ouder is tevreden met de afhandeling van de klacht.	Deels
Partou BSO C. van Eesterenlaan 216	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder geeft aan dat op de factuur van november een correctie op de uren is gegeven, maar er daarna weer bij is opgeteld. Ouder wil graag het bedrag terugkrijgen en gaat niet	Oudersupport heeft contact gehad met ouder. Er is een uitgebreide uitleg gegeven over de achtergrond van de studiedag van Partou en de facturatie hiervan.	Deels



			betalen voor uren die niet zijn afgenomen.		
Partou BSO Catharina-Amaliaaan 66E	Partou B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Bij het ophalen kon ouder het kind niet vinden. Uiteindelijk vond ouder het kind huilend binnen met een andere ouder. Dit gaf ouder geen goed gevoel.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en heeft ouder gerustgesteld. Er is uitgelegd dat er specifieke regels zijn binnen de privacywet. De veiligheid in het gebouw is aangepakt in de vorm van toegangscode's, die alleen beschikbaar zijn voor ouders en pedagogisch medewerkers van onze locatie. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
Partou BSO Catharina-Amaliaaan 66E	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan dat kind ongeveer een half uur alleen is geweest, zonder dat iemand op de locatie wist waar het kind was.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en afspraken gemaakt. Op gezette tijden worden de kinderen geteld en er wordt een wc-ketting gemaakt. Hiermee voorkomt de locatie dat ze vergeten dat er een kind naar de wc is gegaan. In de volgende nieuwsbrief worden ouders hiervan op de hoogte gebracht. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
Partou BSO Cruquiusweg 90	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Voor ouder is een dag mondeling goedgekeurd en toch kon de opvang niet doorgaan.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder en excuses aangeboden. Uitgelegd waarom de aanvragen niet goedgekeurd zijn. Ouder heeft deze meldingen niet gezien. In het vervolg zal locatie telefonisch contact met ouder opnemen. Gelukkig lukte het deze week en voor volgende week om aanvragen goed te keuren voor deze ouder.	Deels
Partou BSO De Curtis 7c	Partou B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder is het niet eens met de studiedag. Ouder vindt dat we de locatie niet moeten sluiten, maar het op een andere manier moeten oplossen.	Ouderspecialist heeft per mail contact opgenomen met ouder. Er is uitleg gegeven over de achtergrond van de studiedag en hoe deze uren zijn berekend. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
Partou BSO De Verbeelding 21	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is het niet eens, dat de meeste dagen afgekeurd worden. Ouder wil het tegoe kunnen inzetten of dat het verrekend wordt. Daarnaast staat kind al ruim twee jaar op de	Oudersupport heeft contact opgenomen met ouder. Ouder is het niet eens met de voorwaarden rondom ruil- en inhaaluren. Wij kunnen helaas niets meer voor deze ouder betekenen en hebben aangegeven dat de klacht	Deels



			wachttijl voor de overstap naar een andere groep, maar hebben hier nog niets over gehoord.	wel geregistreerd zal blijven in ons systeem.	
Partou BSO Deltalaan	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder geeft aan dat kind overgeplaatst moet worden naar een andere locatie i.v.m. een wetswijziging. Ouder geeft aan dat het een flinke achteruitgang is.	Operationeel manager heeft op verschillende data een gesprek met ouder gehad. Al deze afspraken zijn vastgelegd en gedeeld met ouder. De operationeel manager heeft uitleg gegeven over de besluiten en afspraken gemaakt voor de toekomst.	Ja
Partou BSO Dollardstraat 123	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	De ouder benoemt dat hun kind het hoofd heeft gestoten en in eerste instantie niet werd geholpen, omdat de pedagogisch medewerkers bezig waren met de lunch en het verzorgen van een ander kind met een wespensteek. Er waren geen pedagogisch medewerkers aanwezig op het moment van het incident en oudere kinderen zouden gevraagd zijn, om op de jongere kinderen te letten. Uiteindelijk is het kind verzorgd, waarna de kinderen buiten moesten spelen terwijl de pedagogisch medewerkers de lunch binnen verzorgden. De kinderen zijn echter stiekem naar binnen gegaan en hebben zich verstopt in een lokaal. Een pedagogisch medewerker ontdekte dit, haalde de kinderen uit het lokaal en deed de deur op slot. Het kind van de ouder bleek echter nog binnen verstopt te zitten. Toen de andere kinderen alarm sloegen, opende de pedagogisch medewerker de deur en trof het kind aan, dat zich anders gedroeg dan	De locatiemanager heeft met de ouder gesproken. De locatiemanager gaat het voorval bespreken met het team, om te achterhalen hoe zij dit hebben ervaren, hoe zij denken dat dit op de kinderen overkomt, en wat er in de toekomst beter kan. Ook zal besproken worden waarom er geen aandacht was voor het kind op de laatste opvangdag en de locatiemanager zal ervoor zorgen dat dit in de toekomst niet meer gebeurt. Het gesprek verliep prettig.	Ja



			normaal. De pedagogisch medewerkers hadden geen contactnummers van de ouders of de huisarts bij de hand en hebben uiteindelijk de grootouder gebeld, die het kind meenam naar de dokter. Hier bleek dat het kind een hersenschudding had opgelopen. De ouder is ontevreden over de manier waarop de situatie is afgehandeld en heeft zorgen over de pedagogische kwaliteit.		
Partou BSO Dorpsstraat 50	Partou B.V.	Diversiteit / discriminatie	Ouder dient een klacht in, omdat hun kind twee keer tijdens de tso in een vervelende situatie terecht is gekomen. Ouder wenst dat de pedagogisch medewerker in gesprek gaat met het kind en excuses aanbiedt. Daarnaast hoopt ouder dat er maatregelen worden genomen om te voorkomen dat dit in de toekomst nogmaals gebeurt.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en de klacht besproken. Hierin is aangegeven dat pedagogisch medewerker vandaag met kind in gesprek gaat en excuus aanbiedt.	Deels
Partou BSO Eendenplein 4	Partou B.V.	Overig	Ouder dient een klacht in omdat ouder de wachttoon niet prettig vindt.	Customer Support heeft ouder 2x geprobeerd te bellen, vervolgens een mail gestuurd. Helaas was het dus niet mogelijk om meer details te krijgen. Customer Support heeft ouder bedankt voor de feedback.	Ja
Partou BSO Eendenplein 4	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is het niet eens, dat er betaald moet worden voor de studiedag, terwijl er geen opvang is. Ouder is het niet eens met het antwoord over de indexatie.	Oudersupport heeft contact opgenomen met ouder. Er is een uitgebreide uitleg gegeven over de facturatie van de studiedag en hoe deze is berekend. Door uitblijven van betaling van de periode waarin de studiedag viel, is het contract stopgezet. Uiteindelijk is alles opgelost en het contract is weer hervat.	Deels
Partou BSO Elandsstraat 154A	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder is het niet eens met de efficiëntere inrichting van de roosters, wat ertoe heeft geleid dat	Locatiemanager heeft een gesprek gehad met de ouder en uitleg gegeven over het vertrek van de pedagogisch	Nee



			een van de trouwe pedagogisch medewerkers zich genoodzaakt voelt om te vertrekken. De ouder is boos en vindt dat zowel de activiteiten en mogelijkheden als de pedagogische kwaliteit de afgelopen jaren zijn afgenomen.	medewerker. De locatiemanager gaf aan, dat altijd in gesprek wordt gegaan met vertrekkende medewerkers om de beweegredenen achter hun vertrek te begrijpen. Tevens werd aangegeven dat de pedagogische kwaliteit gewaarborgd blijft, aangezien alle pedagogisch medewerkers werken volgens de richtlijnen en het activiteitenbeleid van Partou.	
Partou BSO Elandsstraat 154A	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder dient een klacht in, omdat een zeer gewaardeerde pedagogisch medewerker de locatie gaat verlaten. Ouder maakt zich zorgen over de aanpak voor werving van nieuw personeel. Ouder geeft een tweetal suggesties om de arbeidsomstandigheden te verbeteren en wenst hier reactie op. Op de terugkoppeling van locatiemanager stuurt ouder op 25 mei alsnog een mail met de mededeling dat het voor hen niet is opgelost, en zich zorgen maken over de redenen van het vertrek van de pedagogisch medewerker. Ouder blijft zich afvragen of de pedagogische kwaliteit, veiligheid e.d. op niveau blijft.	Locatiemanager heeft persoonlijk en per mail aangegeven dat ouder erop mag vertrouwen dat de pedagogische kwaliteit behouden blijft.	Deels
Partou BSO Elandsstraat 154A	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder dient een klacht in over een vertrekkende pedagogisch medewerker. Ouder heeft gehoord dat pedagogisch medewerker vertrekt, omdat de uren ingeperkt worden. Ouder geeft aan geen vertrouwen te hebben in Partou om pedagogisch medewerker te behouden. Ook maakt ouder zich zorgen over de	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en tijdens dit gesprek uitgelegd dat het de keuze van de pedagogisch medewerker zelf is geweest om te vertrekken. Tevens heeft locatiemanager aangegeven, dat wij te allen tijde in gesprek gaan met pedagogisch medewerkers om te kijken wat de beweegredenen voor een vertrek is. In dit geval zijn we in goed overleg uit elkaar gegaan. De huidige	Nee



			pedagogische kwaliteit als deze pedagogisch medewerker vertrekt.	organisatie past niet meer bij pedagogisch medewerker.	
Partou BSO Elandsstraat 154A	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder dient een klacht in over een vertrekkende pedagogisch medewerker. Ouder heeft gehoord dat pedagogisch medewerker vertrekt, omdat de uren van de pedagogisch medewerker ingeperkt worden. Ouder geeft aan geen vertrouwen te hebben in Partou om pedagogisch medewerker te behouden. Ook maakt ouder zich zorgen over de pedagogische kwaliteit als deze pedagogisch medewerker vertrekt.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en tijdens dit gesprek uitgelegd dat het de keuze van de pedagogisch medewerker zelf is geweest om te vertrekken. Tevens heeft locatiemanager aangegeven dat wij te allen tijde in gesprek gaan met pedagogisch medewerkers, om te kijken wat de beweegredenen voor een vertrek is. In dit geval zijn we in goed overleg uit elkaar gegaan. De huidige organisatie past niet meer bij pedagogisch medewerker.	Nee
Partou BSO Elandsstraat 154A	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder dient een klacht in namens vele ouders van de locatie. Het betreft een brief over het vertrek van een pedagogisch medewerker van de locatie.	Operationeel manager heeft met een brief geantwoord op de vragen over en de redenen van vertrek van de pedagogisch medewerker.	Nee
Partou BSO Elandsstraat 154A	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan van een fantastische opvang te komen. Ouders hebben nog altijd contact met andere ouders. Uiteindelijk ging kind naar school en was alleen de locatie van Partou gekoppeld aan deze school. Ouder geeft aan dat er op de oude locatie allemaal leuke activiteiten werden aangeboden en dat er bij Partou bijna niets wordt ondernomen. Daarnaast vindt ouder het erg triest dat een pedagogisch medewerker onlangs is weggegaan.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en uitgelegd dat de locatie druk bezig is om de stabiliteit en kwaliteit op de groepen te waarborgen. In de toekomst zal er een activiteitenplan gemaakt worden.	Deels
Partou BSO Emily Brontesingel 1A	Partou B.V.	Communicatie	Ouder geeft aan dat er de laatste tijd diverse dingen fout zijn gegaan. Ouder heeft een betalingsherinnering ontvangen die bestemd was voor een andere ouder, een niet goed	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder waarin de klacht uitgebreid is besproken. Ouder heeft aangegeven behoefte te hebben aan een gesprek op locatie. Het contact is helaas uitgebleven,	Deels



			geregistreerde betalingsherinnering, kinderen al twee keer niet opgehaald op het schoolplein.	na meermaals contact te hebben gezocht vanuit de locatie.	
Partou BSO Flipjestraat 1	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in, omdat kind op de bso naar filmpjes heeft gezocht (doorklikken) en daarbij uit is gekomen op expliciete content die zeer zeker niet geschikt is voor kinderen. Ouder wil contact met operationeel manager, en niet met locatiemanager, omdat het vertrouwen hierin al is geschaad.	Operationeel manager heeft contact gehad met ouder en de klacht besproken. Operationeel manager heeft te kennen gegeven dat ouder zeker gelijk heeft wat betreft de toegang tot bepaalde websites. Operationeel manager gaat verder uitzoeken hoe dit kan en of er geen betere beveiliging ingezet kan worden.	Ja
Partou BSO Frans Netscherlaan 4B	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft een pedagogisch medewerker van de bso bij een festival gezien, terwijl deze duidelijk onder invloed was van drugs (in privé omstandigheden). Ook is ouder erachter gekomen dat de pedagogisch medewerker een melding heeft gemaakt van bedreiging vanuit de ouder. Ouder is van mening dat de pedagogisch medewerker een voorbeeldfunctie heeft en dat het dus zeer onwenselijk is hoe de pedagogisch medewerker zijn (vrije) tijd invult. Ouder wil dat pedagogisch medewerker zijn melding van bedreiging intrekt en deze schriftelijk aan ouder bevestigt.	De regiodirecteur heeft met een brief reactie gegeven op de klacht van ouder. Hierop heeft ouder geen reactie gegeven. De klacht is uiteindelijk afgesloten.	Nee
Partou BSO Heerenduinweg 45	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder geeft aan dat kind al 2 jaar op de wachtlijst van de bso staat. Na diverse pogingen is het nog steeds niet gelukt om iemand van de planning telefonisch te spreken, om naar een oplossing te kijken.	Ouder heeft plaatsing aangeboden gekregen en getekend.	Deels
Partou BSO Hoofdweg 85B	Partou B.V.	Sluiting groep / vestiging	Ouder wil opvangdag verplaatsen naar andere	Ouderspecialist heeft per mail contact opgenomen met	Deels



			dag en wil een maand van tevoren weten of dit lukt.	ouder. Ouders kunnen in de ouderapp een vervaldatum opgeven voor de aanvragen van extra dagen. Op de vervaldatum ontvangt ouder een bericht of de extra dag wel of niet mogelijk is. Ouders mogen ook altijd de locatie bellen om samen te kijken naar beschikbare dagen voor het inzetten van een extra dag. Ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht.	
Partou BSO Houtrakgracht 211	Partou B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder wil graag dat er een bso-bus/andere oplossing komt wat betreft lopen naar de bso. Als deze er niet komt, wil ouder de kinderen overplaatsen naar een andere vestiging.	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek met ouder gehad. Het kind wordt overgeplaatst naar een andere locatie. Planner neemt dit over.	Ja
Partou BSO Huntum 16	Partou B.V.	Aanbod van de dienstverlening	In de vakantie moet het kind naar een andere bso locatie. Ouder moet hierdoor reiskosten maken die ouder niet kan betalen.	Planner van locatie heeft per mailcontact gehad met ouder. Er is uitleg gegeven hoe de situatie is ontstaan en dat er in de toekomst altijd samen gekeken kan worden naar een oplossing. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
Partou BSO Jade 43	Partou B.V.	Communicatie	De ouder heeft een klacht ingediend, omdat hij niet wordt teruggebeld over een ontvangen factuur en tevens over het afmelden van zijn kind van de bso.	Afdeling customer support heeft per mail contact gezocht met ouder naar aanleiding van de klacht en hierbij de vraag rondom de facturatie naar tevredenheid beantwoord. De klacht is opgelost.	Nee
Partou BSO Jade 43	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder dient klacht in omdat bso is opgezegd voor het kind, maar niet vso. Vooral het klantvriendelijke contact hierover is voor ouder zeer vervelend.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en afdeling planning. Locatiemanager geeft aan het te betreuren dat het zo is gelopen. Afdeling planning geeft aan dat het een fout was. Ook heeft locatiemanager met pedagogisch medewerker gesproken. Als er in de toekomst weer een situatie als deze voordoet, zal de pedagogisch medewerker direct contact opnemen met de locatiemanager.	Ja
Partou BSO Jade 43	Partou B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder dient een klacht in omdat de bso weinig tot niet buiten speelt. Ouder geeft aan, dat er altijd een andere reden wordt	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en via de mail terugkoppeling gegeven op de klacht. De pedagogisch medewerkers	Ja



			benoemd waarom het buitenspelen niet is gelukt. Ouder wil dat kinderen na een drukke dag op school gewoon moeten kunnen buitenspelen.	vinden het lastig om aan alle wensen en behoefte van alle kinderen te voldoen. Om deze reden komt ook de pedagogisch coach langs om het onderwerp kinderparticipatie te bespreken. Als de coach langs is geweest, zal de locatiemanager terugkoppeling geven aan ouder.	
Partou BSO Jan de Jagerweg 50	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft een klacht ingediend over het niet ophalen van de kinderen.	De locatiemanager heeft de ouders gesproken en een klacht ingediend bij het taxibedrijf.	Ja
Partou BSO Jan de Jagerweg 50	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder krijgt via de mail geen contact met de locatie. Ouder wenst een rondleiding omdat het kind al heel snel gaat starten.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Op het moment dat de klacht ontvangen was, was de klacht al opgelost. Locatiemanager heeft nog wel contact gezocht met ouder en de klacht besproken. Uit dit gesprek zijn geen aanvullende acties/afspraken gekomen. Ouder is tevreden.	Deels
Partou BSO Jan Muschlaan 24	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder vindt het te warm op de locatie. Doordat het zo warm is, worden er deuren opengezet, waardoor het kind heeft kunnen weglopen. Gelukkig is het goed afgelopen, maar ouder wil graag een oplossing.	Operationeel manager heeft alles besproken tijdens een persoonlijk gesprek met ouder. Er zijn afspraken gemaakt, die ook met ouder zijn gedeeld per mail. De klacht kan naar tevredenheid worden gesloten.	Ja
Partou BSO Kantershof 633	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in, omdat de opvang al twee keer is vergeten de kinderen van school op te halen.	De locatiemanager heeft contact gehad met de ouder. In dit gesprek heeft de locatiemanager aangegeven dat de klacht gegrond is. De locatie zal de huidige afspraken omtrent het veilig ophalen van school doornemen en, indien nodig, aanscherpen	Ja
Partou BSO Kantershof 633	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in over pedagogisch medewerker	Locatiemanager heeft klacht besproken met ouder en pedagogisch medewerker. Pedagogisch medewerker heeft excuses aangeboden voor de reactie die is gegeven richting kind. Ouder is tevreden met de gevoerde gesprekken, en daardoor kan de klacht afgesloten worden.	Ja
Partou BSO	Partou B.V.	Facturatie /	Ouder is het niet eens	Customer Support heeft	Ja



