



Kids First
Kinderopvang

Openbaar jaarverslag klachten Kids First Kinderopvang 2024

Voorwoord

Als professioneel aanbieder van kinderopvang publiceert Kids First Kinderopvang een openbaar verslag van de behandelde klachten over het kalenderjaar 2024.

In het jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door ouders in 2024 zijn ingediend en op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld. Het (.....) is te vinden op de website.

Interne klachtenregeling voor ouders/verzorgers

Kids First Kinderopvang beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders/verzorgers kunnen van deze regeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem, welke een ouder/verzorger heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie, waarvoor door de ouder/verzorger en de direct betrokken medewerker (nog) geen oplossing is gevonden. In de klachtenregeling staat de procedure beschreven op welke wijze de ouder/verzorger een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht. <https://www.kidsfirst.nl/over-kids-first/klachten/>

Externe klachtenregeling voor ouders/verzorgers

Ouders kunnen te allen tijde contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Hier kunnen zij terecht voor advies, bemiddeling of mediation. Ook wanneer de klachtenafhandeling binnen Kids First niet leidt tot een bevredigende oplossing, kunnen ouders zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang; www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/

De wijze waarop de interne en externe klachtenregeling onder de aandacht wordt gebracht, gebeurt op de volgende manieren:

- Tijdens het intakegesprek met de ouders wordt melding gemaakt van onze klachtenregeling.
- De klachtenregeling is terug te vinden in onze ouderapp.
- De klachtenregeling staat op onze website www.kidsfirst.nl
- De klachtenregeling is bekend bij de oudercommissie.

Externe klachten in 2024

Vanuit de geschillencommissie kinderopvang hebben we een certificaat ontvangen waarop staat dat de gehele organisatie in 2024 klachtenvrij was.

LOGO
geschillencommissie
2024

Interne klachten in 2024

In 2024 zijn er in totaal 27 interne klachten geweest; 6 in de categorie Aanbod en Tarieven, 5 in de categorie Communicatie, 16 op het gebied van Veiligheid en Gezondheid.

In onderstaand overzicht zijn de klachten met de wijze van afhandeling beschreven.

Alle klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld.

Datum en aard melding	Betreft	Afhandeling
Januari 2024 Aanbod en tarieven	BSO Drenthe: Ouders hebben bijtijds hun dochter aangemeld voor de BSO. Ouders krijgen 3 maanden voor aanvang bericht van de afdeling Kindplanning dat hun dochter niet op de BSO terecht kan, omdat er geen vervoer meer beschikbaar is naar de betreffende basisschool.	Afdeling Kindplanning en betreffend teammanager hebben onderzocht of er nog mogelijkheden zijn om het vervoer rond te krijgen. Helaas lukt het niet om dit passend binnen de visie van Kids First rond te krijgen. Hun dochter zou dan langer in de bus moeten zitten dan wenselijk is. Afdeling Kindplanning heeft dit per mail naar ouders gecommuniceerd en manager Kindplanning heeft telefonisch contact gezocht. Ouders hebben hierop geen gehoor gegeven.
Januari 2024 Aanbod en tarieven	BSO Groningen: Moeder heeft na een rondleiding op de locatie een inschrijfformulier ingeleverd op de locatie. Omdat moeder hierop niks te horen kreeg, heeft ze na een aantal maanden zelf contact gezocht. Moeder kreeg te horen dat er geen plek voor haar zoontje op de BSO is. Moeder wist niet dat ze het formulier bij de afdeling Kindplanning had moeten inleveren.	Naar aanleiding van de klacht heeft afdeling Kindplanning contact met moeder gezocht. Beide partijen zijn tot overeenstemming gekomen. Er is een plaatsing gerealiseerd op de BSO waar moeder eerder een rondleiding heeft gehad.
Juli 2024 Aanbod en tarieven	BSO Friesland: Moeder geeft aan dat ze op tijd haar kinderen afmeldt in de ouderapp. Vervolgens wil ze de afgemelde dagen inzetten als ruildagen. Deze aanvragen worden 3 weken van tevoren afgewezen. Moeder begrijpt niet waarom dit zo vroeg al wordt afgewezen.	Een medewerker van de afdeling Kindplanning heeft per mail gereageerd. Hierin is aangegeven dat de aanvragen zo vroeg worden behandeld omdat ouders het doorgaans fijn vinden om op tijd te weten waar ze aan toe zijn. Daarbij staat het ouders vrij om opnieuw een aanvraag te doen en aan te geven dat er gewacht mag worden tot het laatste moment.
Juli 2024 Aanbod en tarieven	KDV/BSO Friesland: Moeder mailt naar aanleiding van een brief die ze via de ouderapp heeft ontvangen. Hierin werd gemeld dat er mogelijk een sluiting komt. Er zijn tot dan toe al meerdere sluitingen geweest. Moeder vindt het vervelend dat er zo vaak sluitingen zijn en geeft aan dat ze niet altijd zomaar vrij kan nemen omdat de opvang 'het personeel niet rond heeft.'	Er is telefonisch contact geweest tussen de teammanager en moeder. De teammanager heeft kunnen uitleggen hoe bepaalde situaties zijn samengevallen waardoor het niet lukte om het rooster rond te krijgen. Moeder heeft hier begrip voor. Ook heeft de teammanager benoemd dat er de afgelopen periode veel nieuwe medewerkers zijn aangenomen en dat er in de toekomst zelfs een mogelijkheid van overbezetting kan zijn. Moeder was blij om dit te horen.

