



Klachtenregeling Plateau Kinderopvang 01-01-2026

Laak 1
9406 HX Assen
T 0592 - 301 993

 kinderopvang@plateau-assen.nl
 plateau-kinderopvang.nl



plateau
Kinderopvang

Inhoudsopgave

A.	Klachtenbehandeling bij Plateau Kinderopvang.....	3
1.	Voordat je een interne klacht indient	3
	Stap 1. Betreffende medewerker	3
	Stap 2. Contactpersoon/Externe vertrouwenspersoon.....	3
	Stap 3. Directeur kindcentrum.....	3
	Stap 4. Klachtenfunctionaris.....	3
2.	Waarover kun je een interne klacht indienen?	4
3.	Waar en wanneer kun je extern jouw klacht indienen?	4
4.	Adressen en telefoonnummers	5
	Plateau Kinderopvang.....	5
	Externe Vertrouwenspersoon.....	5
	Landelijk Klachtenloket Kinderopvang.....	5
	De Geschillencommissie Kinderopvang	5
	Vertrouwensinspecteur	6
	ACM ConsuWijzer.....	6
B.	Klachtenregeling Plateau Kinderopvang.....	7

A. Klachtenbehandeling bij Plateau Kinderopvang

Als Plateau doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat je bij ons terecht kunt als je ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c. De klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van Plateau Kinderopvang en ouders worden bij de intake en bij wijziging van de regeling hierover geïnformeerd.

1. Voordat je een interne klacht indient

Stap 1. Betreffende medewerker

Wanneer je als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een medewerker van bestuurskantoor als het gaat over planning/plaatsing of financiën.

Stap 2. Contactpersoon/Externe vertrouwenspersoon

Interne contactpersoon vertrouwenszaken

Op elke Kindcentrum is een interne contactpersoon aangewezen voor vertrouwenszaken. De contactpersoon kan advies geven bij klachten en doorverwijzen naar de juiste persoon binnen Plateau. De contactpersoon zal niet inhoudelijk ingaan op de klacht, maar kan eventueel helpen om het eerste contact te leggen.

Op elk kindcentrum wordt de naam en de contactgegevens van de contactpersoon bij de ingang aangegeven en gepubliceerd op de website van het kindcentrum.

Externe vertrouwenspersoon

Is er iets niet goed gegaan, of is er een situatie waar je je niet prettig bij voelt, wil je overleggen over een mogelijk klacht of heb je ondersteuning nodig bij het oplossen van een klacht? Dan kun je op ieder moment in het proces voor advies en ondersteuning de [externe vertrouwenspersoon](#) raadplegen.

Deze externe vertrouwenspersoon is wel betrokken bij Plateau, maar niet aan één van de kindcentra, het bestuurskantoor of het bestuur verbonden. De externe vertrouwenspersoon is altijd een onafhankelijk, gecertificeerd Vertrouwenspersoon, lid van het LVV (Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen) en beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag.

Stap 3. Directeur kindcentrum

Als je het gevoel hebt dat de medewerker en/of de contactpersoon interne vertrouwenszaken je onvoldoende hoort of het probleem niet kan oplossen, dan kun je terecht bij de directeur van het Kindcentrum.

Stap 4. Klachtenfunctionaris

Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden over de geboden oplossing? Dan kun je een interne klacht bij ons indienen.

Je kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat je het belangrijk vindt dat jouw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. Je ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie.

Je kunt jouw klacht via de mail kenbaar maken via het algemene mailadres van Plateau:

info@plateau-assen.nl

Afhankelijk van o.a. het type klacht en het betreffende kindcentrum wordt de klacht door de directeur-bestuurder toegewezen aan een portefeuillehouder op het bestuurskantoor, die in deze zal optreden als klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling.

Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze Centrale Plateau Raad (CPR). Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling lees je verder hoe je een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar je terecht kunt voor externe behandeling van jouw klacht.

2. Waarover kun je een interne klacht indienen?

Je kunt bij Plateau een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer jouw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en je nog steeds een klacht hebt over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kun je via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

3. Waar en wanneer kun je extern jouw klacht indienen?

Ben je niet tevreden over de behandeling van jouw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kun je ook extern een klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

Je kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Plateau dus ook.

Wanneer je bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kun je direct jouw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Plateau te hebben doorlopen:

- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van jouw klacht van Plateau hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van je kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Plateau indient. Je kunt dan denken aan een situatie waarbij

de persoon die jouw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van jouw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer je direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in jouw situatie het best gevolgd kan worden.

De [externe vertrouwenspersoon](#) kan jou ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de externe Klachten- of Geschillencommissie.

Ouders in de kinderopvang kunnen voor een klacht of meningsverschil over tarieven of facturen van de kinderopvang ook contact opnemen met [ConsuWijzer](#) van de Autoriteit Consument & Markt (ACM).