Kantershof 633		debiteuren	met uitschrijven van de opvang wegens wanbetaling.	contact opgenomen met ouder en zorgt ervoor dat dit opgelost wordt.	
Partou BSO Kantershof 633	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan dat er onvoldoende spelmaterialen aanwezig zijn op de locatie. Ouder geeft ook aan dat de leidsters onaardig zijn tegen de kinderen. Geeft aan geen uitnodiging te krijgen voor een mentorgesprek. Gebouw heeft een slechte akoestiek.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad en ook alles wat er besproken is op de mail gezet naar ouder. De klacht is hiermee afgehandeld.	Ja
Partou BSO Kantershof 633	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Een pedagogisch medewerker heeft iets vervelends gezegd tegen het kind over het kind. De ouder heeft hierover een gesprek gehad met de locatiemanager, maar wil toch ook een schriftelijke klacht indienen.	Tijdens een persoonlijk gesprek met ouder, locatiemanager en pedagogisch medewerker is de klacht besproken. Ouder wenste een excuses van de pedagogisch medewerker, over hetgeen er tegen het kind gezegd zou zijn. Echter geeft de pedagogisch medewerker te kennen niet achter het gemeente taalgebruik te staan en deze woorden ook niet gebruikt te hebben. De pedagogisch medewerker maakt geen excuses voor iets dat niet heeft plaatsgevonden. Ouder heeft het contract van het kind opgezegd (het andere kind van ouder blijft wel naar de opvang komen). Ouder heeft aangegeven op een normale manier om te blijven gaan met de betreffende pedagogisch medewerker.	Ja
Partou BSO Klipgriend 3	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Veilig Thuis is ingeschakeld n.a.v. een incident met het kind. Ouder heeft zich gemeld nadat Veilig Thuis het dossier heeft gesloten en er geen reden tot zorg is gebleken. Ouder geeft onder andere aan dat er niet volgens het protocol is gehandeld tijdens het incident met het kind.	De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouder. Ouder gaf aan dat de melding bij Veilig Thuis een enorme impact heeft gehad, en dat de vermoedens uiteindelijk onjuist bleken te zijn. Mocht er in de toekomst opnieuw een situatie zijn waarbij Veilig Thuis betrokken moet worden, zal Veilig Thuis hoogstwaarschijnlijk adviseren dat de locatie eerst met de ouder contact opneemt om de situatie te bespreken. Namens de locatie zijn excuses aangeboden, en	Deels



				er wordt gezorgd voor passende nazorg voor de ouder. Ouder heeft de excuses aanvaard.	
Partou BSO Koninginnelaan 1a	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Kind is jas kwijtgeraakt, ouder heeft gevraagd om dit te communiceren via de app. Dit is volgens ouder nog niet gebeurd.	Locatiemanager heeft een fijn persoonlijk gesprek gehad met ouder. Tijdens het gesprek heeft de locatiemanager excuses gemaakt over hoe het gegaan is. Klacht kan gesloten worden.	Ja
Partou BSO Koningskinderen Berenpels	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Het kind kan pas later in het jaar doorstromen naar de dreumesgroep. Ouder is het hier niet mee eens.	Ouder heeft van planner een mail gekregen met een aanbod voor een plekje vanaf september. Ouder is akkoord en de klacht is afgesloten.	Ja
Partou BSO Koningskinderen Berenpels	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder vindt de tuin niet veilig afgesloten en wil graag dat er een slot op het hek komt.	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouder. Met het team is afgesproken dat de pedagogisch medewerkers rondlopen in de tuin en bij het hek een pedagogisch medewerker staat voor toezicht. Het hek kan niet gesloten worden omdat deze bij calamiteiten doorgang moet bieden. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
Partou BSO Koningskinderen Berenpels	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan zorgen te hebben over de situatie met de verwarming op de opvang. Sinds vorige week dinsdag is er geen of nauwelijks centrale verwarming. Ouder wil graag weten wat de concrete plannen zijn van Partou.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Locatiemanager heeft aangegeven dat er gisteren een bedrijf is geweest om naar de leidingen te kijken en een plan van aanpak te maken. Er zijn meerdere afspraken gemaakt om het probleem op te lossen. Er worden ook kachels besteld.	Deels
Partou BSO Koningskinderen De Bremer Stadsmuzikanten	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is verbaasd, dat andere ouders, die zich later hebben ingeschreven, eerder een plekje toegewezen krijgen.	Planner heeft ouder een mail gestuurd en telefonisch alles besproken. De klacht is afgehandeld.	Ja
Partou BSO Koningskinderen De Bremer Stadsmuzikanten	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Volgens de ouder hebben de kinderen het niet naar hun zin op de bso. Er wordt weinig ondernomen.	De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met de ouder. Momenteel wordt er gekeken naar mogelijkheden voor uitstapjes voor de kinderen, zowel op reguliere middagen als op vakantiedagen. De routes naar de locaties zullen worden vastgelegd in het	Deels



				beleid, zodat de bso deze locaties kan bezoeken. Ouder is tevreden met de afhandeling van de klacht.	
Partou BSO Koningskinderen De Gouden Sleutel	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Kind voelt zich niet veilig op de locatie en wordt gepest door een ander kind. Het kind komt met blauwe plekken thuis en gaat met tegenzin naar de bso.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Hierin zijn de voorgevallen situaties besproken. Er zal vanaf nu regelmatig een gesprek met ouder plaatsvinden. Ouder is tevreden.	Deels
Partou BSO Koningskinderen De Kikkerkoning	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in omdat bij ophalen de kinderen de laatste drie keer voor de tv zaten. Kind kijkt thuis alleen in het weekend tv, omdat ouders de schermtijd zoveel mogelijk willen beperken. Kind heeft bij ouder aangegeven het tv-kijken eng te vinden, omdat er monsters op te zien waren. Ouder vraagt zich dan ook af of het gepast is wat er te zien was voor de leeftijd van de kinderen.	Locatiemanager heeft met de pedagogisch medewerkers gesproken over de klacht. Tijdens dit gesprek zijn er afspraken gemaakt over het gebruik van de televisie. Locatiemanager heeft dit via de mail laten weten aan ouder, omdat ouder telefonisch niet bereikbaar was.	Ja
Partou BSO Koningskinderen De Kikkerkoning	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft een dag extra opvang aangevraagd, maar deze is wederom afgekeurd. Ouder vindt de communicatie en de gang van zaken op de locatie niet prettig.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en heeft aangegeven ouder te begrijpen. Op locatie hebben ze op dit moment te maken met personele uitdagingen. Hierdoor kan er over het algemeen minder gebruik gemaakt worden van de ruildagen. Zodra de personele bezetting het toelaat, kunnen ook de extra dagen weer toegezegd worden. Ouder heeft tevens om overplaatsing naar een andere locatie gevraagd, omdat ze daar dichterbij de buurt wonen. De locatiemanager heeft deze vraag direct neergelegd bij afdeling planning. Zodra er meer duidelijkheid is over de plaatsing, informeert locatiemanager de ouder.	Ja
Partou BSO Koningskinderen De Sneeuwconing	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder dient een klacht in vanwege het stopgezette contract in verband met betalingsproblemen. Door de gewijzigde	Planner heeft contact gehad met ouder. De plaats van kind heeft planner meteen door laten lopen en planner heeft ook excuses gemaakt. Plaats	Ja



			betalgegevens en een fout in het contract na de overname van Koningskinderen is dit niet goed verlopen; de betalingen zijn inmiddels gedaan. Er is nu sprake van een herstart van de bso, waarbij er onduidelijkheid is over de ophaaldagen en een voorbehoud werd gemaakt, zoals gecommuniceerd door de planner. Voor de ouder komt dit niet klantvriendelijk over. Op 27 mei heeft de locatiemanager een aanvullende, begripvolle e-mail naar de ouder gestuurd.	was niet vergeven, dit was verkeerd gecommuniceerd aan ouder.	
Partou BSO Koningskinderen De Sneeuwconing	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in over het voedings- en traktatiebeleid.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Het voedingsbeleid is besproken evenals het voorval en hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden. Ouder was hier tevreden mee.	Deels
Partou BSO Koningskinderen De Sterrendaalders	Smallsteps B.V.	Communicatie	Medicatiegegevens waren niet op de locatie aanwezig en er is medicatie kwijtgeraakt. Geen goede communicatie.	Locatiemanager heeft persoonlijk gesprek gehad met ouder en excuses aangeboden. De pedagogisch medewerkers zullen hierop aangestuurd worden, zodat miscommunicatie niet meer voorkomt. Locatiemanager heeft ouder ook een mail gestuurd; klacht is opgelost.	Ja
Partou BSO Koningskinderen De Sterrendaalders	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder vindt het te warm in het lokaal. Er is geen zonwering aan de buitenkant. Ouder wil de plannen weten om dit op te lossen.	Locatiemanager heeft gesprek met ouder gehad en besproken wat de plannen zijn. De klacht is afgerond.	Ja
Partou BSO Koningskinderen De Sterrendaalders	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder kan haar 2e kind niet naar dezelfde locatie brengen als waar haar andere kind zit. Dit heeft ze gehoord van de locatie zelf.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Tijdens dit gesprek zijn er verschillende mogelijkheden besproken. Na de vakantie komt er nog een gesprek om te evalueren. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
Partou BSO Koningskinderen	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder dient klacht in omdat klantenservice	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad	Deels



Goudlokje			slecht bereikbaar is. Ouder geeft tevens aan dat de pedagogisch medewerkers geen vragen kunnen beantwoorden over het contract.	met ouder. Ouder heeft inmiddels zelf actie ondernomen en heeft de juiste persoon gesproken. Locatiemanager heeft met de desbetreffende afdeling gesproken over de klacht.	
Partou BSO Koningskinderen Koning Lijsterbaard	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder dient klacht in omdat kind nog geen plaatsing heeft op de bso. Ouder kind heeft al wel bso-plaatsing. Ook zijn er meerdere andere kinderen die vier jaar zijn geworden en al een plekje hebben op de bso. Ouder heeft contact gehad met planning, die hebben aangegeven niet te weten wanneer er een plekje beschikbaar komt. Ouders willen graag meer duidelijkheid over wanneer kind geplaatst kan worden.	Afdeling customer support heeft de klacht besproken met ouder. Helaas is er niet eerder plaats voor het kind. Door afdeling planning is er een aanbod gedaan voor een opvangpakket dat past bij de wensen van ouder.	Nee
Partou BSO Koningskinderen Koning Lijsterbaard	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouders constateren dat de dienstverlening in het afgelopen jaar aanzienlijk is verslechterd. Dit lijkt een structureel probleem te worden en vandaar dat zij een klacht indienen over de situatie op de bso-locatie. Ouders wensen de klacht te bespreken na de (kerst)vakantieperiode.	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouder. De groepen op de locatie zijn inderdaad onrustig geweest, omdat er veel is gewerkt met uitzendkrachten. Sinds het afgelopen najaar zijn er veel nieuwe medewerkers, een vast team en is veel geïnvesteerd in speelgoed. Het was een fijn gesprek en ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
Partou BSO Kruisboog 6	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	De ouder dient een klacht in, omdat haar kind zonder toezicht bij de school is afgezet, 10 minuten voordat de schoolbel ging. Dit is de tweede keer dat dit gebeurt.	De locatiemanager heeft met de ouder gesproken. Zowel de pedagogisch medewerkers als de locatiemanager hebben hun excuses aangeboden voor de ontstane situatie. De locatiemanager heeft de ouder geïnformeerd over de gemaakte afspraken. Desondanks heeft de ouder het contract opgezegd, omdat dit de tweede keer is dat dit is gebeurd.	Ja
Partou BSO Kruisboog 6	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft een klacht over het gedrag van een kind in de groep. Dit kind schopt, slaat, schreeuwt, probeert dingen kapot te maken	De locatiemanager heeft ouder gesproken en verteld dat hieraan gewerkt wordt. Er is ook een oplossing voor dit kind, dat met de ouders van het kind	Ja



			en heeft geen respect voor de pedagogisch medewerkers.	gecommuniceerd is. Klacht is naar tevredenheid opgelost.	
Partou BSO Laan van Puntenburg 2A	Partou B.V.	Overig	Ouder dient een klacht in, omdat er door Partou niet meegedacht wordt over een oplossing voor vervoer vanuit school naar de bso. Ouder wil graag gezamenlijk tot een oplossing komen.	Operationeel manager heeft contact gehad met ouder en de klacht besproken. Helaas gaat de school sluiten en is er geen samenwerking met de nieuwe school, waardoor er geen mogelijkheid is om de kinderen op te halen. Het is niet naar tevredenheid van ouder opgelost. Operationeel manager geeft aan dat er echt geen andere mogelijkheden zijn.	Nee
Partou BSO Mannagras 30	Partou B.V.	Communicatie	De ouder is geschrokken van een voorval waarbij het kind striemen heeft opgelopen door een speeltoestel met touwen. De ouder is niet tevreden over de verbaasde reactie van de pedagogisch medewerkers en geeft aan dat het vertrouwen hierdoor is geschaad.	De locatiemanager heeft de klacht met de ouder besproken en aangegeven dat de klacht gegrond is. De manager legde uit, dat het touw waarmee het kind striemen opliep, door kinderen uit de buurt was meegenomen naar de bso. In een teamoverleg is het beleid rondom veilig buitenspelen nogmaals toegelicht. Alle touwen worden verwijderd van de locatie en pedagogisch medewerkers zullen aan buurtkinderen die gevaarlijk materiaal meenemen, zoals touwen, uitleggen dat dit niet toegestaan is vanwege de veiligheidsrisico's.	Ja
Partou BSO Mgr GW van Heukelumstr 8	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder heeft een klacht over het zwarte zand bij de speelweide. Ouder krijgt de vlekken niet meer uit de kleding van het kind.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Locatiemanager is het eens met ouder dat het niet de bedoeling is, dat de kleding zo vies is geworden. Er zijn voor dit jaar nog concrete plannen, om het zwarte zand weg te halen om dergelijke problemen in de toekomst te voorkomen.	Deels
Partou BSO Moerasvaren 105	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is niet tevreden over de kwaliteit van de bso, pedagogisch medewerkers geven de kinderen weinig aandacht en hebben geen interesse in de kinderen.	De locatiemanager heeft contact gehad met ouder en excuses gemaakt. De locatiemanager zal de feedback bespreken met het team om dit in de toekomst te verbeteren.	Ja
Partou BSO Nicolaas Beetsstraat 82	Smallsteps B.V.	Diversiteit / discriminatie	Ouder heeft hun kind uit onze organisatie gehaald	Er zijn meerdere gesprekken gevoerd met de ouder,	Ja



			omdat het kind, in strijd met de geloofsovertuigingen, verboden voedsel heeft 'moeten' eten. Ouder wil dat er een onderzoek wordt ingesteld, omdat er een vermoeden is dat dit opzettelijk is gebeurd en de bevoegdheid van de pedagogisch medewerker in twijfel wordt getrokken. Daarnaast heeft de ouder ook vermoedens van discriminatie.	waarbij er excuses zijn gemaakt, oplossingen zijn aangedragen en compensatie is aangeboden. We hebben alles gedaan wat binnen onze mogelijkheden ligt en sluiten de klacht hiermee af.	
Partou BSO Nicolaasdwarsstraat 3	Partou B.V.	Communicatie	Ouder dient klacht in over de communicatie van een pedagogisch medewerker naar het kind.	Locatiemanager heet contact opgenomen met ouder en de desbetreffende pedagogisch medewerker gesproken. Er is een plan van aanpak opgesteld en ouder heeft hierover terugkoppeling ontvangen.	Ja
Partou BSO Nicolaasdwarsstraat 3	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder heeft zorgen geuit over vertrekkende pedagogisch medewerkers en de arbeidscultuur op de bso via een mail naar de locatiemanager. Eerder heeft ouder al zorgen geuit via een andere mail aan de locatiemanager, maar ontvangt geen reactie. Ouder wil graag weten hoe deze zorgen aangepakt gaan worden, om de situatie te verbeteren.	Locatiemanager heeft telefonisch en per mail contact gehad met ouder. Ouder is zeer tevreden over de afhandeling en neemt deel aan de oudercommissie.	Deels
Partou BSO Nicolaasdwarsstraat 3	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Volgens meerdere kinderen is de pedagogisch medewerker van de locatie weggegaan naar de supermarkt en heeft het oudste kind op de groep laten letten. Ouder heeft dit nagevraagd bij andere ouders, waarvan de kinderen ook bevestigen dat dit volgens hen is gebeurd.	De locatiemanager heeft tijdens een telefonisch gesprek met de ouder aangegeven, in gesprek te zijn geweest met de pedagogisch medewerkers om de situatie te bespreken. Klacht is afgehandeld	Deels
Partou BSO Nicolaasdwarsstraat 3	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	De pedagogisch medewerker is even weggeweest en heeft de kinderen alleen op de groep gelaten, volgens	De locatiemanager heeft tijdens een telefonisch gesprek met de ouder aangegeven, in gesprek te zijn geweest met de pedagogisch	Deels



			ouder.	medewerkers om de situatie te bespreken. Ouder is tevreden over de afhandeling.	
Partou BSO Nicolaasdwarsstraat 3	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder heeft een klacht over het aanvragen van extra dagen. Volgens ouder is de locatie niet goed bereikbaar, doordat zij de telefoon niet beantwoorden.		
Partou BSO Oceaan 16	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is niet te spreken over de afhandeling van een incident, waarbij kind gewond raakte. Ouder vraagt zich af waar het toezicht is tijdens het buitenspelen. Aangezien geen van de pedagogisch medewerkers duidelijk kon vertellen wat er nu precies was gebeurd. Ook was de locatie niet goed te bereiken. Ouder wenst zo spoedig mogelijk terugkoppeling.	De locatiemanager heeft navraag gedaan bij de pedagogisch medewerkers. Ondanks de vervelende situatie is er door de pedagogisch medewerkers juist en volgens beleid gehandeld. Dit is met ouder tijdens een persoonlijk gesprek besproken. De locatie had een telefoonstoring en locatie manager was ook niet aanwezig. Locatiemanager heeft aan ouder het mobiele nummer doorgegeven, zodat ouder de locatiemanager altijd kan bereiken.	Deels
Partou BSO Oosterlandweg 16	Partou B.V.	Communicatie	Oudercommissie van deze locatie dient een klacht in. Met name over het servicekantoor. Oudercommissie heeft twee keer een mail gestuurd en daar geen reactie op ontvangen.	Afdeling planning en customer support hebben beide contact gehad met ouder. Ouder heeft onvrede geuit en beide afdelingen hebben daarop acties uitgezet, naar tevredenheid van ouder.	Deels
Partou BSO Purmerstraat 19	Partou B.V.	Communicatie	Ouder krijgt een foutmelding bij annuleren van extra dag opvang en is niet gediend van de reactie van klantenservice.	Klantenservice heeft meermaals telefonisch contact gezocht met ouder zonder resultaat. Uiteindelijk een mail gestuurd met een korte reactie. De situatie is besproken met de pedagogisch medewerker.	Deels
Partou BSO Purmerstraat 19	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder dient klacht in over de mogelijkheid van inzet van een ruildag.	Customer support heeft contact gehad met ouder. Ouder heeft ruildag terug ontvangen.	Deels
Partou BSO Scholenpad 4	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder dient een klacht in omdat de bso op vrijdag 26 januari gesloten was, zonder dat dit gecommuniceerd was. Ook het telefonische contact hierover was niet naar tevredenheid.	De locatiemanager heeft contact gehad met de ouder/directeur. De ouder/directeur was laat op de hoogte van de sluiting van de locatie op vrijdag 26 januari vanwege personeelsgebrek. De ontstane situatie is uitgelegd, evenals de wet- en regelgeving waar wij als	Ja