Oktober 2024	KDV Drenthe:	Er heeft verschillend mailverkeer tussen vader en afdeling Kindplanning plaats gevonden. Hierin is uitgelegd wat de voorwaarden van Kids First zijn en welke beweegruimte hierin is. De enige mogelijkheid voor vader is om zijn kinderen uit te laten schrijven en na hun vakantie de kinderen opnieuw in te schrijven. Echter staat vader hier niet voor open en wil graag zijn gemiste uren inzetten of vergoed krijgen. Dit is binnen de voorwaarden niet mogelijk. Vader heeft besloten om het hier bij te laten.
Aanbod en tarieven	Ouders gaan in de maand december op vakantie. De opvang-uren die ze in die maand missen, willen ze graag in het nieuwe jaar inzetten. Volgens de voorwaarden van Kids First is dit niet mogelijk omdat de uren geldig zijn tot 31 december 2024. Omdat ouders de gemiste uren niet kunnen inzetten, willen ze graag gecompenseerd worden voor deze uren. Dit is echter ook niet mogelijk.	
December 2024	Kantoor Friesland:	Per mail heeft de manager van de afdeling Kindplanning gereageerd. Hierin is aangegeven dat het inderdaad conform de richtlijnen is dat er niet geruild kan worden. Echter door de onjuiste communicatie en de bijzondere situatie van ouders, wordt hierin coulance toegepast. De gefactureerde dagen zullen worden gecrediteerd.
Aanbod en tarieven	Ouders hebben met de afdeling Kindplanning gesproken over het ruilen van dagen. Ouders wilden graag de laatste dagen van het jaar ruilen met de eerste dagen van het nieuwe jaar. Hierin is coulance aangeboden en ouder heeft de dagen geruild. Bij het ontvangen van de factuur blijken de dagen echter wel in rekening gebracht te zijn.	
Maart 2024	KDV Drenthe:	Door een systeemfout in de ouderapplicatie blijkt de informatie niet bij deze ouders terechtgekomen te zijn. De betreffende teammanager heeft hiervoor haar excuses aangeboden. De teammanager heeft toegelicht wat de beweegredenen zijn om de warme maaltijd te laten vervallen. Er zijn op de middag twee eetmomenten ingevoerd om het wegvallen van de warme maaltijd op te vangen.
Communicatie	Ouders krijgen bij het brengen van hun dochter te horen dat het niet meer mogelijk is om een warme maaltijd op de opvang te nuttigen. Ouders voelen zich hierdoor verrast doordat ze hier eerder geen informatie over hebben ontvangen. Ouders vinden het erg vervelend dat de warme maaltijd niet meer mogelijk wordt gemaakt.	
Maart 2024	IKC Groningen:	In een e-mail heeft de betreffende teammanager toegelicht welke beweegredenen ten grondslag liggen aan een sluiting. Er zijn afspraken gemaakt over hoe te communiceren bij een sluiting en de mogelijkheden die moeder hierin geboden kunnen worden. Moeder is tevreden over de uitleg en gemaakte afspraken.
Communicatie	Moeder geeft aan dat er de afgelopen periode veel last-minute sluitingen zijn geweest. Moeder vindt dat ze vaak aan de late kant geïnformeerd wordt over de sluitingen en heeft dan geen andere oplossing voor de opvang van haar zoon.	
April 2024	KDV Groningen:	Er heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen ouder en de betreffende teammanager. In het gesprek heeft ouder zijn teleurstelling en onbegrip kunnen uiten. De teammanager heeft aangegeven niet inhoudelijk op de zaak in te kunnen gaan, maar dat er echt geen andere mogelijkheid wordt gezien. Zo'n beslissing komt nooit op het juiste moment voor kinderen en ouders. Ouders hadden de communicatie hierover graag in een ouderbijeenkomst gezien, de teammanager neemt dit mee in haar evaluatie.
Communicatie	Ouders zijn teleurgesteld dat ze op zeer korte termijn te horen hebben gekregen dat twee vaste medewerkers zullen worden overgeplaatst naar een andere locatie. Ouders geven aan dat zijzelf en hun kinderen een hele fijne band met de medewerkers hadden en er zo geen ruimte is voor een passend afscheid.	



