



# Klachtenjaarverslag

2017

## Voorwoord

Dit is het openbare klachtenjaarsverslag 2017 van Plekkey Kinderopvang (Plekkey Kinderopvang is een handelsnaam en wordt gevoerd door Plekkey bv (KvK 51060604) en Peuter Plekkey bv (KvK 51060302). Voor ons is ieder kind uniek. Wij willen uitblinken in de kwaliteit van ons pedagogisch handelen en de mogelijkheden die we de kinderen bieden om zich in brede zin te ontwikkelen. Dit alles gebeurt in een veilige en gezonde omgeving.

Iedere ouder en/of verzorger (hierna: ouder) van Plekkey heeft recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Dit is bij wet geregeld: de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Als een ouder een klacht heeft kunnen twee wegen bewandeld worden: de interne en/of de externe route. Intern houdt in dat de ouder binnen Plekkey gehoor tracht te vinden. Extern betekent dat de ouder een externe instantie benadert. Plekkey is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

## Interne klachtenregeling

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. We streven er naar om klachten van individuele ouders en groepen naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling Plekkey de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie.

## Oudercommissie

De belangrijkste verantwoordelijkheid van de oudercommissie is om de kwaliteit van de opvang te bewaken en te bevorderen door gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan de directie van Plekkey Kinderopvang. Wanneer een klacht naar de mening van de ouder niet afdoende wordt opgelost door het management van Plekkey, kan de oudercommissie benaderd worden om te bemiddelen tussen de ouder en het management van Plekkey.

De oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of Plekkey in redelijkheid heeft gehandeld.

## Externe klachtenregeling

Wanneer de ouder niet tevreden is over de beslissing van het management, de klacht zich vaker voordoet of liever rechtstreeks de klacht via de externe procedure wil laten behandelen, kan de ouder kiezen om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

## Klachtenjaaroverzicht 2017

Klachten in 2017 intern:

Aantal formele klachten: 2 (afgehandeld naar tevredenheid beide partijen)

Klachten in 2017 extern:

Aantal klachten: 0 (bekijk klachtenvrijbrief Geschillencommissie Kinderopvang)



de geschillencommissie

Plekkey B.V.  
T.a.v. D.H. van de Voort  
Utrechtseweg 91  
3818EB Amersfoort

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
beznaadres  
Boutewijklaan 46, Den Haag  
0900 15 77

Den Haag, 9 maart 2018

Betreft: Geen geschillen in 2017

Geachte heer, mevrouw van de Voort,

In 2017 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

U ontvangt hierbij het originele certificaat op naam van de vestiging(en) van uw organisatie waarin u wordt geprezen dat u en wij zorgvuldig samen werken aan kwaliteit.

Ook in 2018 is 'samen werken' aan kwaliteit heel eenvoudig:

1. Stuur het origineel op naar de desbetreffende vestiging.
2. Hang hem zichtbaar op voor de ouders/verzorgers.
3. Natuurlijk faciliteren wij u graag. Op uw verzoek krijgt u van ons een digitaal certificaatlogo 2017 om in uw communicatie te gebruiken. Indien gewenst ontvangt u daarbij tevens het individuele certificaat van 2017 digitaal aangereikt. Stuur uw e-mail naar [communicatie@degeschillencommissie.nl](mailto:communicatie@degeschillencommissie.nl) o.v.v. 'certificaat aanvraag' met daarbij de gegevens van uw vestiging(en) en u krijgt binnen enkele werkdagen de producten toegestuurd.

Onze ervaring leert dat het etaleren van het certificaat op de vestiging meerwaarde heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening én helpt bij het oplossen van eventuele onvrede.

Samen maken we het verschil!

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie Kinderopvang





de geschillencommissie

Peuter Plekkey B.V.  
T.a.v. D.H. van de Voort  
Utrechtseweg 91  
3818 EB Amersfoort

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
0900 18 77

Den Haag, 9 maart 2018

Betreft: Geen geschillen in 2017

Geachte heer, mevrouw van de Voort,

In 2017 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

U ontvangt hierbij het originele certificaat op naam van de vestiging(en) van uw organisatie waarin u wordt geprezen dat u en wij zorgvuldig samen werken aan kwaliteit.

Ook in 2018 is 'samen werken' aan kwaliteit heel eenvoudig:

1. Stuur het origineel op naar de desbetreffende vestiging.
2. Hang hem zichtbaar op voor de ouders/verzorgers.
3. Natuurlijk faciliteren wij u graag. Op uw verzoek krijgt u van ons een digitaal certificaatlogo 2017 om in uw communicatie te gebruiken. Indien gewenst ontvangt u daarbij tevens het individuele certificaat van 2017 digitaal aangereikt. Stuur uw e-mail naar [communicatie@degeschillencommissie.nl](mailto:communicatie@degeschillencommissie.nl) o.v.v. 'certificaat aanvraag' met daarbij de gegevens van uw vestiging(en) en u krijgt binnen enkele werkdagen de producten toegestuurd.

Onze ervaring leert dat het etaleren van het certificaat op de vestiging meerwaarde heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening én helpt bij het oplossen van eventuele onvrede.

Samen maken we het verschil!

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie Kinderopvang