				kinderopvangorganisatie aan moeten voldoen. Ondanks dat de ouder het nog steeds vervelend vindt, is er nu begrip voor de situatie.	
Partou BSO Scholenpad 4	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder dient klacht in vanwege het onterecht ophalen van kind: het contract was al opgezegd en de opvang geannuleerd. Voor deze verwarring en ongemak verwacht ouder een compensatie en duidelijke maatregelen.	Customer Support en locatiemanager hebben de ouder laten weten dat zij een tegemoetkoming krijgen in de annuleringskosten.	Ja
Partou BSO South Campus	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Toen ouder het kind kwam ophalen, zag ouder dat het kind werd geïnterviewd en gefilmd. Ouder was hier niet van op de hoogte en had hier geen toestemming voor gegeven. Ouder wil dat er vervolgacties komen.	De locatiemanager heeft contact gehad met ouder i.v.m. de klacht. Iedereen is benaderd, video is verwijderd, daar heeft ouder bewijs van. Klacht is naar tevredenheid opgelost.	Ja
Partou BSO Steur 1	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in over de door de pedagogisch medewerker opgelegde verplichte pauze voor het kind in verband met de zindelijkheid van het kind.	De operationeel manager en locatiemanager hebben beiden contact gehad met de ouders. De ouders zijn niet tevreden over hoe de klacht is afgehandeld en hebben daarom het contract opgezegd.	Deels
Partou BSO Theresialaan 32	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder vindt het vreemd dat kind niet eenmalig naar de vso gebracht kan worden, ondanks dat er geen contract is voor de vso. Ouder neemt wel bso af en heeft ook nog heel veel inhaluren staan. Ouder wenst hierover uitleg.	Afdeling planning heeft een mail naar ouder gestuurd met de algemene voorwaarden rondom contracten. Ook heeft de planning aangegeven, dat er een mogelijkheid is om een "af en toe vso"-pakket af te nemen. Als ouder dit wenst dan kan ouder dit doorgeven en wordt dit contract in orde gemaakt.	Nee
Partou BSO Theresialaan 32	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft een klacht ingediend. Er is een relatie tussen de ex-partner van ouder, met een pedagogisch medewerker van de locatie. De pedagogisch medewerker heeft zonder toestemming aan het kind gevraagd hoe het thuis gaat, wat ouder als zeer ongepast ervaart. Er is al een gesprek geweest met de manager, maar volgens ouder zijn er	Er is telefonisch contact geweest tussen de locatiemanager, operationeel manager en ouder. De operationeel manager heeft met twee locatiemanagers gesproken over het waarborgen van een professionele houding op het werk. Daarnaast is er een nieuwe pedagogisch medewerker aangesteld als mentor voor het kind. Ouder heeft besloten om het	Ja



			geen gepaste acties ondernomen. Ouder verwacht verdere stappen.	contract te beëindigen en heeft verzocht om dit zonder een maand opzegtermijn te doen als coulance. Er is echter aangegeven, dat de opzegtermijn niet komt te vervallen. De afhandeling van de klacht is per mail door de operationeel manager aan ouder bevestigd.	
Partou BSO Theresialaan 32	Partou B.V.	Communicatie	Een ouder geeft aan dat de bal van een kind, dat niet op de bso zit op het speelplein van de bso is terechtgekomen en dat de bal niet is teruggegeven toen de ouder hierom vroeg.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Bij de bso werd met eenzelfde bal gespeeld als de bal die het kind had verloren. De pedagogisch medewerker had deze bal echter van thuis meegenomen. Het blijkt dus om dezelfde bal te gaan. Partou zal een nieuwe bal vergoeden, en de ouder is tevreden met de afhandeling.	Deels
Partou BSO Triangel 24	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder heeft heel ruil- en inhaaltegoed voor de bso, maar kan hier geen bso voor aanvragen. Ouder vraagt hier een oplossing voor.	Ouderspecialist heeft per mail contact gehad met ouder. Er is uitleg gegeven over het ruil- en inhaalbeleid. We zullen ons aan de voorwaarden van Partou houden en kunnen helaas geen tegemoetkoming bieden. De ruil- en inhaaluren voor de bso zijn niet inzetbaar voor de vso.	Deels
Partou BSO Tweede Boerhaavestraat 47	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder dient klacht in vanwege ingangsdatum wisseling van een bso-dag. De wijziging is aangevraagd per 10 juni, echter is de wijziging op 7 juni al ingegaan. Naast het feit dat ouder het kind toevallig kon ophalen, heeft ouder in deze week een dag opvang te veel betaald.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder over de klacht. Hierin maakt locatiemanager excuses voor de situatie en bedankt ouder voor de flexibiliteit en begrip. Locatiemanager zal contact opnemen met de afdeling planning om na te gaan waardoor dit mis is gegaan. Ook zorgt locatiemanager ervoor dat eventuele kosten niet worden berekend.	Ja
Partou BSO Van Hallstraat 10	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder dient een klacht in, omdat opvanglocatie gaat sluiten. Ouder is daardoor bezorgd over de continuïteit en kwaliteit van de opvang. Ouder heeft het verzoek voor volledige annulering van de inschrijving en	De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Het contract wordt beëindigd en kind wordt niet meer overgeplaatst naar andere locatie. Afdeling planning is geïnformeerd en heeft de overeenkomst beëindigd en dit schriftelijk	Ja



			restitutie van alle reeds betaalde bedragen.	bevestigd naar ouder.	
Partou BSO Vestingplein 64	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder heeft, tijdens een rondleiding op locatie, ervaren dat de kinderen en pedagogisch medewerkers ongemak ondervinden van de warmte. Ouder twijfelt of deze het kind hier wel wil plaatsen en vraagt zich af waarom er voor deze locatie geen airco beschikbaar is.	Locatiemanager heeft de klacht telefonisch met ouder besproken. Klacht is opgelost.	Ja
Partou BSO Vestingplein 64	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan dat de branddeur van het trappenhuis al maanden kapot is en op locatie met een stoel open wordt gezet. Leidinggevende heeft aangegeven dat dit al is doorgegeven aan de facilitaire dienst, maar er is tot nu toe geen reactie ontvangen. Ouder overweegt de brandweer en GGD in te schakelen.	De deurklink is gemaakt. Ouder is op de hoogte gebracht en het probleem is verholpen.	Ja
Partou BSO Vivaldilaan	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouders vinden de pedagogisch medewerkers onvriendelijk en zijn van mening dat de pedagogische kwaliteit op deze locatie onvoldoende is.	De locatiemanager heeft contact opgenomen met de ouder en de situatie toegelicht. Er is afgesproken dat er meer aandacht zal worden besteed aan de overdrachtsmomenten.	Ja
Partou BSO Vivaldilaan	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder dient klacht in met betrekking tot communicatie en verwijst naar diverse documenten ter onderbouwing: mail, meldcode kindermishandeling, weegformulier thuis.	De locatiemanager heeft met de ouder gesproken. De ouder wilde geen officiële klacht indienen, maar een melding maken. De locatiemanager heeft alle punten met de ouder besproken en aangegeven een gesprek te willen voeren met de ouder en zorgcoördinator. De ouder zou nog laten weten of hier behoefte aan was. De ouder heeft niet meer gereageerd op het verzoek voor een gesprek met de zorgcoördinator. Op 24 maart 2024 heeft de ouder een e-mail gestuurd waarin de klacht wordt ingediend bij de geschillencommissie. Op 13 mei heeft er een	Nee



				gesprek plaatsgevonden tussen de ouder en locatiemanager. De afgesproken punten en de komende overleggen zijn aan de ouder bevestigd.	
Partou BSO Vivaldilaan	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	De deurbel doet het al heel lang niet of niet goed.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder over de defecte deurbel. De deurbel zal uiterlijk week 50 worden gerepareerd. Hiermee is de klacht verholpen.	Ja
Partou BSO Vliegwereld	Partou B.V.	Communicatie	Ouder dient een klacht in over de afhandeling van een factuur, waarbij vooral het contact de zorg van de ouder is. Ouder ontving steeds e-mails van verschillende pedagogisch medewerkers en afdelingen, terwijl er al iemand van een andere afdeling bezig was met het probleem. Ouder geeft aan dat het uiteindelijk is opgelost, maar vindt dat het proces veel efficiënter kan. Ouder doet enkele suggesties voor verbetering. Ondanks de klacht geeft de ouder aan dat het kind het enorm naar zijn zin heeft op de bso en complimenteert de lieve pedagogisch medewerkers.	Customer Support heeft telefonisch contact gehad met de ouder. Ouder heeft het verhaal opnieuw verteld en uitgelegd waarom de communicatie stroef verliep. Hierop is uitgelegd dat een aantal van de door de ouder genoemde punten verbeterd zullen worden met de start van de nieuwe Customer Support per 4 maart. Ook is ouder verteld dat we deze punten als feedback meenemen.	Ja
Partou BSO Vlinderhei 14	Partou B.V.	Diversiteit / discriminatie	Ouder dient klacht in en uit bezorgdheid over de materialen met betrekking tot religie die beschikbaar zijn op de bso.	Klacht is direct afgehandeld door de locatiemanager. Locatiemanager mailt ouder en legt uit dat er verschillende materialen beschikbaar zijn voor de kinderen met betrekking tot diversiteit (cultuur, religie) in de breedste zin van het woord, zonder dat deze actief gedistribueerd worden. Locatiemanager zal dit onderwerp bespreken met de oudercommissie en collega's, en biedt aan feedback te geven aan de ouder.	Deels



Partou BSO Wildheuvel 1	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder dient klacht in, omdat er geld in rekening wordt gebracht voor het mislopen van inkomsten in verband met opzegging van de opvang.	Planning heeft per e-mail contact gehad met de ouder. Dit is in lijn met de algemene voorwaarden, dus de ouder zal de factuur moeten betalen.	Nee
Partou BSO Wildheuvel 1	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder heeft een klacht over de wijze waarop de kosten van de studiedag zijn berekend deze maand. Ouder ontvangt graag een creditfactuur voor de kosten waar ouder geen overeenkomst over heeft afgesloten.	Oudersupport heeft contact opgenomen met ouder en een uitgebreide uitleg gegeven over de achtergrond van de studiedag van Partou en de facturatie. Ouder was het hier niet mee eens. Helaas kunnen wij verder niets voor ouder betekenen. We hebben aangegeven alles te zullen registreren.	Deels
Partou BSO Willemsbeekweg 80	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is ontevreden over het pedagogisch handelen van een pedagogisch medewerker. Ook zijn er meermaals afspraken gemaakt die niet nagekomen zijn. Ouder heeft te horen gekregen dat de bso voor hun kind stopt en hoopt op een gesprek, met iemand anders dan de locatie manager, zodat ze tot een oplossing kunnen komen.	Er zijn verschillende gesprekken geweest met ouder. De locatie heeft nog een aantal dagen opvang kunnen bieden (4 van de 5 die ouders wilden). Ouder was hier tevreden over en de klacht is naar tevredenheid opgelost.	Ja
Partou BSO Winterdijkstraat 2	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft van kind gehoord dat er lelijke dingen tegen kind zijn gezegd. Dit is niet overgedragen door pedagogisch medewerker.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Er is besproken dat de locatiemanager op zoek is naar een nieuwe collega, die meerdere dagen kan werken op de groep, zodat de stabiliteit zal terugkeren. Dit wordt zo snel mogelijk gecommuniceerd aan alle ouders. Er zal ondersteuning komen in de voorschoolse educatie (VE). De VE-coach zal de pedagogisch medewerkers op de groep gaan helpen. Kindnotities worden bijgewerkt met belangrijke informatie over de kinderen, zoals het slaapschema. Op het bord kunnen ouders dagelijks zien welke pedagogisch medewerkers aanwezig zijn. Ouder is tevreden over	Ja



				afhandeling klacht.	
Partou BSO Winterdijkstraat 2	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder geeft aan dat de planning is gewijzigd en dat de woensdag uit de agenda is verdwenen, terwijl ouder hier een contract voor heeft getekend. Nu heeft ouder deze dagen weer aangevraagd, maar dan op factuur.	Ouderspecialist heeft ouder uitleg gegeven over het contract en de dagen die ze hebben afgenomen. Ouder was het overzicht kwijt qua betalingen. Er zijn geen openstaande facturen meer. Het is nu helder voor ouder. De klacht is afgesloten.	Nee
Partou BSO Zwanebloemlaan 170	Partou B.V.	Communicatie	Kind is met een ander kind naar huis gegaan om daar te gaan spelen. Er is geen contact met ouder geweest om te vragen of dit goed is. Ouder is hier niet tevreden over, het kind had naar de opvang moeten gaan.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en alles is besproken. De klacht kan gesloten worden.	Ja
Partou BSO Zwartsluiskade 2	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder geeft aan in december 2023 een dag aangevraagd te hebben voor april 2024. Omdat er toen nog geen inhaaluren beschikbaar waren voor het jaar 2024 heeft ouder factuur aangevinkt. Ouder was in de veronderstelling dat de aangevraagde dag uiteindelijk van de inhaaluren afgehaald zou worden. Nu is dit niet het geval. Ouder vraagt of dat de factuur gecorrigeerd kan worden.	Customer support heeft aan ouder laten weten dat uit eenmalige coulance de factuur eruit is gehaald en dat de ruiluren afgeboekt zijn.	Nee
Partou BSO Zwartsluiskade 2	Partou B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Kind heeft op de locatie nagellak gekregen, terwijl ouders dit niet willen. Ze hebben dit besproken met de pedagogisch medewerker en excuses ontvangen, maar ouders willen dat Partou hier in de toekomst bewuster mee omgaat.	Locatiemanager heeft de ouder telefonisch niet kunnen bereiken. Tijdens het ophalen van het kind is alles besproken en zijn er afspraken gemaakt met ouder en het team.	Ja
Partou BSO Zwartsluiskade 2	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Kind is door andere kinderen geschopt en geslagen en heeft hier nu last van.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder om de klacht te bespreken. Er is aangegeven dat het zeer vervelend is dat het kind zich onveilig heeft gevoeld en dat deze klacht is ontstaan. De situatie is met de pedagogisch medewerkers besproken. Er is een gesprek	Deels



				geweest met de andere partij waarin duidelijk grenzen zijn gesteld. Later is er een gesprek geweest met het kind en gevraagd hoe het gaat. Er is afgesproken met ouder dat dit gesprek voldoende is geweest. Ouders worden nu goed op de hoogte gehouden.	
Partou Groote Boel KDV	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft verlengde opvang aangevraagd voor haar kind, waarop werd aangegeven dat hier nog niet na gekeken kon worden. Er is aan ouder gevraagd of deze hier later op terug wil komen. Dit heeft ouder gedaan en nu blijkt er niet voor alle dagen een plekje te zijn voor het kind.	Planner heeft telefonisch contact gehad. Kind kan langer op het kdv blijven. Ouder is tevreden over afhandeling van de klacht.	Deels
Partou KDV Aan Zee	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder constateert een plek onder het oog van het kind. De pedagogisch medewerker kon deze plek niet verklaren of uitleggen. Ouder dient ook een klacht in vanwege het niet schoonmaken van het kind (en de andere kinderen) na het eten (vieze handen/vieze neus). Ouder maakt zich zorgen over de maatregelen rond veiligheid en hygiëne.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouders en de klacht inhoudelijk besproken. Bij de pedagogisch medewerkers is aangegeven beter te letten op hygiëne en verzorging. Ook heeft de flexmanager met ouder gesproken, waarin wordt aangegeven dat er verbetering zichtbaar is. De gemaakte afspraken en terugkoppeling zijn per mail aan ouder bevestigd.	Ja
Partou KDV Apeldoornstraat 1	Partou B.V.	Aanbod van de dienstverlening	De ouder heeft een klacht ingediend over het niet gebruiken van Pampers luiers voor het kind, aangezien deze nodig zijn vanwege eczeem. De ouder geeft aan dat het kind geen melk en boterhammen mag krijgen, maar ondanks deze wens ontvangt het kind deze voeding toch. Daarnaast verwacht de ouder stabiliteit met betrekking tot de pedagogisch medewerkers.	De locatiemanager heeft contact gehad met de ouder en afgesproken dat de ouder specifieke afspraken maakt met de mentor van het kind over de voeding en het gebruik van luiers. Daarnaast heeft de locatiemanager aangegeven zoveel mogelijk stabiliteit te bieden door te zorgen voor zo veel mogelijk vaste pedagogisch medewerkers.	Deels
Partou KDV	Partou B.V.	Voorwaarden	Ouder heeft op de dag	Met ouder contact gehad en	Deels