Ouders in de kinderopvang kunnen de Vertrouwensinspecteur raadplegen wanneer zij een vermoeden hebben van seksueel misbruik, seksuele intimidatie en/of geweld tegen kinderen in het kindcentrum.

Voor professionals in de opvang en het onderwijs die een vermoeden hebben van seksueel misbruik of intimidatie of een vermoeden hebben van geweld tegen kinderen tijdens de opvang, geldt een meld- en overlegplicht en een aangifteplicht.

De Vertrouwensinspecteurs zijn tijdens kantooruren bereikbaar op 0900 111 3 111 (lokaal tarief).

Meer informatie vindt u op de website van de Vertrouwensinspecteur:

<https://www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/vertrouwensinspecteurs/vertrouwensinspecteur-kinderopvang>

4. Adressen en telefoonnummers

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

Externe Vertrouwenspersoon

Ouders/verzorgers: Yvonne Kamsma

T: 06-12649493

E: info@viavitalis.nl

Landelijk Klachtenloket Kinderopvang

Postbus 96802

2509 JE Den Haag

T: 0900 1877

W: www.klachtenloket-kinderopvang.nl

De Geschillencommissie Kinderopvang

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

T: 070 310 53 10

W: www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang

Vertrouwensinspecteur

T: 0900 111 3 111

W: www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/vertrouwensinspecteurs

ACM ConsuWijzer

T: 088 070 70 70

W: <https://www.consuwijzer.nl/contact>

B. Klachtenregeling Plateau Kinderopvang

1. Definities

Organisatie:	Stichting Plateau Kinderopvang
Klacht:	formele schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder/voogd van een kind dat van kinderopvang bij Plateau Kinderopvang gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang. Eventueel onderdeel van de Kindcentrumraad (KCR) op het kindcentrum en centraal van de Centrale Plateau Raad (CPR)
Houder:	de directeur-bestuurder van Stichting Plateau Kinderopvang.
Klager:	de ouder of oudercommissie/kindcentrumraad die een klacht indient.
Medewerker:	de houder, personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten).
Klachtenfunctionaris:	de portefeuillehouder van bestuurskantoor die door de houder wordt aangewezen als klachtenfunctionaris. Diegene die de klacht in behandeling neemt, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Leidinggevende:	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket Kinderopvang:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	een brief per post of elektronisch, zoals een e-mail of een digitaal ingevuld contactformulier op de website.
Overeenkomst:	het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Indienen van een interne klacht

2.1 Je kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

2.2 We vragen je om je klacht schriftelijk bij ons in te dienen.

Dit is noodzakelijk om je klacht formeel in behandeling te kunnen nemen. Hierdoor kunnen we binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren. Vind je het lastig om je klacht op te schrijven? **De interne contactpersoon vertrouwenszaken op het kindcentrum van je kind of de externe vertrouwenspersoon** kunnen je helpen om je klacht op papier te zetten: <https://www.plateau-assen.nl/plateau/vertrouwenspersoon/>

2.3 Wacht niet te lang met het indienen van je klacht.

We vragen je om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van je klacht deze bij ons in te dienen. Hoe eerder je jouw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk, behalve wanneer je ons kunt uitleggen waarom je dit later doet.

2.4 In je klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop je de klacht indient;
- Je naam, adres en telefoonnummer;
- De naam van de medewerker, als je klacht gaat over een gedraging van deze medewerker;
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar je klacht over gaat;
- Een omschrijving van de klacht.

2.5 Je kunt je klacht indienen bij de Plateau Kinderopvang per e-mail naar: info@plateau-assen.nl

3. Behandeling van de interne klacht

3.1 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager en zorgt voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 Plateau Kinderopvang zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

3.3 Plateau Kinderopvang houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.5 De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan

zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

3.6 De klager ontvangt van Plateau Kinderopvang een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom Plateau Kinderopvang tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen Plateau Kinderopvang neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

3.7 Wanneer je niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kun je jouw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kun je direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt je klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar je tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kun je een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kun je jouw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Plateau Kinderopvang te hebben doorlopen:

- Als je niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van je klacht van Plateau Kinderopvang hebt ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van je kan worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Plateau Kinderopvang indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat je naar de Geschillencommissie stapt, kun je altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 Je moet je klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat je de klacht bij Plateau Kinderopvang hebt ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar jij en Plateau Kinderopvang zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

5.1 Plateau Kinderopvang maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

5.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar de klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft.

- 5.3 Plateau Kinderopvang stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
- 5.4 Plateau Kinderopvang brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.
- 5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Plateau Kinderopvang geen verslag op.