April 2024 Communicatie	KDV Groningen: Ouders geven aan geschrokken te zijn om te horen dat er twee vaste medewerkers binnen twee weken zullen gaan vertrekken. Ouders hadden dit graag in een bijeenkomst willen vernemen zodat er ruimte was om vragen te kunnen stellen. Ouders voelen zich niet fijn bij deze gang van zaken.	In een telefoongesprek met de ouders heeft de teammanager kunnen uitleggen dat er niet verder op de situatie in kan worden gegaan. Wel kan de teammanager aangeven dat de beslissing in samenspraak met de directie is gemaakt en hierin het belang van de ouders, kinderen en andere collega's is meegenomen. Ouders betreuren de gang van zaken, maar begrijpen waarom het zo gelopen is.
September 2024 Communicatie	KDV Friesland: Moeder heeft via de ouderapp bericht gekregen dat de locatie op een bepaalde datum vanaf half 1 gesloten is. Moeder vindt het heel vervelend dat ze dit 4 weken van tevoren te horen krijgt. Moeder geeft aan geen oppas te hebben en in verband met een nieuwe baan geen vrij te kunnen nemen. Moeder had dit graag eerder willen weten.	De teammanager heeft moeder verwezen naar een poster die sinds april op de locatie hangt. Hierop is te lezen dat de locatie op die datum vanaf half 1 gesloten is. Moeder is vanaf maart bekend op de opvang en heeft daardoor de eerste brief hierover gemist.
Januari 2024 Veiligheid en gezondheid	KDV Friesland: Het kindje heeft een beker te warme thee over zich heen gekregen. De telefonische communicatie die hierna volgt was niet eenduidig waardoor vader de indruk kreeg dat zijn zoon ernstiger verbrand was dan het daadwerkelijk was.	Er heeft een evaluatiegesprek plaatsgevonden tussen ouder en pedagogisch medewerker en ouder heeft dit als prettig ervaren. De teammanager heeft een afsluitende e-mail naar ouder verzonden. Ouder zou al gaan verhuizen en de opvang opzeggen, maar heeft dit nu eerder gedaan. Ouder heeft de afhandeling van de klacht als prettig ervaren. Er is een ongevallenregistratie ingevuld, aan de hand hiervan zijn de regels aangescherpt.
Januari 2024 Veiligheid en gezondheid	BSO Groningen: Er is iets fout gegaan bij het ophalen van het kind, hierdoor was de pedagogisch medewerker niet of te laat aanwezig bij de basisschool. Hier was het kind erg verdrietig over en moeder in paniek.	De betreffende teammanager heeft de situatie intern besproken. Besloten is om de starttijd van de pedagogisch medewerkers per direct te vervroegen met 15 minuten. Met het te verwachten resultaat dat de medewerker zich kan inlezen voordat de kinderen uit school komen. Hierop zijn de roosters direct aangepast.
Januari 2024 Veiligheid en gezondheid	IKC Drenthe: Ouders vragen zich af of er op een andere locatie plek voor hun kinderen is, nu ze een tweede kindje verwachten. Dit mede omdat ze op hun huidige locatie veel personeelwisselingen ervaren. Daarbij missen ouders een activiteiten aanbod, variatie in speelgoed en mogelijkheden voor uitstapjes.	De IKC-directrice heeft een telefoongesprek met moeder gehad. Hierin is aangegeven dat de genoemde punten bekend zijn en onder de aandacht liggen. Er wordt gewerkt aan verbetering. Ook wordt er weer gewerkt aan een vast team. Moeder was tevreden met het gesprek en heeft aangegeven dat het hiermee afgesloten is.