Apeldoornstraat 1		rondom ruil- & inhaaluren	zelf gehoord dat de extra aangevraagde dag niet is goedgekeurd.	uitgelegd hoe het aanvragen/goedkeuren van ruildagen werkt. Deze uitleg is ook per mail aan ouder bevestigd.	
Partou KDV Arent Janszoon Ernststr 134	Partou B.V.	Communicatie	De ouder heeft twee e-mails gestuurd naar de locatie, met een vraag over de personeelsbezetting. Hierop heeft ouder helemaal geen reactie gekregen. De ouder heeft nu via e-mail en het contactformulier een klacht ingediend om alsnog antwoord op de vraag te krijgen.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en heeft hierbij excuses aangeboden voor het niet reageren op de mail. Verder licht de locatiemanager het vertrek en aantrekken van pedagogisch medewerkers toe. Manager heeft het nieuwe rooster met ouder gedeeld.	Deels
Partou KDV Arent Janszoon Ernststr 134	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Bij het ophalen zag ouder dat de pedagogisch medewerker in slaap was gevallen op de bank. De pedagogisch medewerker leek ook gedesoriënteerd toen ouder op deur klopte.	Locatiemanager heeft contact gehad met de ouder en uitgelegd dat de collega op dat moment pauze aan het houden was. Er is op dit moment geen aparte pauzeruimte. De locatiemanager heeft ook een gesprek gehad met het team. Klacht kan gesloten worden.	Ja
Partou KDV Bergweg 37d	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan dat het een chaos is op de locatie. Er zijn veel vaste pedagogisch medewerkers weg, waardoor er elke dag nieuwe invallers staan. Er is een aantal dingen gebeurd deze week waar ouder niet tevreden over is.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Er zijn veel wisselingen van personeel op de locatie geweest. Op de achtergrond is de locatie hard bezig om personeel te werven en alles in orde te maken. Er is excuses aan ouder aangeboden. Er is een vervolgspraak ingepland om samen met ouder te kijken of er verbetering in zit.	Deels
Partou KDV Beukenstraat 11	Partou B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder geeft aan dat het kind kleding aankreeg die niet geschikt was voor het geslacht van het kind, in plaats van de zelf meegebrachte reservekleding. Daarnaast is er miscommunicatie geweest over de extra opvangdag.	Locatiemanager heeft uitgelegd dat een extra opvangdag pas definitief is, als deze goedgekeurd is. Het rompertje dat niet van het kind zelf was, is aangedaan omdat het kind geen eigen tas met kleding mee had en de locatie te maken had met verhuizing.	Deels
Partou KDV Beukenstraat 11	Partou B.V.	Communicatie	Ouder geeft aan dat de schoenen van het kind zijn meegegeven aan een ander kind. De manier waarop de pedagogisch medewerker tegen de	De locatiemanager heeft met de ouder gesproken. In dit gesprek gaf de locatiemanager aan het jammer te vinden dat de ouder de klacht nu pas	Nee



			ouder spreekt, vindt de ouder echt niet oké. Ook heeft de pedagogisch medewerker helemaal niet geholpen met het zoeken naar een oplossing, bijvoorbeeld door in contact te komen met de andere ouder.	indient, terwijl de ouder inmiddels al van locatie is gewisseld. De locatiemanager vermeldde ook dat de pedagogisch medewerkers het voorval anders ervaren hadden. Er is meegedacht over oplossingen, maar de ouder stond hier niet voor open. De locatiemanager heeft de ouder aangeboden om alsnog in gesprek te gaan met de pedagogisch medewerker, maar de ouder had hier geen behoefte aan.	
Partou KDV Biltstraat 335	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder heeft het kind op moeten halen, omdat de temperatuur op de locatie dusdanig hoog is. Ouder wenst dat er maatregelen genomen worden door bijvoorbeeld een airco te plaatsen.	De operationeel manager heeft ouder gemaaild met uitleg over het besluit tot sluiten van de locatie. En geeft aan dat er overleg is geweest met de oudercommissie. Het hitte protocol is per e-mail verzonden. De operationeel manager biedt een gesprek aan met ouder. Ouder heeft schriftelijk gereageerd geen gesprek te willen, omdat daar niets nieuws uit gaat komen. Als reactie hierop heeft operationeel manager laten weten dat dit helaas klopt. Het probleem is nog niet opgelost voor ouder en de locatie, waardoor de operationeel manager door zal zoeken naar een passende oplossing.	Ja
Partou KDV Biltstraat 335	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder heeft het kind op moeten halen in verband met de hoge temperatuur op de locatie. Ouder wenst dat er een airco komt en dat uren gecompenseerd worden.	De operationeel manager heeft ouder gemaaild met uitleg over het besluit tot sluiten van de locatie. En geeft aan dat er overleg is geweest met de oudercommissie. Het hitte protocol is ook gemaaild. De operationeel manager biedt een gesprek aan met ouder. Ouder heeft schriftelijk gereageerd geen gesprek te willen, omdat daar niets nieuws uit gaat komen. Als reactie hierop heeft operationeel manager laten weten dat dit helaas klopt. Het probleem is nog niet opgelost voor ouder en de locatie, waardoor de operationeel manager door zal zoeken	Ja



				naar een passende oplossing.	
Partou KDV Biltstraat 335	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder heeft een klacht over de temperatuur in het gebouw. Het is er soms zo heet, dat hij zijn kind moet ophalen van de opvang.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en uitgelegd wat de oplossingen zijn. Klacht is afgehandeld.	Ja
Partou KDV Biltstraat 335	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder heeft het kind moeten ophalen vanwege de hoge temperatuur op locatie. Ouder ziet graag een structurele oplossing voor dit probleem.	De locatiemanager heeft ouder gesproken en aangegeven dat er een extern bedrijf is ingeschakeld om het op te lossen. Ze wachten nog op antwoord en koppelen dit, zodra meer bekend is, terug naar de ouder.	Ja
Partou KDV Boerhaavelaan 32B	Partou B.V.	Communicatie	Ouder dient klacht in tegen pedagogisch medewerker, omdat ouder niet tevreden is over de communicatie.	De locatiemanager heeft contact gehad met ouder, waarop er een persoonlijk gesprek heeft plaatsgevonden met ouder, locatiemanager en pedagogisch medewerker. Ouder geeft aan dat het een fijn gesprek was en dat ze het positief af hebben gesloten.	Deels
Partou KDV Boerhaavelaan 32B	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder dient klacht in vanwege miscommunicatie over het contract en de planning.	Afdeling planning heeft contact gehad met ouder en een gewenste dag aan kunnen bieden voor een bepaalde periode. Daarna staat kind op de wachtlijst.	Deels
Partou KDV Boerhaavelaan 32B	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in vanwege incidenten veroorzaakt door onzorgvuldigheid met het aanbieden van eten, aangezien het kind Coeliakie heeft. Erkenning, actiebereidheid en begrip ontbreken volgens ouder bij de locatiemanager/pedagogisch medewerkers. Ouder heeft nog geen vertrouwen in het handelen van de pedagogisch medewerkers en mist de inzet dat er geen incident meer zal zijn.	Locatiemanager heeft met ouder gesproken op twee verschillende momenten. Tijdens deze twee momenten is er gesproken over de situatie en daarbij heeft de locatiemanager verschillende afspraken gemaakt met ouder en het team om herhaling in de toekomst te voorkomen. Locatiemanager heeft ook laten weten de operationeel manager op de hoogte gebracht te hebben, welke ook nog contact zal opnemen met ouder.	Ja
Partou KDV Boerhaavelaan 32B	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder heeft een factuur gekregen voor een extra opvangdag en wil deze met ruiluren verrekenen.	Ouderspecialist heeft ouder gesproken en ouder meer duidelijkheid gegeven. De klacht is opgelost.	Ja
Partou KDV Boerhaavelaan 32B	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan dat kindje altijd met rode	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad	Deels



			billen en schaafwonden thuiskomt. Er zijn meerdere gesprekken geweest met locatie wat niets opgeleverd heeft.	met ouder. Het was een fijn gesprek. Communicatie blijft een probleem. Locatiemanager gaat hierbij de komende tijd meer ondersteuning bieden tussen groep en ouder. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt over de verzorging. Ouder is tevreden met de afhandeling van de klacht.	
Partou KDV Boerhaavelaan 32B	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft eerder een klacht ingediend en dient nu een nieuwe klacht in. Het kind heeft een glutenallergie en heeft per ongeluk een cracker gegeten die gluten bevatte, waardoor het kind de hele avond last had van een opgeblazen buik, winderigheid en geen eetlust. Dit werd niet gemeld tijdens de overdracht. Aangezien dit de zoveelste keer is dat het kind gluten binnenkrijgt op de opvang, is de ouder het vertrouwen kwijt. Ouder verzoekt om een inhoudelijke reactie en een compensatievoorstel.	Operationeel manager heeft contact gehad met ouder. Er is besproken dat het beleid rondom de werkwijze met kinderen met een glutenallergie binnen Partou breed aangepast zal worden. Mocht zich toch nog een incident voordoen, wat hopelijk niet gebeurt, dan is afgesproken dit op een laagdrempelige manier met de ouders te bespreken.	Deels
Partou KDV Borneokade 101	Partou B.V.	Communicatie	Ouder is niet tevreden over de kwaliteit van de opvang en over de manier van handelen van de locatiemanager. Er is miscommunicatie met gesprekken.	De operationeel manager heeft contact gehad met ouders en de gemaakte afspraken schriftelijk bevestigd. Het onderzoek loopt nog, maar de klacht mag gesloten worden.	Ja
Partou KDV Brabantweg 107	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft een klacht ingediend in verband met de te betalen opvang tijdens de ziekte van de ouder. Het kind heeft in die periode geen opvang nodig gehad.	Klantenservice heeft ouder gemaild en situatie uitgelegd; helaas kan er niets veranderd worden.	Deels
Partou KDV Brabantweg 107	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder heeft ruiluren en kan deze bijna nooit inzetten. Ouder wenst dit te verrekenen met de factuur.	Ouder uitleg gegeven over ons ruil- en inhaalbeleid. Aangegeven dat je in de ouder-app een vervaldatum kan aangeven. Op de vervaldatum krijgt ouder een bericht of de extra dag wel of niet mogelijk is. Ouder mag altijd contact opnemen met de locatie om samen te kijken	Deels



				welke dagen beschikbaar zijn voor het inzetten van een extra dag. Ouder is tevreden met de afhandeling.	
Partou KDV Brabantweg 107	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over de ruil- en inhaaluren en wil de uren verrekenen met de factuur	Ouderspecialist heeft per mail contact opgenomen met ouder. Hierin is het ruil- en inhaalbeleid besproken. Er zijn ook enkele tips gegeven waarmee ouder makkelijker een extra dag kan aanvragen. Ouder is tevreden.	Deels
Partou KDV Burgemeester Oudlaan 50	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft zorgen over de gang van zaken bij de opvang en vreest dat dit het welzijn en de veiligheid van het kind in gevaar brengt.	Er zijn duidelijke afspraken gemaakt tussen locatiemanager en ouders over: * Welzijn gedurende de dag * Brengmomenten * Zelf halen en brengen Ook de veranderingen voor komend jaar besproken en afgesproken alle ouders hier tijdig over te informeren. De klacht is gesloten.	Ja
Partou KDV C. van Eesterenlaan 216	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder dient klacht in omdat deze het niet eens is met de ontvangen factuur voor de ruildag. Ouder had gehoopt dit te kunnen verrekenen met eerder opgebouwde ruildagen.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. In dit gesprek heeft locatiemanager aangegeven dat er geen voorrang wordt gegeven aan aanvragen die op factuur komen. Er zal gekeken worden naar de roostermogelijkheden. Ouder heeft een aanvullende mail ontvangen, waarin bevestigd is dat de factuur bij uitzondering eenmalig omgezet wordt naar ruil- en inhaaluren.	Nee
Partou KDV C. van Eesterenlaan 216	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan dat kind ontroostbaar thuis is gekomen. Uiteindelijk bleek het kind vuurrode billen te hebben. Ouder vindt het niet fijn dat hierover niet is gebeld en eist een plan van aanpak.	Locatiemanager heeft persoonlijk met ouder gesproken en ouder is hierin gecompenseerd. Klacht is afgehandeld	Ja
Partou KDV Catharina-Amaliaaan 66E	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	De ouder heeft een klacht ingediend omdat het kind niet werd ingepland voor de intake. Ondanks meerdere pogingen kreeg de ouder geen gehoor. Uiteindelijk heeft de ouder het contract	Planning heeft contact gehad met ouder en een oplossing aangeboden. Ouder is akkoord met de geboden oplossing.	Deels



			opgezegd en is nu ontevreden met de ontvangen factuur.		
Partou KDV Cruquiusweg 90	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder dient een klacht in, omdat de kinderen sinds april 2022 op de wachtlijst staan voor 1 dag opvang. In 2024 ontvangen ze een aanbod voor een minimale afname van 2 dagen, aangezien dit beleid per 2024 is gewijzigd. Ouder wil graag dat er een uitzondering op dit beleid wordt gemaakt, gezien het feit dat de kinderen al 2 jaar op de wachtlijst staan.	Planning heeft contact gehad met ouder en uitgelegd waarom ervoor gekozen is dat er niet meer 1 dag afgenomen kan worden.	Nee
Partou KDV Cruquiusweg 90	Partou B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder dient klacht in, omdat zij bericht hebben ontvangen dat per 1 maart geen eten meer wordt aangeboden aan de kinderen.	Ouders waren ontevreden, dat hun kind geen warm eten meer vanuit huis kon krijgen als avondeten op het kdv. De locatiemanager heeft de ouders, na persoonlijk contact, per mail uitgelegd wat wij allemaal aanbieden. Oplossingen en mogelijkheden zijn geboden. De klacht is deels afgerond, omdat het in principe gaat om "ruis" na het versturen van de nieuwsbrief.	Deels
Partou KDV Cruquiusweg 90	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder geeft aan nog heel veel ruil- en inhaaluren te hebben. Paar keer een maandag aangevraagd maar ze worden telkens afgekeurd.	Aan ouder uitgelegd hoe het ruil- en inhaalbeleid werkt.	Ja
Partou KDV De Curtis 7c	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	De oudercommissie dient klacht in vanwege de naar verwachting onvoldoende maatregelen van het hitteprotocol 2023 en ziet de oplossingen van dit probleem graag tegemoet met de zomer in zicht.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder binnen de oudercommissie. Er zijn maatregelen genomen op de locatie om de opwarming zoveel mogelijk te beperken zoals goede zonwering, gordijnen, ventileren en koelen. Ook worden activiteiten aangepast en krijgen kinderen voldoende drinken. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
Partou KDV De Curtis 7c	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder uit ernstige zorgen over temperaturen in de groepsruimte.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Tijdens het gesprek is het hitteprotocol	Deels



				besproken. Tijdens de warme dagen worden er maatregelen genomen en indien nodig overgegaan tot sluiting van de groep. Hierbij zullen ouders financieel gecompenseerd worden.	
Partou KDV De Curtis 7c	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder vindt het te warm en onverantwoord in de slaapkamers van de kinderen op de locatie. Het is te warm voor de kinderen.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en de situatie besproken. Locatie gaat kijken naar mogelijkheden om de hitte te verminderen.	Deels
Partou KDV de Kleine Wereld	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder zag bij binnenkomst dat het kind streng werd toegesproken en werd weggehaald bij een deur. Kind vindt het al lastig bij de locatie en was hierdoor van streek. Ouder wil het kind nu niet meer brengen.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en de klacht besproken. Locatiemanager geeft aan dat team werkt met volle passie voor de kinderen. De pedagogisch medewerkers zijn zorgzaam en kindgericht. Ouder heeft het contract beëindigd.	Deels
Partou KDV De Tol 25l	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in over de werkwijze van een pedagogisch medewerker. Ouder wil dat kind niet meer alleen met pedagogisch medewerker is.	Locatiemanager heeft een gesprek gehad met ouder en pedagogisch medewerker. Er is hoor en wederhoor toegepast en op basis hiervan zijn verdere afspraken gemaakt.	Deels
Partou KDV De Verbeelding 2l	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft het gevoel dat, vanaf de start van de opvang, ouder en kind niet fijn ontvangen en behandeld zijn. Ouder vindt dat kind geen eerlijke kans heeft gehad. Ook geeft ouder aan dat er door pedagogisch medewerkers en locatiemanager dingen zijn gezegd die niet kunnen.	Operationeel manager heeft ouder gesproken. Ouder was niet tevreden dus heeft nu ergens anders opvang.	Nee
Partou KDV De Verbeelding 2l	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder dient klacht in omdat ouder akkoord wil geven bij een groepswissel en dit niet achteraf te weten wil komen.	Customer Support heeft ouder gebeld. Ouder had graag geïnformeerd willen zijn dat bij het ruilen van dagen de groep zou veranderen. Customer Support neemt dit op met Planning. Mocht dit weer voorkomen, dan zal ouder geïnformeerd worden over de groepswijziging.	Ja
Partou KDV Dennenweg 14	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder heeft klachtformulier ingevuld, zonder aan te geven wat de klacht is. Mail doorgestuurd naar	Locatiemanager heeft contact opgenomen met ouder. Ouder geeft aan, dat dit geen klacht is, maar een	Nee



			locatiemanager.	terugbelverzoek voor Customer Support. De factuurvraag wordt nu uitgezocht voor ouder.	
Partou KDV Emily Brontesingel 1A	Partou B.V.	Communicatie	Uit onderzoek is gebleken, dat er in december 2023 tot twee keer toe gegevens van deze ouders naar andere ouders is verstuurd. Ouder gaat informatie inwinnen bij een externe partij.	Operationeel manager heeft persoonlijk contact gehad met ouders. Alles is goed besproken en er zijn afspraken gemaakt voor in de toekomst. Ouders hebben de excuses van Partou aanvaard. Klacht kan worden gesloten.	Ja
Partou KDV Erich Salomonstraat 90	Partou B.V.	Overig	Ouder heeft klacht over het zoekraken van een jas. Na diverse malen aangegeven te hebben, is er volgens de ouder niets mee gedaan.	Klantenservice heeft contact gehad met ouder. Ouder ontvangt een creditfactuur voor de jas.	Ja
Partou KDV Erich Salomonstraat 90	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder dient klacht in, omdat het niet flexibel is om reservedagen in te wisselen. Ouder wist niet dat de reservedagen met ingang van het nieuwe jaar verloren zijn.	Locatiemanager heeft akkoord van Operationeel Manager voor dag urenvergoeding.	Ja
Partou KDV Faas Wilkesstraat 451 (IKC Zeeburgereiland)	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is niet tevreden over de kwaliteit van de opvang. Er zijn veel wisselende gezichten, waardoor het kind niet meer naar de opvang durft te gaan. Tijdens haal- en brengmomenten heeft ouder het gevoel genegeerd te worden. Ouder wil het contract direct opzeggen.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en de klacht besproken. Ouder en locatiemanager hebben afspraken gemaakt. Klacht is hiermee opgelost.	Deels
Partou KDV Faas Wilkesstraat 451 (IKC Zeeburgereiland)	Partou B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder dient een klacht in, omdat kind heel vaak geen gebruik heeft kunnen maken van de opvang. Ouders hebben wel betaald voor deze opvang en willen deze dagen graag terugbetaald hebben.	Operationeel manager heeft contact gehad via mail met ouder. Daarbij heeft manager alle punten die ouder aangaf toegelicht en uitleg gegeven. Ouder krijgt van 2 dagen geen factuur. De andere dagen moet ouder betalen.	Nee
Partou KDV Flipjestraat 1	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in, omdat zijn kind aangestoken is door een ander ziek kind op de opvang. Ouder vindt dat als een kind ziek is, deze niet op de opvang hoort te zijn.	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder, waarna de klacht gesloten kan worden.	Ja
Partou KDV Flipjestraat 1	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in, omdat er voor kind geen	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad	Ja



