

Registratie klachten, complimenten en verbetervoorstellen SKG 2024

Naam:	Locatie:	Omschrijving:	Datum binnenkomst	Behandelaar	Oordeel melding	Getroffen maatregel	Terugkoppeling melder	Datum afhandeling	K/V/C/I*
Klant 1	KDV Nijntje	Meerdere klachten ouder over de groep, geen vaste gezichten, geen ruildagen meer, hygiene, VE-indicatie kind op KDV	6-11-23	Directeur	Gegron	Gesprek met klant op 22 januari 2024 n.a.v. diverse gesprekken met financiële administratie.	Afrondende brief met daarin het aanbod van SKG.	29-01-24	K
Klant 2	KDV Nijntje	Opzegging vanwege ontevredenheid opvang.	24-01-24	Manager	Gegron	Schriftelijk bevestiging van de opzegging met daarin opgenomen de maatregelen	Schriftelijk gereageerd op opzegging ouder.	30-01-24	K
Klant 3	BSO MP/ TP	Onjuist gebruik van de BSO bus	8-02-24	Manager	Gegron	Manager heeft dit opgepakt met het team.	Melder gemeld dat dit niet meer zal plaatsvinden. Het vervoer van een medewerker van locatie A naar locatie B zal niet meer op deze manier plaatsvinden.	8-02-24	K
Klant 4	BSO Dalemplein	Klacht vanwege lichamelijke letsel kind	23-02-24	Manager	Gegron	Manager pakt dit op met het team. Team heeft teruggekoppeld aan ouder wat er die dag is gebeurd en heeft excuses	Ouder is benaderd door het team en excuses zijn aangeboden.	26-02-24	K
Klant 5	POV Jip en Janneke	Kinderen ongezien buiten het hek	20-03-24	Manager	Gegron	Hek moet bij het buitenspelen gesloten zijn. Controle door het team	Dit is besproken met de ouder en naar tevredenheid afgehandeld.	22-03-24	K
Klant 6	BSO Merweplein	Kind wil terug naar de Sport BSO, maar er is geen plek beschikbaar.	26-03-24	Manager	Geen oordeel	Uitleg geven aan de klant hoe wij omgaan met de wachtlijsten op de BSO. Zie mailwisseling.	Afhandeling klacht via de mail.	15-04-24	K

Registratie klachten, complimenten en verbetervoorstellen SKG 2024

Klant 7	BSO Merweplein	Locatie telefonisch niet bereikbaar	25-04-24	Manager	Gegron	Telefooncentrale was niet goed ingesteld. Dit is ter plekke ingesteld door het servicebureau.	Ouders zijn teruggebeld door medewerkers van locatie.	25-04-24	V
Klant 8	Sport BSO Typhoon	Opzegging van de vrijdag vanwege samenstelling team.	31-05-24	Manager en pedagogisch coach	Gegron	PC belt klant met uitleg over de werkwijze bij SKG. Daarnaast neemt zij dit op met de medewerkers van deze	Ouder is gebeld door de pedagogisch coach. Uitleg gegeven over de werkwijze. Er is begrip en vertrouwen.	25-06-24	K
Klant 9	POV De Goudoever	Parkeeroverlast door ouders van POV. Op een vervelende manier bejegend door medewerker en ouders.	30-05-24	Manager	Gegron	Samen met buurvrouw en wijkagent maatregelen opstellen op de parkeeroverlast rondom de school op te lossen.	Manager in samenwerking met school, heeft buurvrouw benaderd om tot een oplossing te komen.	loopt nog	K
Klant 10	KDV Nijntje	Klacht over medewerker	30-05-24	Manager	Gegron	Medewerker aanspreken op gedrag, plan van aanpak met medewerker opstellen	Terugkoppeling naar de klant gegeven over de genomen maatregel m.b.t. de medewerker, zie mailwisseling	3-06-24	K
Klant 11	BSO Merweplein	Geen medewerker aanwezig om 7.15 uur	22-08-24	Manager	Gegron	Manager heeft klant gebeld en uitleg gegeven aan de situatie, zie mail 27 augustus	Afrondende mail gestuurd met melding dat de klacht is afgehandeld.	27-08-24	K
Klant 12	VSO Dalemplein	Te laat aanwezige medewerker bij VSO Dalemplein	21-10-24	Manager	Gegron	Manager heeft klant uitleg gegeven via de mail om dit voortaan te kunnen voorkomen. Klant is tevreden met de	Afrondende mail gestuurd met melding dat de klacht is afgehandeld.	11-11-24	K

Registratie klachten, complimenten en verbetervoorstellen SKG 2024

Klant 13	BSO Merweplein	Klacht over de opvang	4-11-24	Manager	Gegron	Manager heeft op 1 november klant gebeld en de dingen besproken waar zij tegenaan lopen.	Afrondende mail gestuurd met melding dat de klacht is afgehandeld.	18-11-24	K
Klant 14	BSO Wijdschild	Kinderen zijn in aanvaring gekomen tijdens het fietsen met de BSO-bus van SKG	2-12-24	Manager	Ongegrond	Medewerker gaat in gesprek met kinderen en luit van de school	Betrokken personen is een uitgebreide mail gestuurd met uitleg van de maatregelen	2-12-24	I
Klant 15	KDV Nijntje	Complimenten voor Nijntje	26-11-24	Manager	Geen oordeel	Tijdens de rondleiding gaf een potentiële klant een mooi compliment. Zie mail van 26 november.	n.v.t.	26-11-24	C

* K= Klacht, V= Verbetervoorstel, C= Compliment, I=Incident

Oordeel melding:

Gegron: de klacht is terecht.

Ongegrond: de klacht is niet terecht. In contact met de klant wordt altijd uitgelegd waarom wij de klacht niet terecht vinden.

Geen oordeel: bij deze klachten gaat het veelal om een ervaring of beleving van de klant. Niet vast te stellen waar het gelijk zit.