



# Klachtbehandeling klanten Plateau Kinderopvang

Kinderopvang



## Inhoudsopgave

<b>Klachtenbehandeling Plateau Kinderopvang .....</b>	<b>3</b>
<b>Interne klachtenbehandeling klanten .....</b>	<b>3</b>
<b>Externe klachtenbehandeling .....</b>	<b>4</b>
<b>Tenslotte.....</b>	<b>4</b>
<b>Contactgegevens Plateau Kinderopvang.....</b>	<b>5</b>

# Klachtenbehandeling Plateau Kinderopvang

Plateau Kinderopvang kent een klachtenprocedure voor interne klachtbehandeling en is daarnaast voor de onafhankelijke uitvoering van de externe klachtenbehandeling aangesloten bij de externe Geschillencommissie Kinderopvang met daaraan verbonden het Klachtenloket Kinderopvang. De Geschillencommissie is een commissie met leden die zijn benoemd op basis van diverse, speciale persoonlijke deskundigheden.

Deze procedure staat op de website van Plateau Kinderopvang [www.plateau-kinderopvang.nl](http://www.plateau-kinderopvang.nl) en ouders worden bij de intake hierover geïnformeerd.

## Interne klachtenbehandeling klanten

De uitgangspunten voor de interne klachtenbehandeling klanten:

- *Elke onvrede over de dienstverlening die wordt geuit* is een klacht;
- De dienstverlening omvat alle activiteiten van Plateau Kinderopvang: de directe zorg en begeleiding van de kinderen, de benadering van de ouder, de hygiënische situatie, de openingstijden, de pedagogische aanpak, de financiële afhandeling, etc.
- Een klachtenbehandeling is belangrijk om de dienstverlening kwalitatief zo hoog mogelijk te houden;
- Elke klacht wordt serieus genomen;
- De klacht wordt neergelegd bij degene die er verantwoordelijk voor is; uitzondering hierop is een melding, signalering of klacht van seksueel misbruik door een medewerker van Plateau Kinderopvang, dan wordt de directeur-bestuurder geïnformeerd (zie voor de procedure en termijnen 'Protocol seksueel misbruik');
- Bij elke klacht geldt het principe van hoor- en wederhoor;
- (Terug)rapportage is van groot belang waarbij rekening gehouden moet worden met de privacy van betrokkenen;
- Een klachtenbehandeling is laagdrempelig, dus geen ingewikkelde procedures.

Elke klacht wordt (schriftelijk) gemeld, omdat ook kleine ongenoegens tot verbetering dienstverlening kunnen leiden.

De procedure voor de interne klachtenbehandeling klanten:

- *Klagen bij wie het betreft:* De ouder wendt zich met haar klacht tot de betrokken medewerker. De medewerker zal indien mogelijk de oorzaak van de klacht in overleg met de ouder trachten weg te nemen.
- Betrokken medewerker meldt bij haar direct leidinggevende wat de aard van de klacht is en welke maatregel genomen is en vult het Klachtenformulier.
- De leidinggevende voegt het Klachtenformulier in het klachtendossier en vermeldt daarbij de wijze van afhandeling.
- De leidinggevende stuurt een kopie van het Klachtenformulier naar de directeur-bestuurder.
- Indien de klacht op een ander niveau wordt ingediend, wordt toch de vastgestelde procedure gevolgd.
- Jaarlijks wordt in de maand januari een overzicht van de klachten per locatie en indien mogelijk de afhandeling ervan door de directeur/manager naar de directeur-bestuurder gezonden.

Bijvoorbeeld: *Een ouder die een keer een verkeerde nota krijgt, neemt daarover contact op met de financiële administratie; Ouders die niet tevreden zijn over iets in de dagelijkse gang van zaken in de groep, wenden zich zo mogelijk eerst tot de betrokken groepsleiding; Betreft het een klacht die de locatie of de organisatie aangaat, dan is de IKC directeur de eerst aangewezen persoon om aan te spreken.*

