

Jaaroverzicht klachten Plateau Kinderopvang 2024

Plateau Kinderopvang heeft conform de Wet klachtrecht cliënten zorgsector gekozen voor een interne en externe klachtenregeling. De klachtenregeling en het jaaroverzicht klachten zijn [hier](https://www.plateau-kinderopvang.nl) 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](https://www.plateau-kinderopvang.nl) te downloaden op onze website.

Bij de Geschillencommissie is 2024 één klacht over Plateau Kinderopvang binnengekomen. Het betrof een klacht inzake het ruilbeleid van Plateau. In 2024 is er een schikking getroffen met de klager en heeft de klager de zaak bij de Geschillencommissie ingetrokken.

Over de kinderopvanglocaties van Plateau zijn in 2024 geen klachten bij de Geschillencommissie ingediend.

Interne klachtenregeling

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 2024 in totaal 9 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 gearhiveerd in het klachtendossier 2024 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

De klachten zijn naar tevredenheid opgelost door gesprekken en excuses en indien mogelijk zijn ouders tegemoetgekomen.

Naar aanleiding van een aantal van de klachten zijn procedures aangepast/aangescherpt of nadere afspraken gemaakt met het team of een afdeling van Bestuurskantoor.

Het betrof in 2024 de volgende klachten:

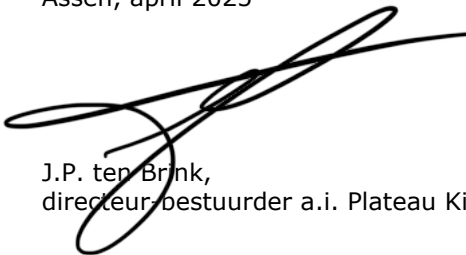
Bij het KDV: 1 x over veiligheid & gezondheid
 3 x over plaatsing en leveringsvoorwaarden

Bij de BSO: 5 x over plaatsing en leveringsvoorwaarden

In vergelijking met het jaar 2023 (6 klachten) ligt het aantal geregistreerde klachten in 2024 met de bovengenoemde 9 klachten hoger. In 2024 hadden bijna alle klachten betrekking op de plaatsing en de leveringsvoorwaarden, o.a. over het gewijzigde beleid bij ruilen van dagen en onduidelijkheid over de voorwaarden. De communicatie over de voorwaarden is verduidelijkt.

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, april 2025



J.P. ten Brink,
directeur-bestuurder a.i. Plateau Kinderopvang