			geschikte voeding beschikbaar was. Locatie heeft hierover gebeld naar ouders, maar bij geen gehoor geen voicemail ingesproken. Hierover hebben de ouders ook geen bericht ontvangen in de app. Ouder geeft aan dat er eerder ook al gebrek aan communicatie was. Ouder wil dit daarom kenbaar maken binnen de organisatie en dat het niet alleen besproken wordt in het team.	met ouder en de klacht besproken. Locatiemanager biedt excuses aan voor het niet op voorraad hebben van de voeding en geeft aan dat de klacht gegrond is. De locatiemanager heeft afgesproken dat in de wekelijkse memo, naar alle pedagogisch medewerkers, een werkwijze komt te staan hoe te communiceren met ouders in dit soort gevallen.	
Partou KDV Flipjestraat 1	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder wil de startdatum aanpassen. Na meermaals contact is ouder verwezen naar de aanvullende voorwaarden. Ouder is te laat voor het verschuiven van de startdatum en heeft gehoord dat hier een maand opvangkosten aan vastzit, hier is ouder het niet mee eens.	Ouder was telefonisch niet bereikbaar, waarna contact is gezocht per mail. Hierin zijn verschillende opties aangeboden. Ouder heeft per mail kenbaar gemaakt van welke optie er gebruik gemaakt wil worden.	Deels
Partou KDV Flipjestraat 1	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft aangegeven al lange tijd op de wachtlijst te staan en heeft nu te horen gekregen dat de locatie geen kinderen ophaalt van de school waar hun kind naartoe gaat. Ouder is het er niet mee eens dat dit pas één dag voor de startdatum is gecommuniceerd en wil dat twee dagen van de rekening worden gehaald ter compensatie.	Oudersupport heeft telefonisch contact opgenomen met de ouder en begrip getoond voor de situatie. Er is uitgelegd dat wij het heel goed begrijpen dat het vervelend is om zo laat te horen, dat de locatie de school niet bedient. De ouder hoopt dat wij in de toekomst ouders eerder kunnen informeren als blijkt dat een school niet aan de locatie gekoppeld is, zodat zij tijdig naar een alternatief kunnen zoeken. Als compensatie worden de laatste twee dagen van het kinderdagverblijf gecrediteerd, aangezien het kind inmiddels naar school gaat.	Deels
Partou KDV Floraplantsoen 1	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	De ouder geeft aan dat het kind is overgestapt naar een andere locatie, waar andere regels worden gehanteerd. De ouder vond de regels van	De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met de ouder. De ouder dacht dat er een overdracht had plaatsgevonden tussen de twee locaties. De	Deels



			de vorige locatie prettiger en begrijpt niet waarom deze per locatie verschillen.	locatiemanager heeft uitgelegd hoe er op de nieuwe locatie wordt omgegaan met zaken zoals voeding en slapen.	
Partou KDV Floraplantsoen 1	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in omdat kind sinds de overstap naar een andere groep regelmatig met rode billen thuiskomt. Ouder kan kind dan niet verschonen omdat dit veel pijn doet. Ouder geeft aan dat dit al aangegeven is bij pedagogisch medewerkers, maar tot nu toe zonder resultaat.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en heeft aangegeven het heel vervelend te vinden dat deze klacht is ontstaan. Er zijn er verschillende afspraken gemaakt, die de locatiemanager volgende week mededeelt aan de pedagogisch medewerkers.	Ja
Partou KDV Frans Netscherlaan 4E	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is het er niet mee eens dat kind niet geplaatst kan worden op de dinsdag, terwijl andere kinderen wel geplaatst worden.	De planner heeft ouder gebeld en alles besproken en dit via de mail naar ouder gecommuniceerd.	Ja
Partou KDV Fritz Dietrich Kahlenbergstraat 64	Partou B.V.	Communicatie	Ouder dient een klacht in, omdat de pedagogisch medewerkers zich niet aan de afspraken houden.	De locatiemanager heeft in een persoonlijk gesprek de klacht met de ouder besproken en hierover afspraken gemaakt. Later heeft er nog een gesprek plaatsgevonden tussen locatiemanager, ouder en pedagogisch medewerker, waarbij de pedagogisch medewerker excuses heeft gemaakt aan ouder. Ouder is blij met het gesprek en daarmee is de klacht afgesloten.	Deels
Partou KDV Fritz Dietrich Kahlenbergstraat 64	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder heeft een klacht over de ventilatie en wil graag uitleg over het gevolgde stappenplan.	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouder. Locatiemanager is het eens met ouder over de hoge temperatuur op de locatie en geeft aan dat het ventilatiesysteem gerepareerd moet worden. Dit zal zo spoedig mogelijk gebeuren. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Ja
Partou KDV Groenewold 186	Partou B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder is niet tevreden over de opvang, omdat kindje dat boven de 1 jaar is, geen avondeten krijgt. Ouder is afhankelijk van de opvang en werkt tot 18:00 uur. Ouder haalt kind pas om 18:30 op en	De locatiemanager heeft op 4 juli ouder gesproken, meeleven betoond en met ouder het beleid besproken. Het is niet de gewenste oplossing maar wel een goede tussenoplossing. De klacht mag gesloten worden.	Ja



			er zijn dan geen andere kinderen meer. Ouder geeft aan dat het verwaarlozing is omdat kind alleen maar een droge cracker te eten krijgt. Ouder verwacht niet, dat het beleid aangepast wordt, maar wil wel onvrede uiten.		
Partou KDV Groenewold 186	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Kind komt voor de 5e of 6e keer thuis met rode billen en aangekoekte ontlasting. Ouder heeft hierover meerdere gesprekken gehad met pedagogisch medewerker en locatiemanager.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en de klacht besproken. Er zijn afspraken gemaakt om dit in de toekomst te voorkomen.	Ja
Partou KDV Groenewold 186	Partou B.V.	Privacy	Pedagogisch medewerker heeft vertrouwelijke informatie gedeeld met de ex-partner van ouder.	Locatiemanager heeft gesprek met ouder gehad en verteld hoe dit alles is verlopen. Er zijn afspraken gemaakt voor in de toekomst. Klacht kan gesloten worden.	Ja
Partou KDV Heerenduinweg 6c	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in over het feit dat de pedagogisch medewerker geen reactie geeft aan het kind, wanneer deze verdrietig is en aandacht vraagt. Bij thuiskomst heeft het kind een volle luier, trek en is rusteloos.	De locatiemanager heeft de situatie met de pedagogisch medewerkers besproken en daarbij aangegeven hoe ouders de situatie ervaren hebben. Het kind is erg verdrietig op de opvang en moeilijk te troosten. De pedagogisch medewerkers hebben regelmatig contact met één van de ouders om te spreken over het welbevinden van het kind. Er is met toestemming van deze ouder contact opgenomen met JGZ. Kind wordt opgeroepen voor een consult. Na dit consult wordt er een afspraak ingepland om dit te bespreken.	Deels
Partou KDV Heestereng 3	Smallsteps B.V.	Communicatie	De ouder begrijpt niet waarom haar kindje niet op de buik mag slapen. Volgens de ouder veroorzaakt dit stress wanneer het kind op zijn rug ligt, en dat vindt de ouder niet acceptabel.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder om de klacht te bespreken. Tijdens deze gesprekken is het beleid omtrent buikslapen op de kinderopvang toegelicht. Er is ook gekeken naar een plan van aanpak. Helaas heeft de ouder toch besloten de overeenkomst op te zeggen. Het kind gaat nu naar een	Nee



				gastouder waar het wel op de buik mag slapen.	
Partou KDV Hoofdstraat 155Z	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder dient een klacht in, omdat locatiemanager niet de belofte nakomt om een oudercommissie op te starten.	Operationeel manager heeft ouder gemaild en voorgesteld om de locatiemanager contact op te laten nemen met ouder. Kind van ouder is inmiddels niet meer op de kinderopvang, maar ouder benadrukt dat het noodzakelijk is om dit verder op te laten pakken door de locatiemanager.	Ja
Partou KDV Houtrakgracht 211	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder dient een klacht in, omdat het plafond van de locatie al enige tijd kapot is. Ouder vindt dit onveilig, en wil graag weten wanneer dit opgelost wordt.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. In dit gesprek zijn de zorgen van ouder besproken, waarvoor de locatiemanager begrip heeft. Er is met het team afgesproken dat zolang het plafond stuk is er niet op de gang gespeeld mag worden. Verder is de locatiemanager druk bezig om in contact te komen met de loodgieter. Maar omdat de locatie ook afhankelijk is van de bovenburen, duurt het herstel langer.	Ja
Partou KDV Jade 43	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in, omdat het al meerdere malen is voorgekomen, dat kind met nog stukjes ontlasting aan de billen en rond het geslachtsdeel thuis is gekomen. Ouder vraagt zich af waar het toezicht is tijdens wc-momenten. Ook geeft ouder aan de gesprekken met de locatiemanager niet als prettig ervaren te hebben.	Locatiemanager heeft samen met pedagogisch medewerker en ouder een gesprek gehad en hierin de klacht besproken. Er zijn afspraken gemaakt, zodat iedereen weet wat te verwachten. Als niet aan de verwachtingen voldaan wordt, wordt samen naar een oplossing gezocht.	Ja
Partou KDV Jan Muschlaan 24	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in over het risico van het oplopen van besmettelijke ziekte (krentenbaard, mond-, voet- en handziekte). Ouder vraagt zich af wat het beleid hieromtrent is.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder over het beleid in geval van een besmetting of infectie. Bijvoorbeeld: ouders worden geïnformeerd en geadviseerd op de locatie (posters, versturen van bericht via ouderportaal). Locatiemanager geeft aan beschikbaar te zijn voor	Ja



				vragen en zorgen.	
Partou KDV Jan Nieuwenhuyzenstraat 13	Partou B.V.	Communicatie	Ouder geeft aan, dat er sinds de sluiting van groep de Schildpadjes onvoldoende communicatie is geweest. Ze ervaren onduidelijkheid en onrust met betrekking tot het algemeen management van de locatie en hebben het gevoel dat ze als ouder niet gehoord worden.	Operationeel manager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en alles is besproken en afgehandeld. De klacht kan worden gesloten.	Ja
Partou KDV Jan Nieuwenhuyzenstraat 13	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder geeft aan dat er meermaals contact is geweest met de locatiemanager over de sluiting van de groep. Ouder vindt dat er onvolledige communicatie is uitgegaan. Ouders hebben een onzeker gevoel over toekomstige ontwikkelingen.	Operationeel manager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en alles is besproken en op papier gezet. Klacht kan worden gesloten.	Ja
Partou KDV Juttepeergaarde 2	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in, omdat kind op de opvang veelvuldig in het gezicht is gekrabbd. De pedagogisch medewerkers geven niet veel duidelijkheid over de situatie. En beide ouders horen een ander verhaal.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en de klacht, in een fijn gesprek, besproken. Er zijn afspraken gemaakt en locatiemanager heeft excuses aangeboden voor het incident. De locatiemanager heeft aangegeven dat pedagogisch medewerkers er altijd voor moeten zorgen dat er toezicht is op de kinderen.	Ja
Partou KDV Kampina 7	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder voelt zich niet welkom op de locatie. Het kind is in de ogen van ouder niet veilig en de pedagogisch medewerkers gaan niet goed met het kind om. Ouder wil het contract opzeggen.	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met de ouder. Het team zal aangesproken worden op de manier van communiceren over onderwerpen die niet besproken hadden moeten worden. De pedagogisch medewerkers zullen zich hiervoor verontschuldigen. De locatie werkt hard aan het verbreden en verbeteren van het activiteiten aanbod. In de ouder-app zullen wekelijks de activiteiten besproken worden. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
Partou KDV Kanaalweg 95A	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft een klacht over pedagogisch medewerker.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en alles is	Ja



			Pedagogisch medewerker heeft bij ouder aangegeven dat het kind de hele dag aandacht nodig heeft en dat ouder het kind naar een andere opvang moet sturen. Bij het ophalen was kind aan het huilen en was helemaal nat.	besproken. De pedagogisch medewerker staat niet meer op de groep. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.	
Partou KDV Karekiethof 10	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft een klacht dat er geen airco aanwezig is op de groep. De slaapkamers worden te warm om te slapen.	De locatiemanager heeft ouder telefonisch gesproken en uitgelegd hoe het hitte protocol werkt. Ook besproken wanneer er eventuele andere acties moeten worden uitgevoerd.	Ja
Partou KDV Kelbergen 16	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder zegt op 22-10-2024 bericht en foto's te hebben ontvangen van pedagogisch medewerker over de afgeknipte wimpers van kind. Ouder geeft aan dat het vertrouwen is geschaad en het zorgelijk vindt, dat iemand hiertoe in staat is.	Locatiemanager heeft verschillende gesprekken gehad met ouder, zowel persoonlijk als via de telefoon. Vanuit emotie heeft ouder de schuld bij de kinderopvang neergelegd, er is geen bewijs dat het op de opvang is gebeurd. Ouder begrijpt dit, er komt geen verder onderzoek. Ouder heeft nog steeds vertrouwen in de opvang en weet dat bij vragen de locatiemanager altijd bereikbaar is.	Deels
Partou KDV Kerkhoflaan 31	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder dient klacht in nadat deze 3x te maken heeft met een bezettingsprobleem. Ouder snapt dat afdeling planning hier niet veel aan kan doen, maar wil dit toch aangeven. Ook omdat eerder gemaakte afspraken niet nageleefd worden.	Customer support heeft dit besproken met afdeling planning en de locatiemanager. Helaas is er geen andere mogelijkheid voor de opvang van de kinderen. Locatiemanager heeft ouder hierover gebeld, maar kreeg geen gehoor en zal dit persoonlijk met ouder op locatie bespreken.	Nee
Partou KDV Klipgriend 3	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in, omdat kind hoestte en hiervoor een puffer heeft. Ouder heeft hiervoor papieren getekend, maar blijkt dat niet in het systeem opgenomen.	Locatiemanager heeft gesprek gehad met ouder. Hierin is de werkwijze van Partou besproken en de maatregelen die getroffen zijn om dit in de toekomst te voorkomen. Locatiemanager gaat met pedagogisch medewerkers in gesprek om ervoor te zorgen dat de gegevens van de kinderen regelmatig bijgewerkt worden.	Ja
Partou KDV Koningskinderen Berenpels	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouders dienen een klacht in, omdat ze niet tevreden zijn over heel veel zaken	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en dit per mail	Ja



			de afgelopen maanden. Ouders hebben het idee dat er niets vanuit pedagogisch medewerkers komt om de situatie te verbeteren. Ouders geven aan dat ze nog maar 3 hele dagen gebruik gemaakt hebben van de opvang. Alle andere dagen zijn ouders gebeld om kind op te halen om uiteenlopende redenen. Ouder wenst verrekking van de niet gebruikte dagen.	bevestigd. Locatiemanager gaat met de pedagogisch medewerkers in gesprek. Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de pedagogisch medewerker en ouder met betrekking tot verwachtingen en aanpak, wat hopelijk leidt tot het terugwinnen van vertrouwen.	
Partou KDV Koningskinderen Berenpels	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder dient een klacht in, omdat opvang is stopgezet in verband met wanbetaling. Ouder geeft aan dat ex-partner ook een mail heeft gestuurd met alle betalingen die ze hebben gedaan. Ouder vraagt of de situatie opnieuw bekeken kan worden, zodat kind snel weer naar de opvang kan gaan.	Ouderspecialist heeft contact opgenomen met de debiteurenafdeling. Er is gekeken naar de betalingen van ouder en waarom de overeenkomst is stopgezet. Ouderspecialist heeft een overzicht gestuurd van alle betalingen en gemiste betalingen.	Deels
Partou KDV Koningskinderen De Bremer Stadsmuzikanten	Smallsteps B.V.	Diversiteit / discriminatie	Ouder staat al geruime tijd op de wachtlijst voor uitbreiding van de contractdagen. Nu heeft ouder van een andere ouder vernomen, dat zij wel plaatsing hebben gekregen op precies dezelfde dagen waar ouder om heeft gevraagd. Ouder wil dat er wordt onderzocht of er sprake is van discriminatie bij de afdeling planning.	Oudersupport heeft met de planner contact gehad om de klacht uit te zoeken. Hierna heeft oudersupport contact gehad met ouder en is de situatie uitgelegd. De wachtlijstaanvraag is samen met ouder goed gezet. Helaas is er nog geen zicht op een plekje. De klacht is afgehandeld.	Nee
Partou KDV Koningskinderen De Bremer Stadsmuzikanten	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder brengt kind weg met een naar gevoel, omdat er geen aandacht is voor het kind. Ouder heeft een gesprek gehad met de pedagogisch medewerker. De week erop wilde het kind niet naar de opvang, waardoor ouders geen goed gevoel hebben over de groep.	Locatiemanager heeft verschillende gesprekken gehad met ouder en pedagogisch medewerker. Hierin is alles besproken, tijdens een goed gesprek. De klacht kan gesloten worden.	Ja
Partou KDV Koningskinderen De	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Op de locatie is niet stilgestaan bij de	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad	Deels