- *De klacht is op het eerste niveau niet opgelost:* de klacht wordt afhankelijk van de aard van de klacht ingediend bij de directeur/leidinggevende of de directeur-bestuurder. De dan betrokken leidinggevende zal zorgvuldig onderzoek doen naar de situatie. Hij hoort de ouder en de medewerker, analyseert de gegevens, bepaalt op welk niveau dit knelpunt aangepakt en/of opgelost dient te worden en neemt vervolgens maatregelen daartoe. Indien de te treffen maatregelen buiten de bevoegdheid van de leidinggevende liggen, draagt de leidinggevende het over aan de directeur.
- Zowel de ouders als betrokken medewerker worden binnen één maand schriftelijk geïnformeerd over voorgaande door de leidinggevende.
- Jaarlijks geeft de leidinggevende in het jaaroverzicht van de klachten per locatie bij de directeur-bestuurder wat de aard van de klacht was en welke maatregelen genomen zijn of nog genomen dienen te worden.

Bijvoorbeeld: *In het voorbeeld van de verkeerde nota zal diegene die eindverantwoordelijk is voor de financiële administratie de klacht in behandeling nemen; In het geval van de dagelijkse zorg, dus als de betrokken leiding is aangesproken en men komt er niet uit (door bijvoorbeeld een verschil van opvatting) dan zal de klacht in behandeling worden genomen door de directeur/leidinggevende.*

- *De klacht is ook op het tweede niveau niet opgelost:* de klacht wordt bij de directeur-bestuurder schriftelijk ingediend door de ouders.
- Uiterlijk 6 weken na indiening van de klacht zal aan de ouder een schriftelijk oordeel met redenen omkleed worden verstrekt met daarin de eventuele maatregelen die genomen zullen worden en de termijn waarbinnen deze gerealiseerd zullen zijn.
- *De klacht wordt intern niet naar tevredenheid opgelost:* de ouder kan de klacht indienen bij De Geschillencommissie Kinderopvang. De klacht zal de procedure voor de externe klachtenbehandeling volgen.

Ouders hebben te allen tijde het recht De Geschillencommissie rechtstreeks te benaderen, ook zonder de bovengenoemde stappen genomen te hebben. Het is echter wel zo dat De Geschillencommissie de ouder terug zal verwijzen naar de organisatie om eerst de interne klachtenprocedure te volgen.

Jaarlijks stelt Plateau Kinderopvang een jaarverslag van de klachten op en verstrekt deze voor 1 juni van het volgende jaar aan de GGD.

## Externe klachtenbehandeling

Mocht uw klacht binnen de opvang niet naar tevredenheid worden afgehandeld dan kunt u gebruik maken van de externe klachtenprocedure. De Wet kinderopvang bepaalt dat elke kinderopvang aangesloten moet zijn bij De Geschillencommissie en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang. Hier kunt u terecht voor informatie, advies, bemiddeling, mediation van en door medewerkers van het klachtenloket en/of een bindende uitspraak door De Geschillencommissie. Hoe deze geschillencommissie te werk gaat, hoe de procedures zijn en hoe het klachtenreglement van De Geschillencommissie Kinderopvang eruit ziet, is in de informatiefolder en op de website van De Geschillencommissie beschreven. De ouders worden geïnformeerd over de Geschillencommissie tijdens het intakegesprek. De brochure en het klachtenreglement is te vinden op de website en op te vragen bij het Centrale Diensten van Plateau Kinderopvang.

## Tenslotte

Mocht de informatie over de klachtenbehandeling intern dan wel extern (De Geschillencommissie en Klachtenloket Kinderopvang Kinderopvang) onvoldoende zijn, dan kunnen ouders contact opnemen met de IKC directeur van de locatie waar het kind naar toe gaat of met de medewerkers van het Centrale Diensten van Plateau Kinderopvang.

## Contactgegevens Plateau Kinderopvang

### Plateau Kinderopvang

*Postadres:*

Postbus 136  
9400 AC Assen  
T: 0592 301993  
E: info@plateau-assen.nl

*Bezoekadres:*

Laak 1 (bij gebruik navigatie "Eem" invoeren)  
9406 HX Assen

### Landelijk Klachtenloket Kinderopvang

*Postadres:*

Postbus 96802  
2509 JE Den Haag  
T: 0900 1877

*Bezoekadres:*

Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag

E: info@klachtenloket-kinderopvang.nl

### De Geschillencommissie Kinderopvang

*Postadres*

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
T: 070 310 53 10

### Vertrouwensinspecteur

T: 0900 111 3 111