

Jaaroverzicht klachten Plateau Kinderopvang 2021

Plateau Kinderopvang heeft conform de Wet klachtrecht cliënten zorgsector gekozen voor een interne en externe klachtenregeling. De klachtenregeling en het jaaroverzicht klachten zijn [hier](#) te vinden op de website van Plateau kinderopvang: www.plateau-kinderopvang.nl
Bij de intake worden ouders op de regeling gewezen.

Externe klachtenbehandeling

Vanaf 1 januari 2016 is Plateau Kinderopvang aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

De Geschillencommissie voert zowel de klacht-/geschilregeling voor ouders als voor oudercommissies uit. Daarnaast verzorgen zij ook een klachtenloket voor de kinderopvang waar ouders, oudercommissies en houders terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling. De brochure van de Geschillencommissie is op te vragen bij het bestuurskantoor van Plateau Kinderopvang of [hier](#) te downloaden op onze website.

Bij de Geschillencommissie zijn in 2021 geen klachten over Plateau Kinderopvang binnengekomen. De Geschilvrijverklaring is eveneens [hier](#) terug te vinden op de website van Plateau.

Interne klachtenregeling

Elke onvrede over de dienstverlening die door klanten geuit wordt, is een klacht en hiervoor wordt een klachtenformulier ingevuld. Klanten worden daarnaast gewezen op de mogelijkheid om een klacht schriftelijk in te dienen conform de klachtenregeling.

In de interne klachtenregeling van Plateau Kinderopvang staat verwoord hoe Plateau Kinderopvang met deze klachten omgaat.

Conform de Wet kinderopvang stelt Plateau Kinderopvang een jaarverslag op van schriftelijke klachten over de opvang en/of administratie van Plateau Kinderopvang. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website van Plateau en wordt voor 1 juni van het volgende jaar naar de GGD gezonden.

Over de opvang door en administratie van Plateau Kinderopvang zijn in 2021 in totaal 4 klachten geregistreerd die intern zijn opgelost.

De klachten kwamen schriftelijk - via de mail, per post of via het klachtenformulier – of mondeling binnen. Voor een aantal klachten die mondeling zijn geuit is in overleg met ouder/verzorger een klachtenformulier ingevuld.

De geregistreerde klachten zijn schriftelijk en/of mondeling met de betreffende personen afgehandeld en vervolgens gearchiveerd in het klachtendossier 2021 op het betreffende Kindcentrum of op Bestuurskantoor wanneer de klacht daar is geuit en een afdeling van Bestuurskantoor betreft.

Aard van de klachten en de genomen maatregelen per opvangsoort

Naar aanleiding van een aantal klachten zijn procedures aangepast/aangescherpt of nadere afspraken gemaakt met het team of een afdeling van Bestuurskantoor. De klachten zijn naar tevredenheid opgelost door gesprekken en excuses en indien mogelijk zijn ouders tegemoet gekomen. Dit betrof de volgende klachten:

Bij het KDV: 1 x over klantvriendelijkheid
Bij de BSO: 1 x over pedagogisch handelen
1 x voor dichte deur

Er is in 2021 een klacht ingediend over het beleid van Plateau, waarna extra uitleg van de gewijzigde voorwaarden naar alle ouders is gezonden:

Bij het KDV: 1 x over de voorwaarden

In vergelijking met het jaar 2020 (14 klachten) ligt het aantal geregistreerde klachten in 2021 beduidend lager.

Meer dan de jaren daarvoor zijn klachten meteen mondeling naar tevredenheid opgelost. Er zijn in 2021 minder klachten geuit in relatie tot de communicatie en in 2021 zijn er geen opzeggingen geweest na een klacht. Ook klachten over het vervoer van de kinderen zijn er in 2021 niet geweest.

Vanzelfsprekend zijn er soms ook verschillen van inzicht, bijvoorbeeld tijdens telefoongesprekken en mailwisselingen, die tijdens de communicatie hierover naar tevredenheid worden opgelost en waarover de klant geen klacht wilde indienen.

Assen, mei 2022



A. Dekker,
directeur-bestuurder Plateau Kinderopvang