Gouden Sleutel			verjaardag van het kind. Ouder dient hierover een klacht in. Kind is overgeplaatst naar een andere groep, ouder vindt de dreumesgroep nog niet passen bij het kind.	met ouder. Er is aangegeven dat de verjaardag alsnog gevierd kan worden, maar dit vond ouder niet zinvol. Er is afgesproken dat dit volgend jaar nauwlettend in de gaten gehouden zal worden en dat ouder ook de pedagogisch medewerkers mag herinneren op verjaardagen van kinderen. Ouder vond het fijn dit besproken te hebben.	
Partou KDV Koningskinderen De Gouden Sleutel	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft baby twee keer opgehaald. De baby had de 1e keer een knoop in de mond en de 2e keer kauwgom en een papertje. Dit is niet veilig.	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouders. Hierin zijn verbeterpunten besproken, waaronder de schoonmaak. De klacht is afgehandeld.	Deels
Partou KDV Koningskinderen De Kikkerkoning	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder vindt het te warm op de groep en wil dat er een oplossing komt.	Er is persoonlijk contact geweest met de ouder. De warmtepomp is gemaakt en de klacht is opgelost.	Ja
Partou KDV Koningskinderen De Kleine Prins	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft nog geen plekje voor haar kind.	Oudersupport heeft met ouder contact gehad en alles uitgelegd over de planning.	Deels
Partou KDV Koningskinderen De Kleine Prins	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is het er niet mee eens dat kind voor verjaardag al overstapt naar de volgende groep.	Planner heeft per mail contact gehad met ouder. Het contract is aangepast, zodat kind verjaardag nog kan vieren op huidige groep.	Deels
Partou KDV Koningskinderen De Sneeuwkonigin	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder dient klacht in, omdat ouder het niet eens is met het overplaatsen van het kind van de babygroep naar de babydreumes groep.	Afdeling planning heeft via de mail contact gehad met ouder. Daarbij uitgelegd wat de reden van de verplaatsing is. Excuses aangeboden en medegedeeld dat het kind weer teruggeplaatst is op de gewenste groep.	Ja
Partou KDV Koningskinderen De Sneeuwkonigin	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder dient een klacht in, omdat ouder het niet eens is met de incassodatum. Ouder wenst dat dit aangepast wordt naar een later moment.	Customer support en andere afdelingen hebben contact gehad met ouder. Helaas kan de incassodatum niet aangepast worden. Dit is ook uitgelegd aan ouder.	Nee
Partou KDV Koningskinderen De Sneeuwkonigin	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan dat kind altijd vieze kleding heeft bij het ophalen en soms zelfs nat bij de kraag door het eten. Ouder heeft begrepen, dat er een tekort is aan slabbetjes en zou dit graag opgelost zien.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. De wasmachine was kapot, waardoor er een tekort was aan slabben. De wasmachine doet het weer en er zijn extra slabben gekocht.	Ja
Partou KDV Koningskinderen De Sterrendaalders	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder dient klacht in vanwege de veranderingen na de overname van	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en hierin de klachten besproken. Locatiemanager heeft	Deels



			Koningskinderen. Dit heeft betrekking op bijv. automatische incasso, contracten en lange wachttijd bij telefonisch contact.	excuses aangeboden voor de communicatie omtrent contracten en betalingen. De laatste factuur is inmiddels correct en ook het contract is kloppend. Locatiemanager geeft aan dat als ouder vragen heeft, ouder altijd contact mag opnemen met de locatie.	
Partou KDV Koningskinderen De Sterrendaalders	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in vanwege het gebruik van scharen zonder toezicht. Kind heeft zijn haren afgeknipt. Ouder wil graag weten wat de vervolgstappen op deze klacht zijn.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en excuses aangeboden voor de ontstane situatie. Bij ouder is aangegeven dat de klacht gegrond is. De locatiemanager heeft met pedagogisch medewerkers het beleid doorgenomen. De pedagogisch medewerkers zorgen altijd voor toezicht tijdens het gebruik van scharen.	Ja
Partou KDV Koningskinderen De Sterrendaalders	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft verschillende klachten over de locatie, de communicatie en het welzijn van het kind.	De locatiemanager heeft contact gehad met ouder. Het gespreksverslag en de gemaakte afspraken zijn per mail aan ouder bevestigd en er is uitleg gegeven over het beleid rondom ruil- en inhaaluren / aanvragen van extra dagen. Het geuite gevoel van wantrouwen dat is ontstaan bij ouder, heeft de locatiemanager met de betreffende pedagogisch medewerkers besproken.	Ja
Partou KDV Koningskinderen De Sterrendaalders	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Kind is doorgeplaatst naar een andere groep zonder dat ouder op de hoogte is gesteld. Ouder wil dat kind op de groep blijft waar het nu zit.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Kind is per direct naar oude groep teruggeplaatst, klacht is opgelost.	Ja
Partou KDV Koningskinderen Koning Lijsterbaard	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in vanwege slechte communicatie. Ouder is in het geheel niet tevreden over de opvang en wil hierover in gesprek.	De locatiemanager heeft telefonisch gesproken met ouder. Daarin is de klacht besproken en is er opheldering gegeven over de klacht. De locatiemanager heeft deze punten vervolgens besproken met het team.	Ja
Partou KDV Koolhovenstraat 10	Smallsteps B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder is het er niet mee eens dat we de studiedag doorberekenen aan ouders.	Oudersupport heeft per mail contact opgenomen met ouder. Hierin is meer informatie gegeven over de achtergrond van de studiedag en de verrekening hiervan.	Deels



Partou KDV Laan Copes van Cattenburch 60	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouder geeft aan zich zorgen te maken over het vertrek van drie pedagogisch medewerkers in hele korte tijd. Ouder vraagt zich af of er wel voldoende maatregelen genomen worden om pedagogisch medewerkers te behouden.	Operationeel manager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Er is uitgelegd dat er veranderingen doorgevoerd worden op de locatie en dat er een nieuwe locatiemanager is gestart, waardoor de stabiliteit zou moeten toenemen. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels
Partou KDV Limbostraat 15	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan, dat kind het erg lastig heeft met wennen. Ouder begrijpt dat kind niet het enige kind is op de locatie, maar bij het ophalen was het kind erg verdrietig en had een rood gezicht. De pedagogisch medewerkers waren met elkaar aan het kletsen zonder aandacht te hebben voor het verdrietige kind.	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouder en de situatie uitgelegd. Ouder heeft spijt dat ze gelijk een klacht heeft ingediend en niet eerst naar de locatiemanager is gegaan. Klacht is opgelost.	Ja
Partou KDV Louis Couperusstraat 35	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder vindt het te warm op de locatie en wil graag dat er een airco komt.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder en tijdens dit gesprek aangegeven het probleem te herkennen. De locatiemanager heeft, na contact met de operationeel manager, twee mobiele airco's mogen aanschaffen. Ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht.	Deels
Partou KDV Louis Couperusstraat 35	Partou B.V.	Communicatie	Ouder vindt het niet prettig hoe het personeel communiceert via de app en vraagt zich af hoe ze met kleine kinderen communiceren op de locatie.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder en alles is besproken. Ouder weet dat ze met vragen altijd terecht kan bij de pedagogisch medewerkers en locatiemanager.	Ja
Partou KDV Meernhof 115	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in, omdat het kind de hele dag geen schone luier heeft gekregen. Blijkbaar is dit de 2e keer. Ouder heeft locatiemanager een mail gestuurd.	Locatiemanager heeft ouder gemaïld en laten weten dat er sprake is geweest van miscommunicatie. Betrokken pedagogisch medewerkers zijn aangesproken, er zal meer structuur in de verschoonrondes komen.	Ja
Partou KDV Meernhof 115	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder dient een klacht in, omdat kind nog steeds op een babygroep zit. Ouder wenst dat kind zo	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder; uiteindelijk ging het erover dat er geen communicatie was	Ja



			spoedig mogelijk wordt overgeplaatst naar de peutergroep.	over het later overplaatsen naar de peutergroep. Na dit gesprek met de ouder is de klacht opgelost.	
Partou KDV Meernhof 115	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder wordt tijdens het brengen van het kind aangesproken door de locatiemanager, omdat het contract is stopgezet wegens wanbetaling. Ouder vindt dat de stopzetting onterecht is en geeft aan hierover geen communicatie te hebben ontvangen.	Oudersupport heeft contact opgenomen met ouder. De situatie is gelukkig opgelost en de plaatsing is weer hervat. Ouder kon kindje ook direct weer naar de opvang brengen.	Deels
Partou KDV Mgr GW van Heukelumstr 8	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder dient klacht in over de buitenspeeltuin; er is een deel waar geen gras meer ligt, waardoor het kind heel vies wordt.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Daarin toelichting gegeven over de situatie. Locatiemanager geeft aan dat de tuin hoog op de prioriteiten lijst staat.	Ja
Partou KDV Mirabelweg 96	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder stond perplex van de warmte die in het gebouw hing.	Locatiemanager heeft tijdens een gesprek met ouder het probleem besproken. Er zijn diverse acties uitgezet, die per mail aan ouder zijn bevestigd.	Ja
Partou KDV Nicolaas Beetsstraat 82	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder heeft van pedagogisch medewerkers iets gehoord over een ander kind en maakt zich zorgen over de communicatie van pedagogisch medewerkers naar zowel de kinderen als de ouders.	De locatiemanager heeft afspraken gemaakt met het team. Dit is in een persoonlijk gesprek tussen locatiemanager en ouder toegelicht en ook per mail bevestigd. De klacht kan worden gesloten.	Ja
Partou KDV Nicolaas Beetsstraat 82	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft van een andere ouder gehoord dat er geroddeld wordt over het kind. Er is verteld dat pedagogisch medewerkers in gesprek zijn met deze ouder, maar dat is niet het geval. Niet alles wordt gecommuniceerd.	Locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouder en alles besproken. Alle afspraken zijn per mail aan ouder bevestigd.	Ja
Partou KDV Noorderdiep 135	Partou B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Tegenstrijdige berichtgeving en uitleg door pedagogisch medewerkers over de facturatie omtrent de studiedag.	Oudersupport heeft per mail contact opgenomen met ouder. Er is een extra uitleg gegeven over de facturatie van de studiedag en hoe deze is berekend.	Deels
Partou KDV Oceaan 8	Partou B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder dient klacht in vanwege de invulling ouderparticipatie. Ouder ziet de pedagogisch	De locatiemanager heeft ouder gesproken en de klacht uitgebreid besproken. Er zijn al aanpassingen gedaan op de	Ja



			medewerker dan niet; ook komen volgens ouder de opvangtijden niet overeen met het contract.	locatie. Na de zomervakantie worden er nog meer aanpassingen gedaan, dit wordt naar alle ouders gecommuniceerd via een bericht via het ouderportaal. Ouder is na de aanpassingen tevreden over de afhandeling van de klacht.	
Partou KDV Oceaan 8	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder dient een klacht in, omdat er buiten geen mogelijkheid is om in de schaduw te zitten/spelen. Ouder wenst dat er schaduwdoeken of partytenten komen om te zorgen dat er meer schaduw aanwezig is.	De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Er worden extra schaduwdoeken opgehangen. Klacht is naar tevredenheid van ouder opgelost.	Ja
Partou KDV Oceaan 8	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder wil compensatie voor de ruiluren die vervallen aan het einde van het jaar en wil dat wij het beleid herzien, zodat ouders duidelijkheid krijgen over de aangevraagde dag.	Ouder heeft uitleg gekregen van de ouderspecialist over het ruil- en inhaalbeleid.	Deels
Partou KDV Oceaan 8	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder vraagt dagen aan met ruiluren, die worden afgewezen.	Ouderspecialist heeft persoonlijk contact gehad met ouder en alles uitgelegd. Ouder wilde nog graag contact met locatie hebben, dit is gebeurd. Klacht kan worden gesloten.	Ja
Partou KDV Pratumplaats 1	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	De ouder geeft aan, dat er veel wisselingen van personeel zijn en is ontevreden over de pedagogische kwaliteit door deze wisselingen. De ouder zou graag in gesprek gaan over het toekomstplan van de personele bezetting.	De locatiemanager heeft contact gehad met de ouder en aangegeven dat de punten van de ouder, zoals rode billen en nat thuiskomen, besproken zullen worden tijdens het overleg.	Ja
Partou KDV Prickwaert	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder dient een klacht in over de terugbetaling van de borg. Ouder wacht nog steeds op het geld en ontvangt geen reactie vanuit de afdeling crediteuren.	Afdeling debiteuren heeft contact gehad met de ouder. Het bedrag wordt teruggestort en de datum van terugbetaling is inmiddels telefonisch aan de ouder doorgegeven.	Ja
Partou KDV Prickwaert	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in, omdat tijdens de intake een aantal punten genoemd zijn, waar ouder geen fijn gevoel bij heeft. Ouder wil graag in gesprek om genoemde	Locatiemanager heeft met ouder de klacht besproken en heeft excuses gemaakt aan ouder. De locatiemanager heeft alle punten toegelicht, waardoor ouder meer gerust is en alles nu duidelijk is.	Ja



			punten te bespreken.	Ouder stuurt aanvullend nog een bedank-mail voor deze toelichting.	
Partou KDV Reggestraat 83b	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft in december 2023 contact gehad met planner over een dag die ze eventueel wil laten vervallen. Er is niet gesproken over kosten. Nu wil ouder deze dag laten vervallen en komen hier kosten uit voort.	Aan telefonisch contact heeft ouder geen behoefte. Planner heeft per mail contact gehad met ouder en verwezen naar de aanvullende voorwaarden. Hierna heeft de ouderspecialist mailcontact gehad met ouder over het gewijzigde uurtarief 2024. Ouder heeft aangegeven de mail over de tariefswijzigingen, die op 13-11-2023 is verzonden, niet te hebben ontvangen. Hierop is de mail nogmaals naar ouder gestuurd. Hier is verder geen reactie meer op gekomen. Ouder is per mail geïnformeerd dat we de klacht gaan sluiten. Ouder geeft als reactie dat de afhandeling niet correct wordt bevonden, maar geeft toestemming om de klacht te sluiten.	Ja
Partou KDV Remigiusplein 13C	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is uiterst ontevreden over de opvang van hun kind. Ouder maakt zich zorgen over de geboden zorg en toezicht en heeft inmiddels het contract opgezegd.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder om een persoonlijk gesprek in te plannen en de situatie te bespreken, maar ouder stond hier niet meer voor open. Het contract is opgezegd. Ouder wilde graag gecompenseerd worden. Om ouder tegemoet te komen is het contract per direct beëindigd.	Deels
Partou KDV Schieweg 104	Partou B.V.	Privacy	Ouder dient klacht in over grensoverschrijdend gedrag van een van de pedagogisch medewerkers. Ouder heeft dit telefonisch al gemeld, maar is niet tevreden over de reactie hierop.	De locatiemanager heeft samen met kwaliteitsmanager en ouder een gesprek gehad. Ouder blijft contact houden met locatiemanager over de situatie, waarbij de locatiemanager zorgt, dat een pedagogisch coach zal meekijken hoe het beste om te gaan in deze situatie.	Nee
Partou KDV Stille Veerkade 28	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder wil dat kind geen vlekken krijgt in zijn kleding, heeft al contact gehad met de locatiemanager.	De locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder. Ouder heeft een klacht over de vlekken die op de kleding van het kind komen door het	Ja



				eten, hierdoor vermoedt ouder dat het kind mogelijk geen slabber om heeft. Het is erg vervelend dat deze vlekken ontstaan zijn door het niet dragen van een slabber. Er is aan ouder uitgelegd dat we, voor de ontwikkeling van het kind, het zelf eten stimuleren, waardoor vlekken ook op andere plekken zoals mouwen kunnen komen. Dit is onderdeel van onze Partou pedagogiek. Met ouder is gesproken dat wij de pedagogisch medewerkers erop gaan attenderen, dat het belangrijk is om het kind altijd een slabber om te doen en uitleggen waarom dit belangrijk is. De medewerkers zit altijd aan tafel bij de kinderen om de kinderen te begeleiden tijdens eetmomenten. Dit is de dag erna gecommuniceerd en opgepakt.	
Partou KDV Thorbeckelaan 6	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder dient een klacht in, omdat tijdens het ophalen ouder constateert dat de temperatuur al enorm hoog is in het pand. Ouder verbaast zich erover, dat Partou er in al die jaren nog steeds niets aan heeft gedaan.	Locatiemanager heeft ouder gebeld op 01-07-2024. Naar aanleiding van de klacht is er contact opgenomen met de kwaliteitsmanager en operationeel manager. Uitkomst is dat er tempratuurlijsten bijgehouden gaan worden. Locatiemanager is er zich bewust van dat de tempraturen de laatste jaren steeds meer stijgen, waardoor de tempratuur binnen ook steeds meer oploopt. Ook is het beleid over het ventileren, luchten en het bijhouden gedeeld met ouder. Dit is ook wat de laatste maand weer onder de aandacht is gebracht bij de pedagogisch medewerkers.	Ja
Partou KDV Thorbeckelaan 6	Partou B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is niet tevreden over het feit dat je je kind 96 uur van tevoren moet afmelden om ruil- en inhaaltegoed te ontvangen.	Oudersupport heeft contact opgenomen met ouder. Er is uitleg gegeven over de voorwaarden met betrekking tot de ruil- en inhaaluren. In het uurtarief zijn ook de	Deels



				feestdagen meegerekend. Helaas kunnen wij ouder hierin niet tegemoetkomen.	
Partou KDV Triangel 24	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Bij het kind is afwijkend gedrag gesignaleerd, waarvoor een gedragsdeskundige wordt ingeschakeld. Ouder heeft nooit een verslag gezien van deze deskundige. Ouder is uitgenodigd voor een gesprek, waarin werd verteld dat ouder een andere opvang moest zoeken.	De operationeel manager heeft telefonisch contact gehad met de ouder. Er zullen 10-minutengesprekken ingevoerd worden op de locatie, die door Partou gepland en georganiseerd zullen worden. Deze gesprekken bieden een extra moment om de ontwikkeling van de kinderen te bespreken. Dit gebeurt nu al, maar zal verder aangescherpt worden om de communicatie te verbeteren.	Deels
Partou KDV Van der Hoopstraat 84	Partou B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in over de pedagogisch medewerkers van de locatie. Ouder geeft aan dat kind meerdere malen is blootgesteld aan gevaar door nalatigheid van de pedagogisch medewerkers. Ouder geeft aan, dit tegen pedagogisch medewerkers te hebben gezegd, maar hebben hier niets mee gedaan.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en de klacht besproken. De locatiemanager geeft aan het gevoel van ouder te begrijpen, maar kan zich niet vinden in de klacht, omdat het kind in de fase van net lopen zit en daardoor regelmatig het evenwicht verliest, waardoor er kleine ongelukjes gebeuren. Ouder geeft aan geen vertrouwen meer te hebben en heeft kind ingeschreven op een ander kinderdagverblijf.	Nee
Partou KDV Van der Parrastraat 5	Partou B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder uit zorgen over het schoonmaken van de locatie. Er heerst nu diarree en ouder vraagt zich af wat er gedaan wordt om dit zoveel mogelijk tegen te gaan. Vooral nu, maar ook in de situatie dat er geen diarree uitbraak heerst.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder over het beleid rond hygiëne en het schoonhouden van speelgoed. Ouder geeft aan dat het eigenlijk geen klacht is maar een vraag, en is tevreden met deze uitleg.	Nee
Partou KDV Van Nijenrodeweg 433	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder wil contract beëindigen (vóór de startdatum van opvang) omdat kind ziek werd tijdens de wenperiode.	De locatiemanager heeft de ouder diverse keren gesproken. Vanwege de opzegging tijdens de wendagen en het feit dat er nog 2 kinderen zijn die al bij Partou staan ingeschreven, heeft de operationeel manager akkoord gegeven om 1 maand te crediteren.	Ja
Partou KDV Wethouder Zandbergenlaan 20 (Vliegeniers)	Smallsteps B.V.	Communicatie	Communicatie over vervanging van pedagogisch medewerker.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Ouder heeft aangegeven het jammer te	Deels



