

Jaaroverzicht klachten Plateau Kinderopvang 2019

Plateau Kinderopvang heeft conform de Wet klachtrecht cliënten zorgsector gekozen voor een interne en externe klachtenregeling. De klachtenregeling en het jaaroverzicht klachten zijn 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 centrale diensten van Plateau Kinderopvang of te downloaden via onze website www.plateau-kinderopvang.nl

Bij de Geschillencommissie zijn in 2019 geen klachten over Plateau Kinderopvang binnengekomen.

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 2019 18 schriftelijke klachten geregistreerd die intern zijn opgelost.
In een paar gevallen bleek het niet mogelijk om de klacht naar tevredenheid van de ouder/verzorger op te lossen en is het contract beëindigd.

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 geregistreeerde klachten zijn schriftelijk en/of mondeling met de betreffende personen afgehandeld en vervolgens gearchiveerd in het klachtendossier 2019 op de betreffende locatie.

De aard van de klachten en de genomen maatregelen in 2019:

Nr. Locatie	Onderwerp	Maatregel
1. KC Assen Oost	Contract / Beleid	Verbetering informatie website
2. KC Assen Oost	Communicatie	Informatie nogmaals verzonden
3. KC Baggelhuizen	Factuur / Aanmaning	Klant geïnformeerd
4. KC Baggelhuizen	Ouder voor dichte deur	Roosterfout hersteld
5. KC Baggelhuizen	Vervoer	Planning vervoer verbeterd
6. KC Baggelhuizen	Veiligheid (emotioneel)	Pestgedrag is gestopt
7. KC De Roos	Contract / Klantcontact	Contract hersteld
8. KC Emmaschool	Veiligheid (emotioneel)	Communicatie uitval pm-ers
9. KC Kloosterveste	Ouder voor dichte deur	Roosterfout hersteld
10. KC Kloosterveste	Pedagogisch handelen	Na gesprek contract beëindigd
11. KC De Marskramer	Contract / Beleid	Na uitleg contract getekend
12. KC De Marskramer	Vervoer	Vervoer anders vormgegeven
13. KC De Marskramer	Ouder voor dichte deur	Roosterfout hersteld
14. KC De Marskramer	Ouder voor dichte deur	Roosterfout hersteld
15. KC De Marskramer	Hygiëne / Locatie	Schoonmaak geïnformeerd
16. SportBSO	Pedagogisch handelen	Gesprek met chauffeur
17. SportBSO	Flexibiliteit / Producten	Ouder heeft opvang beëindigd
18. KC De Veldkei	Flexibiliteit / Producten	Ouder heeft opvang beëindigd

In vergelijking met het jaar 2018 is het aantal en de aard van de klachten in 2019 anders. In 2018 konden de meeste klachten op het IKC tussen ouder en medewerker of directeur mondeling opgelost worden naar tevredenheid en betroffen de weinige klachten die er waren de centrale dienstverlening. Voor ouders was het door de IKC-vorming kunnen benaderen van een aanspreekpunt op het IKC zelf een hele verbetering.

In 2019 hebben ouders weer vaker gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een klacht kenbaar te maken, voor een groot deel zijn deze klachten bij centrale diensten binnengekomen. De klachten die in 2019 betrekking hebben op veiligheid en pedagogisch handelen zijn op de locaties waar mogelijk meteen opgelost. Klachten over (planning van) vervoer en roostering zijn op centrale diensten opgelost, o.a. door uitbreiding van het aantal uren voor de roostering en het zoeken van alternatief vervoer.

Een aantal wijzigingen in de dienstverlening, zoals uitbreiding uren peuteropvang, de beperkte mogelijkheden tot plaatsing op de SportBSO en het vervallen van de strippenkaart, hebben in 2019 tot klachten geleid. In deze situaties hebben enkele ouders ervoor gekozen de opvang te beëindigen.

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

Assen, 29 mei 2020



A. Dekker,
directeur-bestuurder Plateau Kinderopvang