Januari 2024 Veiligheid en gezondheid	IKC Drenthe: Wanneer moeder haar zoon ophaalt, ziet ze hem als een 'ziek vogeltje' op de bank zitten. Moeder kon voelen dat hij koorts had. Als moeder bij de pedagogisch medewerker navraagt hoe het is gegaan, kan ze uit het verhaal niet opmaken dat haar zoon ziek is. Moeder vraagt zich af of de medewerker haar kind goed aanvoelt en hierop kan acteren. Daarnaast ervaart moeder in de gesprekken met de pedagogisch medewerker dat de medewerker regelmatig over privé aangelegen aan het woord is.	De IKC-directrice is met moeder in gesprek gegaan. Hierin is aangegeven dat er inmiddels gesprekken worden gevoerd met betrokken medewerker. Moeder voelde zich gehoord en heeft er vertrouwen in dat het op een goede manier opgepakt gaat worden.
Februari 2024 Veiligheid en gezondheid	BSO Friesland: Vader geeft aan dat de temperatuur in het BSO lokaal te warm is. Zijn dochter komt na de BSO met hoofdpijn thuis en gaat dan direct naar bed. De radiatoren zitten tegen het plafond geplaatst en lastig regelbaar.	Deze BSO locatie is gehuisvest in een verzorgingscomplex. De teammanager heeft contact opgenomen met de facilitaire dienst van het complex. De radiatoren blijken niet verbonden te zijn aan een thermostaat. De temperatuur is lager gezet en er wordt gewerkt aan een structurele oplossing.
Maart 2024 Veiligheid en gezondheid	BSO Groningen: Moeder maakt zich zorgen over de sfeer op de buitenschoolse opvang nu er een aantal nieuwe kinderen zijn geplaatst. Moeder hoort verhalen over het taalgebruik van deze kinderen en de manier van omgang met haar eigen kinderen en andere kinderen.	De betreffende teammanager heeft telefonisch contact met moeder gehad. In het gesprek is de situatie uitvoerig besproken. De teammanager heeft aangegeven dat er een actieplan voor de situatie in gang gezet is. Moeder kan contact opnemen met de teammanager mochten er zich nieuwe ontwikkelingen voordoen.
Maart 2024 Veiligheid en gezondheid	BSO Groningen: Sinds er nieuwe kinderen op de buitenschoolse opvang gekomen zijn, maakt moeder zich zorgen. De kinderen zorgen voor een onprettige sfeer. Haar dochter neemt het ongepaste taalgebruik van de kinderen over. Ook wil haar dochter niet meer naar de buitenschoolse opvang, terwijl ze voorheen met veel plezier heen ging.	Per mail heeft de betreffende teammanager laten weten dat de situatie onder de aandacht is en hierin een actieplan is opgezet.
April 2024 Veiligheid en gezondheid	PO Groningen: Moeder heeft het gevoel dat de pedagogisch medewerkers bevooroordeeld zijn. Haar oudste kinderen hebben op dezelfde peuteropvang gezeten. De kennis die toen is opgedaan wordt nu gebruikt bij de opvang van de jongste. Daarbij heeft moeder geen toestemming gegeven voor de externe hulp die is ingeroepen voor haar jongste dochter.	Het kindje is inmiddels ondergebracht bij een gastouderopvang en voelt zich hier erg op haar plek. De betreffende teammanager heeft dit met het team opgepakt en er zijn afspraken gemaakt hoe om te gaan met de kwaliteit rondom coaching. In een telefoongesprek is dit teruggekoppeld aan moeder. Moeder was blij te horen dat de klacht is opgepakt en ziet het als afgehandeld.