				vinden dat er weinig communicatie was over de vervangers op de groep. Met de huidige pedagogisch medewerkers is het weer stabiel. Er is afgesproken dat de locatiemanager duidelijker zal communiceren wanneer er in de toekomst een vervanger op de groep komt.	
Partou KDV Willem Alexanderplantsoen 2a (IKC Stella Nova)	Partou B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Kind kwam thuis met verschillende zwellingen op het voorhoofd en ouder weet hier niets van.	Het was volgens ouder niet de bedoeling om een officiële klacht in te dienen. Omdat de klacht al is aangemeld, wordt deze wel volgend de klachtenprocedure afgehandeld. Locatiemanager heeft in een persoonlijk gesprek met ouder de situatie besproken. De klacht is afgehandeld.	Ja
Partou KDV Zoete Lieve Gerritje 14	Partou B.V.	Planning en plaatsing	Ouder dient een klacht in, omdat ouder kort van tevoren pas toezegging krijgt over de aangevraagde extra dag opvang. Inmiddels heeft ouder wat anders geregeld en wil deze dag dus niet meer afnemen. Het annuleren van deze aanvraag kan niet meer. Ouder wil dat deze uren niet gefactureerd worden.	De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Daarbij heeft locatiemanager uitleg gegeven over de regels m.b.t. het aanvragen van extra dagen. Ouder krijgt als eenmalige coulance geen factuur van de geannuleerde dag.	Nee
Partou KDV Zoete Lieve Gerritje 16	Partou B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder is het niet eens met de facturatie van de studiedag. Ouder vindt de berekening van de indexatie onzin.	Oudersupport heeft per mail contact opgenomen met ouder. Hierin is meer informatie gegeven over de achtergrond van de studiedag en de verrekening hiervan.	Deels
Partou KDV Zonnedaauwstraat 2	Partou B.V.	Overig	Ouder geeft aan, dat de kinderen in de afgelopen 10 dagen drie keer zijn opgehaald met vieze kleren die niet meer schoon te krijgen zijn. Het betreft kledingstukken met een totale schade van meer dan €150. Ouder wil hiervoor een schadeclaim indienen.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder over de klacht en dit ook netjes per mail aan ouder bevestigd. We kunnen de kleding niet vergoeden, maar locatiemanager heeft verschillende tips/oplossingen aan ouder gegeven.	Ja
Partou KDV Zwartsluiskade 2 (VVE De Laak)	Partou B.V.	Personele bezetting	Ouders dienen klacht in, omdat het kind niet opgevangen wordt conform gemaakte	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en een voorstel gedaan voor opzegging contract. Ouder	Deels



			afspraken, terwijl zij hiervoor wel betalen. Zij hebben geen vertrouwen in de opvang door de communicatie over het gedrag van hun kind.	gaat hiermee akkoord.	
Partou KDV Zwartsluiskade 2 (VVE De Laak)	Partou B.V.	Communicatie	Ouder is niet tevreden over hoe ouders en kind behandeld worden door de pedagogisch medewerker. Ouder heeft het gevoel dat er niets besproken wordt met hen en vindt dit niet prettig.	Locatiemanager heeft ouder op 5 april gemaild, met een uiteenzetting van de klacht en de geboden oplossingen/aanpassingen, zoals bijvoorbeeld de inzet van een extra pedagogisch medewerker. Helaas ervaart ouder geen medewerking op het advies vanuit Partou dat verder onderzoek voor het kind nodig is. Locatiemanager is van mening dat bij Partou met de beste intenties de juiste stappen zijn doorlopen om te komen tot een zo goed mogelijk zorgplan. Ouder deelt de mening niet. Er is vanuit locatiemanager besloten het contract te ontbinden, omdat ouder en Partou elkaar niet meer lijken te vinden.	Deels
Partou POV Valkweg	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft het kind in de avond afgemeld i.v.m. ziekte. De volgende dag bleek het beter met het kind te gaan en wilde ouder kind alsnog naar de opvang brengen. Hier kreeg ouder te horen dat dit niet mogelijk was. Ouder is verbaasd, omdat twee dagen ervoor hetzelfde was gebeurd met hun ander kind. Toen kon het kind wel naar de opvang komen.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en uitgelegd dat wij ons dienen te houden aan wet- en regelgeving. Ouder geeft aan de warmte te missen bij binnenkomst door de pedagogisch medewerkers. Dit zal de locatiemanager bespreken met het team.	Nee
Partou Raamstraat 65	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder dient klacht in omdat de incassodatum niet gewijzigd kan worden.	Afdeling debiteuren heeft ouder per mail uitgelegd hoe de incassodatum tot stand is gekomen en dat deze niet aangepast kan worden. Ook heeft debiteuren andere mogelijkheden uitgelegd om te betalen.	Ja
Partou Raamstraat 65	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Een jaar na de overname van de locatie Plukkebol sluit de bso. Ouder heeft officieel vernomen dat de locatie binnen een	Locatiemanager heeft verschillende persoonlijke gesprekken met ouder gehad. Hierin is alles goed besproken en begrip getoond richting	Ja



			maand sluit. Ouder is niet tevreden hoe dit gegaan en gecommuniceerd is.	ouder. Per mail heeft ouder de gespreksverslagen ontvangen. De locatiemanager neemt feedback mee voor een volgende keer.	
Partou Raamstraat 65	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder heeft het kind op moeten halen van de opvang wegens tekort aan personeel. Ouder heeft hier verder nog niets over gehoord en kan de locatiemanager niet bereiken.	Flexmanager heeft telefonisch contact gezocht met ouder, maar niet aan de telefoon kunnen krijgen. Flexmanager heeft ouder een mail gestuurd met daarin uitleg. Er volgt een financiële compensatie.	Ja
Partou Raamstraat 65	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is niet tevreden over de communicatie van de planning. Het kind moest naar een andere locatie en er was geen ruimte voor vragen. Ouder heeft nu 2 kinderen op verschillende locaties.	Flexmanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en alles besproken. Ook excuses gemaakt dat het niet netjes is verlopen. Het zal in de toekomst anders gaan.	Ja
Partou Van Embdenstraat 2	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in, omdat ouders merken dat kind met regelmaat door een ander kind gepest wordt. Ouders vragen of er aandacht besteed kan worden aan deze situatie.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en de klacht besproken. Locatiemanager heeft klacht met het team besproken en naar aanleiding daarvan zijn er afspraken gemaakt.	Deels
Partou Van Embdenstraat 2	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder dient een klacht in, omdat de zonnebrand die door Partou gebruikt wordt een allergische reactie veroorzaakt bij het kind. Ouder wenst dat Partou andere zonnebrand gaat gebruiken waarbij kind geen allergische reactie krijgt.	De locatiemanager heeft ouder gesproken er is voor het kind een andere zonnebrand besteld. Het is ook besproken met de kwaliteitsmanager en we blijven de zonnebrand gebruiken voor de andere kinderen, omdat we er hele goede ervaringen mee hebben. Ouder mag ook zelf een zonnebrand meenemen of de crème gebruiken die locatie heeft gekocht.	Ja
Princenhage	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder dient een klacht in, omdat de docent die muziekles geeft vals zingt en instrument vals bespeelt.	De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met de ouder over de klacht. Ouder geeft aan dat het geen serieuze klacht is, maar vermeldt wel dat deze het heel goed van Partou vindt, dat kinderen gestimuleerd worden door middel van muziekles. Echter begrijpt ouder niet waarom er niet gekozen wordt voor iemand	Deels



				die mooi zingt en instrumenten bespeelt. De locatiemanager heeft de klacht ook besproken met de oudercommissie. De oudercommissie wil graag dat de activiteit blijft bestaan, met de afspraken die zijn gemaakt met de muziekdocent	
Prinsenbeek Vijverstraat	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder heeft klacht over de inrichting van het contract en betalingen, mede door de toekenning van een SMI door de gemeente. Ouder geeft aan dat er onterecht bedragen zijn geïncasseerd.	De medewerkers van de afdelingen planning en debiteuren hebben deze klacht onderzocht. Ouder is inmiddels telefonisch en schriftelijk geïnformeerd en heeft excuses ontvangen.	Ja
PSZ De Spil	Smallsteps B.V.	Communicatie	De inschrijving van het kind voor de pov is niet goed verlopen: dit is laat in behandeling genomen en uiteindelijk is het kind niet in de gewenste groep geplaatst.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en dit in een mail bevestigd. Locatiemanager toont begrip voor de slechte communicatie; heeft de mogelijkheden van plaatsing van het kind teruggekoppeld aan de ouder. Ook oudersupport heeft contact opgenomen met ouder; ouder heeft onvrede geuit en ouder heeft aangegeven blij te zijn met dit contact.	Ja
PSZ De Spil	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan, dat kind met geweld is behandeld in het openbaar door een pedagogisch medewerker.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en alles is besproken en opgelost. De klacht is afgehandeld.	Ja
PSZ Hansje Pansje	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in over communicatie met betrekking tot de ontwikkeling van het kind, de maatregelen die hierop genomen kunnen worden, de kennis van de pedagogisch medewerkers en de opvangtijden.	De locatiemanager heeft in een persoonlijk gesprek aangegeven, het vervelend te vinden dat ouder de communicatie als slecht ervaart. De intentie is altijd geweest om alles duidelijk en helder te krijgen. Ouder geeft aan zich niet te kunnen vinden in de gemaakte afspraken. Conclusie van het gesprek is, dat ouder de opvang heeft opgezegd.	Nee
Rembrandtlaan	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder dient klacht in vanwege slechte communicatie met betrekking tot overplaatsing.	Afdeling customer support heeft telefonisch contact gehad met ouder en geeft aan dat deze frustratie begrijpelijk is. Er is ouder verteld dat er beter en open gecommuniceerd zal worden.	Ja



				Ouder was blij met het telefoontje, en daarmee is de klacht ook afgesloten.	
Rembrandtlaan	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Kind kan niet doorstromen naar de volgende groep. Kind zit nu 7 jaar op de bso.	Planning heeft ouder contract aangeboden op een andere locatie, wat ouder heeft geaccepteerd. Ouder blijft wel op de wachtlijst staan voor de voorkeurslocatie. Klacht is naar tevredenheid afgehandeld.	Ja
Rembrandtlaan	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder dient een klacht in over de uitbraak van Scabiës op locatie. Kind zat flink onder en hierdoor hebben ouders een fikse rekening gekregen van de zorgverzekering. Ouder wilt graag de kosten hiervan terug.	Ouder ontvangt een financiële compensatie vanuit Partou voor de gemaakte kosten. De klacht is afgehandeld.	Deels
Rusthoflaan KDV Partou	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in, omdat tijdens het brengen van hun kindje opvalt dat er veel baby's op de groep zijn met maar twee pedagogisch medewerkers. Daarnaast merken ouders op dat de pedagogisch medewerkers weinig actie ondernemen om de continu huilende baby's te troosten. Ouder vraagt zich ook af of het wel gepast is dat het eigen kind van een pedagogisch medewerker op de groep speelt en verzorgd wordt.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder en de klacht besproken en toegelicht hoe de situatie is. Klacht mag gesloten worden.	Nee
Schateiland	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is niet tevreden over het feit dat de uren van het ene kind niet gebruikt kunnen worden voor de opvang van het andere kind. Ouder geeft aan dat deze uren al betaald zijn en het niet uitmaakt voor welk kind deze ruiluren gebruikt worden. Ouder geeft ook aan dat er zo dubbele kosten zijn en vindt dit niet logisch.	Customer Support heeft ouder per mail het beleid rondom ruil- en inhaaluren bevestigd en aangegeven dat dit helaas geen mogelijkheid is. Er is als tip aan ouder meegegeven, dat er voor het hele jaar afgemeld kan worden.	Nee
Schateiland	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / vestiging	Ouder is het niet eens met de studiedag voor het personeel. Ouder wil hierover niet gebeld worden.	Ouderspecialist heeft per mail contact gehad met ouder. Er is uitleg gegeven over de achtergrond van de studiedag en hoe de uren	Deels



				berekend worden. Ouder is tevreden over de afhandeling.	
Schip Ahoy	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder dient een klacht in, omdat Partou de toegang tot de ouder-app ontzegt is. Ouders liggen in scheiding en de contractouder heeft aangegeven dat de andere ouder geen toegang meer mag hebben tot de app. Volgens ouder is dit juridisch niet juist. Ouder wenst dat Partou naar een oplossing kijkt en dat wij zo spoedig mogelijk de ouder weer toegang geven tot de app.	Locatiemanager heeft contact gehad met ouder. Samen met Klantenservice is er gekeken naar de toegang tot de app. Ouder heeft inmiddels toegang tot de light versie verkregen en geeft aan het heel erg fijn te vinden hoe Partou hiermee is omgegaan.	Nee
Schip Ahoy	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is verbaasd over opzegtermijn terwijl het contract nog niet was ingegaan. Kind staat ook nog gepland.	Ouderspecialist heeft telefonisch contact gehad met ouder. Het was niet de bedoeling om een officiële klacht in te dienen. Er is uitleg gegeven over de opzegtermijn. Ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht.	Nee
Serpentine	Smallsteps B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder wil de factuur voor de studiedag niet betalen.	Oudersupport heeft contact opgenomen met ouder. Er is meer uitleg gegeven over de achtergrond van de studiedag van Partou en de facturatie hiervan. Ouder blijft het er niet mee eens, maar helaas kunnen wij het niet anders maken. Er is aangegeven dat we de feedback zullen registreren en meenemen voor volgend jaar.	Deels
Slenk	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder geeft aan het bizar te vinden om al een half jaar op de wachtlijst te staan voor uitbreiding van het contract en vindt het belachelijk dat je geen inzicht krijgt qua wachttijd.	Ouder telefonisch gesproken. Er is contact met planning geweest waarop uitbreiding is aangeboden. De klacht is opgelost.	Ja
Smallsteps kinderopvang Kiskasteel	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder bracht kind met skeelers. Pedagogisch medewerker vertelde niet te hoeven helpen met aantrekken van skeelers.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder. Het was niet de bedoeling van ouder om er een officiële klacht van te maken. De lucht is geklaard en alles is uitgesproken. Met pedagogisch medewerker worden de	Deels



				afspraken doorgenomen. Ouder is tevreden over de afhandeling.	
Smallsteps Stevenshof	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder vraagt zich af hoe Partou voorkomt dat ouders die op donderdag opvang afnemen financieel worden benadeeld tegenover ouders die op andere dagen opvang hebben.	Oudersupport heeft per mail contact opgenomen met ouder. In de mail is uitgebreid informatie gegeven over de achtergrond van de studiedagen en de berekening hiervan.	Deels
Sonate	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder heeft van haar eigen kind en andere kinderen vernomen dat de kinderen tijdens het overblijven naar buiten moeten, zelfs wanneer het hard regent. Ouder hoopt dat dit een misverstand is en de kinderen bij slecht weer binnen mogen blijven.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder en alles besproken. Klacht kan gesloten worden.	Ja
Spant BSO		Pedagogische kwaliteit	Ouder geeft aan dat, kind moest opruimen op de locatie en hier geen zin in had. De pedagogisch medewerker heeft het kind hierop streng toegesproken. Via de mentor heeft ouder vernomen, dat de pedagogisch medewerker hierop is aangesproken. Ouder wil dat dit intern opgepakt wordt, aangezien ouder heeft gelezen dat straffen niet in het beleid staat.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder en de klacht besproken. Tijdens het telefoongesprek zijn er afspraken gemaakt. Er komt een pedagogisch coach op de groep meekijken om te observeren en tips te geven over hoe te handelen bij bepaald gedrag. Met de pedagogisch medewerkers wordt ook besproken hoe de overdracht gegeven moet worden aan ouders. Ouder is positief dat het meteen is opgepakt.	Deels
Speelpoort	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / vestiging	De locatie waar ouder het kind brengt, is op woensdag en vrijdag gesloten, ouder wil graag dat we de studiedag op één van deze dagen plannen.	Ouderspecialist heeft per mail contact opgenomen met de ouder. Er is een uitleg gegeven over de achtergrond van de studiedag en hoe de uren berekend worden. Ouder is tevreden over de afhandeling.	Deels



Splash BSO	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	De ouder dient een klacht in over het afmeldingsbeleid en het ruiltegoed. Ouder is het er niet mee eens dat er betaald wordt voor 52 weken, terwijl hiervan geen gebruik gemaakt kan worden.	Klantenservice heeft contact gehad met de ouder en de situatie uitgelegd. Daarbij is aangegeven dat de afmeldtermijn is verlengd en dat ruiluren het hele jaar door bruikbaar zijn.	Deels
Sport BSO Boshuizerkade	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Ouder is niet tevreden over de personeelsbezetting. Volgens ouder is er te weinig (capabel) personeel aanwezig, waardoor te weinig toezicht op de kinderen is, o.a. tijdens het lopen; van school naar bso- locatie.	De locatiemanager heeft enkele gesprekken gevoerd met ouder n.a.v. de ontvangen klacht. Het gespreksverslag inclusief de gemaakte afspraken zijn per e-mail aan ouder bevestigd. Er zullen 3 pedagogisch medewerkers meelopen om de kinderen uit school te halen, zodra er meer dan 20 kinderen zijn. Op dagen dat er – wegens omstandigheden – niet genoeg pedagogisch medewerkers beschikbaar zijn om de kinderen op te halen, wordt de groepshulp van de Grote Beer ingezet, incidenteel zal de locatie manager zelf meelopen. Er is een doel gesteld om het risico op herhaling te voorkomen.	Ja
Sweelincklaan 32	Smallsteps B.V.	Tarieven (incl. verruiming openingstijden of doorbetalen feestdagen)	Ouder is het er niet mee eens dat ze de factuur voor de studiedag moet betalen. Ouder vindt dat het te laat een brief heeft gekregen over de studiedag en dat ze deze zelf moeten betalen.	Oudersupport heeft contact opgenomen met ouder per mail. Hierin is meer informatie gegeven over de achtergrond van de studiedag en de verrekening hiervan.	Deels
't Dijkje	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is het niet eens met de facturatie van de studiedag. Ouder zegt, dat dit niet mag en dat er iets tegenover moet staan.	Oudersupport heeft contact opgenomen met ouder over de klacht van de studiedag. Er is meer uitleg gegeven over de achtergrond van de studiedagen van Partou en de facturatie hiervan.	Deels



