



Klachtenjaarverslag 2025.

Meer weten?
Kijk op kluppluz.nl


Kluppluz
Speciaal voor jou

Inleiding

KluppluZ biedt begeleiding aan kinderen in de leeftijd van 2 tot en met 12 jaar met een ondersteuningsbehoefte. Wanneer het welbevinden van een kind zodanig onder druk staat dat het de ontwikkeling belemmert, helpt onze begeleiding om een kind (en de omgeving) te versterken en te ondersteunen. Onze begeleiding vindt plaats op de kinderopvang, het onderwijs, op één van onze gespecialiseerde begeleidingslocaties en/of in de thuissituatie.

Bij KluppluZ horen wij graag wat onze ouders bezighoudt en staan we open voor vragen, opmerkingen, tips en ideeën. Iedere kritische opmerking of vraag, van signaal tot onvrede of mogelijkheid tot verbetering nemen wij uiterst serieus. Wij vragen ouders alle suggesties en klantreacties te melden om de gewenste situatie te kunnen creëren. Ook medewerkers vragen wij signalen in onze dienstverlening kenbaar te maken. Wij zijn bereid om te leren en willen anticiperen op de behoefte van de markt. We scherpen onze dienstverlening aan en verbeteren onze interne processen als dat wenselijk en nodig is. Ook streven we ernaar om iedere kritische vraag of klantreactie zo eenvoudig en soepel mogelijk te behandelen en een voor betrokken partijen zo bevredigend mogelijk antwoord te geven.

Conform de voorschriften van de Wet Kinderopvang en de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg publiceren wij jaarlijks een verslag van de ingediende klantreacties. Het klachtenjaarverslag wordt intern met het management besproken en met het Klantpanel - het medezeggenschapsorgaan van ouders. Daarnaast sturen wij het Klachtenjaarverslag elk jaar voor 1 juni naar de GGD in de regio Brabant-Zuidoost, Arnhem en Veenendaal.

KluppluZ heeft niet alleen te maken met de Wet Kinderopvang (oudercommissie) maar ook met de Jeugdwet (cliëntenraad). Voor beide wetten dienen wij ouders te betrekken bij onze dienstverlening en dienen wij advies te vragen aan ouders zodat wensen en behoeften op elkaar afgestemd kunnen worden. Hiervoor heeft KluppluZ het klantpanel ingericht. Een klantpanel waarbij wij rekening houden met ouderbetrokkenheid vanuit beide wetten. Ouders die de dienstverlening van KluppluZ benutten worden vertegenwoordigd middels het klantpanel. Ouders worden d.m.v. nieuwsbrieven, posters en mails op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen en stappen die het klantpanel zetten.

In dit klachtenjaarverslag leest u de aard en de afhandeling van de klantreacties die bij KluppluZ zijn ingediend. De rapportage heeft betrekking op de dagopvang, buitenschoolse opvang en overige ontwikkelarrangementen bij KluppluZ. Ook treft u een beschrijving van de klantreactieregeling aan.

Meer weten?
Kijk op kluppluz.nl



Klachtenprocedure.

Klachten, verbeterpunten en complimenten

Bij KluppluZ vinden we jouw mening zeer belangrijk. We zijn blij met complimenten, maar ook met verbeterpunten en klachten doen we ons voordeel. In alle gevallen is het verbeteren van onze dienstverlening ons doel.

Waarover kun je een klacht indienen?

- ⊕ Gedrag van een medewerker of iemand die voor KluppluZ werkt, richting jou of je kind.
- ⊕ Een werkwijze of regel binnen onze kinderopvang.
- ⊕ De overeenkomst tussen jou en KluppluZ.
- ⊕ Gaat het om een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag? Dan volgen we de [meldcode kindermishandeling](#).

Klachtenprocedure

1. Onvrede pakken we het liefst aan bij de bron, daar waar het ontstaat. Leidt een gesprek niet tot een oplossing of wil je jouw klacht bij de organisatie melden, dan kun je het klantreactieformulier op de website invullen.
2. Je ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging van ons. De afdeling Pedagogiek en Kwaliteit registreert de afhandeling van de klantreactie en legt een dossier aan. De klantreactie wordt doorgestuurd naar de behandelaar. In de meeste gevallen is dat de leidinggevende van de vestiging of een medewerker van een van de ondersteunende afdelingen. De klacht wordt dan zorgvuldig onderzocht en je wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling. De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afgehandeld, maar uiterlijk zes weken na indiening.
3. De behandelaar neemt contact op en koppelt de gemaakte afspraken schriftelijk en met een redenen omkleed oordeel op de klacht terug. In deze afspraken wordt een concrete termijn gesteld, waarbinnen we eventuele maatregelen realiseren. Hierna wordt jouw klantreactie officieel gesloten.
4. Indien nodig of gewenst zetten wij organisatie breed verbeteringen in gang. Bij wijzigingen wordt, afhankelijk van het onderwerp, het klantpanel betrokken.