Juli 2024 Veiligheid en gezondheid	KDV Friesland: De leden van de oudercommissie maken zich zorgen over de temperatuur op de locatie. In de zomer loopt de temperatuur op, vooral op de slaapkamers. Ook zit er schimmel op de muren, die eerder behandeld is, maar weer teruggekomen is.	De betreffende teammanager heeft een overleg met de oudercommissie gehad. Er is zijn drie airco's geplaatst om de temperatuur in de zomerperiode naar beneden te brengen. De schimmel is behandeld door isolatieplaten onder de grond te plaatsen, die het vocht indammen. Ook is de mechanische ventilatie beter ingesteld.
Juli 2024 Veiligheid en gezondheid	BSO Friesland: Ouders hebben via de ouderapp een brief ontvangen over het pestgedrag op de BSO. Moeder geeft aan dat haar dochter van 4 hier al langere tijd last van heeft, maar dat dit niet gecommuniceerd is met ouders. Ook spelen er miscommunicaties tussen de pedagogisch medewerkers en de leerkrachten van school, waardoor haar dochter door de pedagogisch medewerkers niet van school wordt gehaald.	Er heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de teammanager en moeder. Hierin heeft de teammanager aangegeven dat het pestgedrag wordt opgepakt in samenspraak met ouders, medewerkers en pedagogisch coach. Maar dat dit tijd nodig heeft. Wat betreft het niet ophalen, de overdracht van medewerkers onderling zal worden besproken met het team. Ouders hebben voor een andere opvang gekozen en voelen zich daar prettiger bij.
September 2024 Veiligheid en gezondheid	PO Friesland: Ouders hebben bij het aanmelden van hun dochttertje vermeld dat er sprake is van een ontwikkelingsachterstand. Ouders hebben destijds te horen gekregen dat dit niet een probleem was. Maar nu ervaren ouders dat hun dochter niet de aandacht krijgt die ze nodig heeft. Dit krijgen ze ook terug van de pedagogisch medewerker. Ook geven de pedagogisch medewerkers aan dat hun dochttertje het maximaal anderhalf uur per dag volhoudt.	Ouders zijn Engelstalig en alle communicatie vindt plaats in het Engels. Na divers mailverkeer heeft de betreffende teammanager een gesprek met ouders en betrokken personen gehad. Veel van de onrust blijkt te komen door een miscommunicatie. Er is eerst gekozen voor 1,5 uur opvang en dit op te bouwen naar meer, mits het meisje dit aankan. Ouders waren blij dat dit misverstand uit de lucht was, maar willen alsnog de opvang beëindigen. Ouders gaan samen met de jeugdverpleegkundige op zoek naar een geschikte plek voor hun dochter.
Oktober 2024 Veiligheid en gezondheid	PO Groningen: Moeder geeft aan dat haar dochter op de PO diverse keren door een ander kind is geslagen. Dit heeft moeder eerder aangegeven bij de pedagogisch medewerkers. Er is moeder toegezegd dat er opgelet gaat worden en met de betreffende ouders in gesprek zal worden gegaan. Haar dochter is bang en huult als ze naar de PO gaat. Als moeder vervolgens belt om te vragen of het goed gaat, krijgt ze bevestigd dat het goed gaat. Achteraf blijkt het niet goed gegaan te zijn. Moeder haar vertrouwen is beschadigd en ze wil het contract zonder opzegtermijn opzeggen.	Er heeft divers mail- en belverkeer plaatsgevonden tussen moeder, vader van de moeder en de teammanager. Ook heeft er contact plaatsgevonden tussen afdeling Kindplanning en moeder/vader van de moeder. Het contract opzeggen zonder opzegtermijn bleek echter niet mogelijk. Na bespreken van de situatie heeft de teammanager toegezegd dat de pedagogisch medewerker contact met moeder zou opnemen. Echter is dit door een misverstand niet gebeurd. Vervolgens heeft de teammanager moeder gevraagd of zij nog verdere actie wenst met betrekking tot de klacht. Hier is geen reactie op gekomen. Het contract is opgezegd.