't Spant	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder is het niet eens met het besluit dat het kind geen glutenvrij brood meer krijgt.	De locatiemanager heeft met de ouder gesproken en een toelichting gegeven op het aangepaste voedingsbeleid. Er is afgesproken, dat de glutenvrije voeding voorlopig blijft worden besteld. Mocht het voedingsbeleid wijzigen en de ouder het glutenvrije brood zelf moeten meenemen, zal hierover gecommuniceerd worden.	Ja
't Spant	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Bij het ophalen zag ouder geen pedagogisch medewerker. Het kind was niet onder toezicht van pedagogisch medewerker.	De locatiemanager heeft een persoonlijk gesprek gehad met ouder, waarin de locatiemanager excuses heeft gemaakt voor de onduidelijkheid die ontstaan is. Ook heeft de locatiemanager de pedagogisch medewerker gesproken en duidelijke afspraken gemaakt voor wanneer de pedagogisch medewerker alleen op de groep is. Er kan dan hulp worden ingeschakeld door een andere collega of locatiemanager. In het eerstvolgende overleg worden de afgesproken maatregelen nogmaals met alle medewerkers gedeeld.	Deels
Tante Toos	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient een klacht in, omdat kind op de bso is gevallen. Dit is pas bij het ophalen medegedeeld. Eenmaal thuis blijkt, dat kind veel pijn heeft en de volgende dag blijkt dat kind een gebroken vinger heeft. Ouder vindt het erg spijtig dat er na het voorval geen contact is opgenomen met ouder om te vertellen wat er is gebeurd. Ook heeft ouder geen bericht ontvangen vanuit de locatie met de vraag hoe het is of een excuus voor het voorval.	De locatiemanager heeft contact gehad met ouder en de klacht besproken. In het gesprek heeft de locatiemanager excuses aangeboden en aangegeven dat het niet de manier is waarop wij werken. De ouders moeten altijd ingeschakeld worden bij een incident. De locatiemanager zal dit binnen het team bespreken en hoopt dat het vertrouwen van de ouder richting de pedagogisch medewerkers weer terugkomt.	Ja
Tante Toos	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	De locatie heeft al 4 weken te maken met verwarmingsproblemen, doordat één ketel is afgekeurd en de andere ketel stuk is. Ouders zijn gevraagd om hun	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met de ouder geeft aan dat de klacht gegrond is. Er is een afspraak gepland waarin de ene ketel wordt nagekeken en de andere ketel wordt	Ja



			kinderen warm aan te kleden, omdat het erg koud is op de groep.	vervangen.	
Terra	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	De ouder is ontevreden over het gebruik van een tablet door het kind.	De locatiemanager heeft contact gehad met de ouder en besproken, dat de pedagogisch medewerkers bewust zijn gemaakt van het feit dat tabletgebruik niet toegestaan is bij Partou. De tablets werden gebruikt om tekeningen voor de kinderen te zoeken, maar dit zal nu niet meer gebeuren. Daarnaast heeft de locatiemanager de klacht over de kwaliteit van de pedagogisch medewerkers besproken en afgesproken dat er een pedagogisch specialist vanuit de organisatie het team zal ondersteunen.	Ja
Terra	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	De ouder dient een klacht in, omdat het kind niet is opgehaald door de bso.	De locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met de ouder en afgesproken, dat er duidelijke afspraken worden gemaakt met alle collega's om herhaling te voorkomen.	Nee
Terra	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder dient klacht in vanwege het slaan en uitschelden van haar kind door pedagogisch medewerkers.	Locatiemanager heeft met ouder gesproken, nadat er navraag is gedaan bij de pedagogisch medewerkers. Zij schetsen beiden een ander beeld van de situatie dan ouder. Een van de pedagogisch medewerkers heeft direct contact gezocht met de directeur van de basisschool om de situatie te bespreken. Locatiemanager heeft met ouder afgesproken dat er een gesprek plaats gaat vinden tussen school, Partou en ouder.	Nee
Terra	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder dient een klacht in, omdat pedagogisch medewerkers ouder niet op de hoogte stellen hoe het met het kind gaat tijdens opvanguren. Ouder geeft ook aan, dat pedagogisch	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met de ouder en de klacht besproken. Tijdens dit gesprek zijn er afspraken gemaakt om situaties in de toekomst te voorkomen.	Deels



			medewerkers niet echt meehelpen en meedenken in situaties. Ouder is niet tevreden met de opvang.		
Teteringen	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder dient klacht in over een contractwijziging die niet meer door kan gaan. Nu krijgt ouder extra kosten. Als dit gecommuniceerd was voordat ouder de contractwijziging had doorgegeven, had ouder de aanpassing nooit laten doorgaan.	Planning heeft, na overleg met locatiemanager, ouder gemaaild en laten weten dat we niet meer kunnen voldoen aan het verzoek tot om de week opvang bieden.	Deels
Teteringen	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft een klacht over de planning en planner. Ouder wil de planner graag telefonisch spreken, de planner geeft aan dat het via de mail moet. Uiteindelijk heeft de ouder de planner telefonisch gesproken, ouder vond dit geen fijn gesprek.	Teamlead planning heeft ouder telefonisch gesproken en neemt de feedback van ouder mee. Klacht is naar tevredenheid afgesloten.	Ja
Ukkepuk	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder dient klacht in over de regels met betrekking tot ruil- en inhaaluren. Het kind is een paar keer ziekgemeld, ouder vindt dat in dat geval er recht moet zijn op ruil- en inhaaluren, ongeacht hoe lang van tevoren het kind wordt afgemeld.	Customer Support heeft met ouder gebeld, hierbij is het verschil tussen vakantie- en ziekmelding besproken. Doordat deze meldingen ook door en na elkaar binnengekomen waren, is het onoverzichtelijk geworden. Uit coulance is de helft van de dagen toegekend. Ouder is hier blij mee. Customer Support heeft de locatiemanager verzocht om de ouder meer informatie te geven over ruil- en inhaaluren.	Deels



Ukkepuk	Smallsteps B.V.	Overig	Ouder dient een klacht in, omdat kind tijdens het buitenspelen door het hek naar de parkeerplaats is gelopen. De pedagogisch medewerkers hebben dit niet in de gaten gehad, omdat zij met hun rug naar het hek toestaan tijdens het buitenspelen. Ouder is erg geschrokken en maakt zich zorgen over de veiligheid en kwaliteit van toezicht tijdens het buitenspelen.	Locatiemanager heeft met de ouder gesproken en dit gesprek per mail bevestigd. De situatie is in de mail uitgelegd, tevens toont de locatiemanager begrip voor de zorgen over de kwaliteit van toezicht tijdens het spelen. Op het moment van het incident heeft de locatiemanager direct telefonisch contact opgenomen met beide ouders en is vervolgens in gesprek gegaan met de aanwezige pedagogisch medewerkers. Er zijn maatregelen genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.	Ja
Villa Hengelsestraat	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder is ontevreden over het ruil- en inhaalbeleid.	Klantenservice heeft de ouder gemaaild en uitleg gegeven over de ruil- en inhaaluren. Tevens is toegelicht dat het beleid niet wordt veranderd.	Nee
Villa Kakelbont	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder is boos over het feit dat er een voicemail ingesproken is, over een openstaand bedrag en dat deze binnen 2 dagen betaald moet zijn, omdat er anders een stopzetting van het contract zou plaatsvinden. Ouder vindt de voicemail onbeschoft en heeft nog een aantal issues omtrent geldzaken. Ouder wenst excuses en wil graag gebeld worden.	Customer Support (Debiteur Specialist) heeft gemaaild naar de ouder en hierin uiteengezet wat te doen om de betalingen recht te zetten. E.e.a. is niet goed gelopen vanwege de aparte administraties Partou en Smallsteps.	Ja
Villa Parijsch	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder heeft geen klacht, maar had heel graag gezien dat het besproken kon worden om het 2e kind te plaatsen bij dezelfde pedagogisch medewerkers als het 1e kind. Dit vanwege de band met de pedagogisch medewerkers.	Customer Support heeft telefonisch contact opgenomen met ouder, nadat gecheckt is bij de planner of we hierin iets kunnen betekenen. Dat is helaas niet het geval, maar ouder was blij dat er zo snel teruggebeld is.	Ja



Villa Parijsch	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouder dient een klacht in over de bereikbaarheid en de vorm van communiceren van de locatiemanager.	Locatiemanager heeft ouder telefonisch gesproken. Er was miscommunicatie geweest tussen ouder, locatiemanager en pedagogisch medewerkers. Ouder was niet tevreden met de uitkomst van het eerdere gesprek. Tevens heeft locatiemanager uitgelegd dat ruil- en inhaaluren een service is en hieraan geen rechten ontleend kunnen worden.	Nee
Villa Petteflet	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder is het er niet mee eens dat hij voor de studiedag moet betalen, terwijl er geen opvang was. Ouder wil dat dit gecompenseerd wordt.	Oudersupport heeft contact opgenomen met ouder en een uitgebreid antwoord gegeven over de achtergrond van de studiedag en de berekening hiervan.	Deels
Villa Pjotter	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder vindt het een rare gang van zaken dat ouder uren moet aanpassen bij de Belastingdienst, maar wel gewoon zelf moet betalen als de opvang dicht is op de studiedag.	Oudersupport heeft contact opgenomen met ouder per mail. Er is een duidelijke uitleg gegeven over hoe de studiedag is verrekend. Er is ook aangegeven, dat feedback van ouder waardevol is, omdat het ons helpt om te leren en onze processen te verbeteren.	Deels
Volta	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder geeft aan, dat ruiluren niet inzetbaar zijn en wil hier graag contact over.	De flexmanager heeft contact gehad met ouder en heeft de algemene voorwaarden toegelicht en daarbij uitgelegd dat het ruilen van uren tussen vso en bso helaas niet mogelijk is.	Nee
Volta	Smallsteps B.V.	Communicatie	Ouders zijn het niet eens met de beslissing om het contract stop te zetten i.v.m. overplaatsing naar een andere school. De ouders willen een gesprek.	Er is een gesprek geweest met locatiemanager en operationeel manager. Er zijn afspraken gemaakt met de ouders en het contract is weer hervat. De klacht is naar tevredenheid opgelost.	Ja
Vondelpark	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder geeft aan, dat al geruime tijd het toegangshek van de locatie niet goed sluit. Ouder heeft er een onveilig gevoel bij en hoopt dat er snel iets aan gedaan wordt.	Locatiemanager heeft het toegangshek laten repareren na contact met de facilitaire dienst. Ouder is tevreden met deze oplossing. Het probleem is verholpen en de klacht gesloten.	Ja
Watervilla	Smallsteps B.V.	Planning en plaatsing	Ouder is ontevreden over de wachtlijst bij de planning en wenst graag een toelichting.	De planning heeft een e-mail gestuurd naar de ouder met uitleg over de gang van zaken met betrekking tot planning en plaatsing.	Deels



Waterwiebels	Smallsteps B.V.	Accommodatie en speelgoed	Ouder dient klacht in vanwege de warmte op de opvang.	Locatiemanager heeft ouder persoonlijk gesproken en stuurt een mail ter bevestiging. Hierin is aangegeven dat er een gedeeltelijke oplossing is gevonden met screens en dat tips van experts toegepast worden om de warmte zoveel mogelijk buiten te houden. Het verder zoeken naar oplossingen loopt, ouder is daarvan op de hoogte.	Ja
Waterwiebels	Smallsteps B.V.	Aanbod van de dienstverlening	Ouder wil niet betalen voor de studiedag, omdat deze er geen toeslag of ruildag voor terug krijgt.	Oudersupport heeft contact opgenomen met ouder per mail. Hierin is meer informatie gegeven over de studiedag en de verrekening hiervan.	Deels
Westhof		Planning en plaatsing	Ouder vindt de communicatie rondom planning slecht. Ouder moet zelf steeds contact opnemen om te vragen naar de wachtlijst. Ouder heeft nu vanuit planning te horen gekregen dat er geen plek is op de gewenste datum.	Ouder heeft ook de dinsdag gekregen per de gewenste ingangsdatum. De klacht is opgelost.	Ja
Wiekslag 102B POV		Pedagogische kwaliteit	Omdat ouder in een ruimte stond, waar dat niet de bedoeling was, heeft een pedagogisch medewerker ouder op een respectloze manier aangesproken. Daarna kwam een andere pedagogisch medewerker erbij en begon hierover te discussiëren met de eerste medewerker, terwijl ouders en kinderen aanwezig waren. Volgens de ouder schreeuwden de pedagogisch medewerkers tegen elkaar. Uiteindelijk kwam er een andere pedagogisch medewerker bij die probeerde de situatie te kalmeren.	Tijdens een gesprek tussen de ouder en locatiemanager is besproken hoe er gecommuniceerd wordt, zowel door de ouder als door de pedagogisch medewerkers en de reden achter bepaalde gemaakte afspraken. Er is afgesproken dat de ouder zich zal houden aan de gemaakte afspraken, vooral met betrekking tot veiligheid. Mocht de ouder een afspraak niet begrijpen of het er niet mee eens zijn, dan zal zij in gesprek gaan met de betreffende pedagogisch medewerker. Als het gesprek geen duidelijkheid biedt of als er geen overeenstemming wordt bereikt, wordt er contact opgenomen met de locatiemanager. Tevens is de manier van communiceren besproken. De klacht is hierbij positief afgerond.	Ja



Woeste Willem	Smallsteps B.V.	Voorwaarden rondom ruil- & inhaaluren	Ouder geeft aan dat er extra opvang is goedgekeurd in de ochtend van de desbetreffende dag. Ouder kan kinderen niet meer brengen, omdat ouder inmiddels al op het werk is. Ouder wil de ruil- en inhaaluren die hiervoor zijn gebruikt graag behouden, aangezien dit pas zo laat goedgekeurd is door de locatie.	Locatiemanager en klantenservice hebben ouder gebeld en laten weten dat de aanvraag is verwijderd uit het systeem (26-02) en dat voor deze extra uren opvang geen ruil- en inhaaluren zijn gebruikt.	Ja
Woeste Willem	Smallsteps B.V.	Personele bezetting	Kind heeft in 10 maanden tijd 14 verschillende pedagogisch medewerkers. Ouder vindt het erg onrustig op de groep.	Locatiemanager heeft persoonlijk contact gehad met ouder. Er is besproken, dat er gezocht wordt naar een pedagogisch medewerker die meerdere dagen per week werkt. Dit wordt spoedig met alle ouders gedeeld. Samen met de coach proberen ze de pedagogisch medewerkers te ondersteunen. De kindnotities zullen bijgewerkt worden. Ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht.	Deels
Woolde	Smallsteps B.V.	Facturatie / debiteuren	Ouder geeft aan een probleem te hebben met facturen en heeft hierover al contact gehad met planning. Maar de tijd die het ouder kost om te wachten op een antwoord is voor ouder te lang. Zo lang ouder geen antwoorden heeft op de vragen, wil ouder de facturen ook niet betalen.	De locatiemanager heeft contact gehad met ouder en afdeling planning. Afdeling planning heeft het opgepakt.	Ja
Zeeparel	Smallsteps B.V.	Sluiting groep / vestiging	Ouder heeft klacht over de studiedag, die volgens ouder onwettig verrekend wordt.	Ouderspecialist heeft per mail contact gehad met ouder. Er is uitleg gegeven over de achtergrond van de studiedag en hoe de uren zijn berekend. Ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht.	Deels
Zeeparel	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Kindje heeft niet genoeg gedronken op de locatie, waarover ouder op de dag zelf niet is geïnformeerd. Hierdoor is het kindje 's avonds opgenomen in het ziekenhuis. Ouder heeft	Locatiemanager heeft per mail contact gehad met ouder en excuses aangeboden. De locatiemanager is van mening dat de pedagogisch medewerkers die dag niets over het hoofd hebben gezien.	Deels



			dit besproken met een pedagogisch medewerker en wil de opvang per direct opzeggen zonder opzegtermijn.	Er zal geen opzegtermijn gehanteerd worden.	
Ziezo	Smallsteps B.V.	Pedagogische kwaliteit	Ouder is het er niet mee eens, dat kind zonder toestemming is overgeplaatst naar een andere groep. Hier kwam ouder achter bij het ophalen van het kind. Kind had in broek geplast en niet geslapen. Ouder wil een adequate afhandeling van klacht.	Locatiemanager heeft telefonisch contact gehad met ouder en samen met de mentor van het kind een persoonlijk gesprek gehad. In dit gesprek is de hele klacht besproken met ouder en zijn er afspraken gemaakt met ouder. De afspraken zijn ook gedeeld met het team.	Ja



6. 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 2024

In deze bijlage treft u een overzicht aan van de vestigingen waartegen een geschil is ingediend in 2024 met daarbij de vermelding van de locatie, de adresgegevens en het onderwerp van het geschil.

Naam	Zaaknummer	Onderwerp van het Geschil
Kleine Klinker Chopinstraat 79 3208RC Spijkenisse	635130	Annulering overeenkomst
Smallsteps B.V.	340638	Informatieverstrekking,Prijs,Totstandkoming overeenkomst
BSO de Wirrewar Flevo 192 9204JT Drachten	253063	Zorgvuldigheid,Wijze van klachtafhandeling
Villa Haaksbergerstraat Haaksbergerstraat 236 7513EC Enschede	523294	Annulering overeenkomst

Van de 4 ingediende geschillen hebben er 3 geleid tot een uitspraak door de Geschillencommissie Kinderopvang. Hieronder volgt een overzicht van de uitspraken:

Zaaknummer 635130

De commissie verklaart de klacht van de consument ongegrond en wijst het verzoek van de consument af.

Zaaknummer 340638

De commissie verklaart de klacht gegrond en bepaalt dat de ondernemer het betaalde klachtengeld aan de consument dient te vergoeden.



Zaaknummer 253063

De commissie verklaart de klacht gegrond en stelt dat de ondernemer het betaalde klachtengeld aan de consument moet terugbetalen.

Zaaknummer 523294

Er is geen uitspraak gedaan. De geschillencommissie heeft in deze zaak geconstateerd dat tussen Smallsteps en de ouder een onderlinge oplossing is bereikt en heeft daarom de zaak gesloten.

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



7. Bijlage 3 Geschiloverzicht Partou kinderopvang



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

BIJLAGE Geschillenoverzicht 2024

In deze bijlage treft u een overzicht aan van de vestigingen waartegen een geschil is ingediend in 2024 met daarbij de vermelding van de locatie, de adresgegevens en het onderwerp van het geschil.

Naam	Zaaknummer	Onderwerp van het Geschil
Partou BSO De Verbeelding 21 De Verbeelding 21 3892HZ Zeewolde	801846	Opzegging overeenkomst

Er is 1 geschil ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang, dat tevens heeft geleid tot de volgende uitspraak:

Zaaknummer 801846

De commissie verklaart de klacht van de consument ongegrond.