Meer weten?
Kijk op kluppluz.nl



Wat als je het niet eens bent met de oplossing?

Wanneer de afhandeling van jouw klantreactie niet leidt tot een bevredigende oplossing, kun je je wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. Je kunt je ook rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie wanneer je door omstandigheden geen reactie bij de direct betrokkene(n) kunt indienen. Aanmelding bij de Geschillencommissie is laagdrempelig; je hebt geen advocaat nodig. De uitspraak is bindend.

Externe vertrouwenspersoon

Als je als ouder/verzorger en/of je kind te maken krijgt met ongewenst/grensoverschrijdend gedrag in de kinderopvang, kun je terecht bij een externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon vanuit [Jeugdstem](#).

Een vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, geeft advies over de situatie en staat je als ouder bij in het proces.

De klachtenprocedure wordt onder de aandacht gebracht op onze website en de algemene voorwaarden van onze organisatie.

Wat doet een vertrouwenspersoon?

Een vertrouwenspersoon luistert naar jou of je kind, zonder dat anderen horen wat er is besproken. Zij kunnen je helpen bij vragen, zorgen of klachten over de hulp die jouw kind krijgt. Als ouder kan het soms moeilijk zijn om alles met de jeugdzorg te bespreken. Een vertrouwenspersoon is er om jou te ondersteunen, je wegwijs te maken en je te helpen als je een klacht wilt indienen. Bekijk hier de animatievideo voor een korte uitleg over wat een vertrouwenspersoon voor jou kan betekenen.

Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

Als de dienstverlening aan kinderen vanuit de Jeugdhulp wordt gefinancierd, dan hebben ouders en verzorgers de mogelijkheid om het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg) in te inschakelen. Dit kan door het contactformulier op www.akj.nl in te vullen, door een e-mail te sturen naar info@akj.nl of door het landelijke telefoonnummer van het AKJ te bellen: 088-5551011. Het AKJ werkt samen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Zorgbelang Brabant, ook voor de locaties in Arnhem en omgeving.

Onze website geeft informatie over onze interne klantreactieregeling. Na het kennismakingsgesprek, voorafgaand aan de start van de kinderopvang, ontvangen ouders/verzorgers ook altijd een korte toelichting op onze klantreactieregeling.

Meer weten?
Kijk op kluppluz.nl



Geschillen in 2025

In 2025 zijn er voor KluppluZ géén geschillen geregistreerd bij de geschillencommissie.



Meer weten?
Kijk op kluppluz.nl



Bijlage

Beschrijving klantreacties per vestiging.



Vestiging	Omschrijving klantreactie	Afhandeling
Morel	Ouder is gebeld met het verzoek het kind op te halen. De reden hiervoor is ouder onvoldoende duidelijk. Er is aangegeven dat het kind niet luistert en daardoor een onveilige situatie veroorzaakt. De ouder vindt deze toelichting mager en onacceptabel.	De situatie is intern besproken met het team en de zorgcoördinator. Er heeft een gesprek met ouder, de mentor en zorgcoördinator plaatsgevonden. Helaas heeft dit het vertrouwen niet kunnen herstellen.
Morel	Ouder is gebeld om het kind op te halen en er is aangegeven dat er eerst een plan van aanpak moet worden opgesteld voordat het kind weer naar de opvang kan komen. Ouder is het hier niet mee eens.	Er heeft een overleg plaatsgevonden met de pedagogisch professionals van de vestiging. Hierin is de situatie besproken en geëvalueerd. In een gesprek met ouder zal besproken worden hoe het vertrouwen hersteld kan worden.
Morel	Ouder werd gevraagd het kind op te halen. Er bleek toen een zorgcoördinator aanwezig te zijn. Ouder was hier niet van op de hoogte en wil weten hoe dit komt.	Er is telefonisch met ouder afgesproken dat de inhoud van de klacht intern besproken gaat worden met de zorgcoördinator en het team en dat dit daarna wordt teruggekoppeld aan ouder.

Nota bene: bovenstaande 3 klantreacties betreffen slechts één situatie waar drie kinderen van drie verschillende ouderparen bij betrokken waren. Deze kinderen zijn met elkaar in conflict geraakt.

Meer weten?
Kijk op kluppluz.nl