November 2024	BSO Drenthe:	De IKC directrice en de IKC coördinator hebben een gesprek met moeder gehad. Er zijn direct een aantal acties uitgezet. Op keukenkastjes en koelkast hangt een papier met de tekst dat er kinderen met allergenen zijn. Ook hangen in de keukenkastjes de namen van kinderen met allergieën en welke allergieën. Tevens is er een 'informatie voor invallers' waar de info ook instaat en in de Nanny4All app staan de kinderen met allergieën bovenaan. Moeder is blij dat het opgepakt is en dat er acties uitgezet zijn.
Veiligheid en gezondheid	Moeder geeft aan dat ze erg ongerust is over de manier waarop er omgegaan wordt met de allergenen van kinderen. Op de vorige opvang waar haar zoon heeft gezeten, is dit diverse keren niet goed gegaan. Op deze opvang ging het heel goed doordat er een vaste medewerker was. Moeder is in de vakantieperiode niet gerust erop dat het goed zal gaan, de invalmedewerkers lijken niet bekend te zijn met de allergenen.	
November 2024	KDV Friesland:	Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de teammanager, ouders en de mentor van hun zoontje. Hierin is uitgelegd dat er met 16 kinderen op de groep, ook incidenten plaats kunnen vinden. Dit begrijpen ouders. Er is reeds langere tijd hulp voor het betrokken kind en voor de medewerkers om met het gedrag om te kunnen gaan. Daarbij gezegd dat een verandering echter wel tijd vraagt en niet van de één op de andere dag in gang gezet is. Ouders zijn blij om te horen dat er aandacht voor is en dat er hulp in gang gezet wordt. Wel hadden ouders hier graag op voorhand in mee genomen willen worden. Het gesprek wordt positief afgesloten.
Veiligheid en gezondheid	Ouders geven aan dat hun zoon meerdere keren is geslagen door een ander kindje. Ouders zeggen dit meerdere keren te hebben aangegeven, maar ervaren hierin geen actie van de medewerkers. Ouders geven aan dat hun zoon nu last heeft van angsten en er 's nachts over droomt. Ouders zouden graag willen zien dat er iets gedaan wordt met het gedrag van het kindje dat slaat en hiermee de veiligheid voor hun zoontje te garanderen.	
November 2024	KDV Friesland:	Er heeft een telefonisch gesprek tussen de betreffende teammanager en moeder plaatsgevonden. Vooraf aan het gesprek heeft de teammanager met de pedagogisch medewerkers gesproken. In het gesprek geeft de teammanager aan dat zowel zij als de pedagogisch medewerkers de situatie ten zeerste betreuren en dat dit niet had mogen gebeuren. Moeder geeft aan dat ze erg geschrokken is en dat het vertrouwen zwaar is beschadigd. Om het vertrouwen weer te kunnen opbouwen worden er aanvullende afspraken gemaakt, zoals meerdere contact/fotomomenten gedurende de dag. Moeder is tevreden over deze afspraken en hoopt het vertrouwen snel weer te kunnen opbouwen.
Veiligheid en gezondheid	Moeder haalde om 17 uur haar dochter op. Moeder ziet bij binnenkomst haar dochter niet en vraagt waar zij is. Hierop gaat de pedagogisch medewerker naar de slaapkamers en haalt haar dochter uit bed. Moeder denkt dat haar dochter de hele middag (4,5 uur) op bed heeft gelegen. De pedagogisch medewerker geeft aan dat toen ze om 14 uur andere kinderen uit bed heeft gehaald, haar dochter nog lag te slapen. Ook vindt moeder het jammer dat er tijdens het crackermoment niet aan haar dochter gedacht werd. Ze heeft na de lunch dus geen eten en drinken meer gehad.	
December 2024	KDV Drenthe:	De betreffende teammanager is met de pedagogisch medewerkers in gesprek gegaan over de genoemde zaken. Hieruit is naar voren gekomen dat er bij de intake concreter wordt benoemd wat de werkwijze van de locatie is. Ook wordt het toezicht bij het huisje opgepakt en zal er een traphekje voor de trap geplaatst worden. Pedagogisch medewerkers hebben instructie gekregen over hoe om te gaan met een loopoor en hierover te communiceren richting ouders. Ouders zijn tevreden over de acties die zijn opgepakt.
Veiligheid en gezondheid	Ouders uitten diverse zorgen over de verzorging van hun dochter. Onder andere het vergeten van een flesvoeding, thuiskomen met een bult op het hoofd, het verzorgen van het loopoor. Ouders maken zich zorgen om het huisje met glijbaan op het plein en het toezicht die hier op wordt gehouden door pedagogisch medewerkers.	

