

Jaarverslag PLUK 2024;  
klachten, incidenten en vertrouwenspersoon



## Inleiding

Bij PLUK gaan we er van uit dat alle medewerkers, vrijwilligers en stagiaires hun best doen om onze cliënten/klanten zo goed mogelijk bij te staan in lijn met de afgesproken uitgangspunten voor onze dienstverlening. Daar hoort natuurlijk ook een correcte bejegening van onze cliënten/klanten bij. Ook gaan we ervan uit dat medewerkers, vrijwilligers en stagiaires elkaar correct bejegenen en in een goede collegiale sfeer samenwerken. Maar overal waar wordt gewerkt, worden ook wel eens fouten gemaakt. Dat hoeft niet erg te zijn, als we daar maar goed op reageren en er van leren. Tevens gaat PLUK ervan uit dat cliënten/klanten zich ook correct gedragen.

In de Gedragscode van Welzijnsgroep Parkstad Limburg, die we bij PLUK hanteren, is beschreven wat hieronder verstaan dient te worden. “De welzijnsorganisaties Alcander, Impuls, CMWW en Welzijnsgroep Parkstad Limburg achten het voorkomen en bestrijden van agressie, seksuele intimidatie en discriminatie van groot belang. Discriminatie op grond van ras, leeftijd, godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, seksuele gerichtheid/geaardheid, burgerlijke staat en handicap of chronische ziekte, arbeidsduur en vast of tijdelijk contract, worden niet geaccepteerd.”

PLUK wil de kwaliteit van haar dienstverlening bewaken en verbeteren en wil zijn medewerkers en vrijwilligers een goede en veilige werkomgeving bieden. Het goed omgaan met klachten kan daaraan een bijdrage leveren. Klachten kunnen worden gezien als informatie waar mogelijke zwakke plekken in de dienstverlening of in de organisatie zitten. PLUK kan daarmee de kwaliteit van de dienstverlening en van de onderlinge omgang verbeteren.

Vaak is de beste manier daarvoor dat de degene die zich onheus behandeld of bejegend voelt de medewerker/vrijwilliger direct aanspreekt, die zich in zijn ogen onjuist heeft opgesteld.

PLUK verwacht van haar medewerkers dat zij serieus in gaan op klachten en waar mogelijk samen met de ‘klager’ naar oplossingen zoeken. Dat moet een open gesprek zijn, waarbij de ‘beklaagde’ niet bij voorbaat een verdedigende houding aanneemt, maar goed luistert en ingaat op hetgeen de ‘klager’ inhoudelijk aangeeft. De ‘klager’ moet zich met respect behandeld voelen. Meestal is zo’n persoonlijk gesprek voldoende om de kou uit de lucht te halen. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan is een gesprek tussen de ‘klager’ en de klachtenfunctionaris een volgende natuurlijke stap.

PLUK maakte in 2024 nog gebruik van de vertrouwenspersonen van de Welzijnsgroep Parkstad Limburg. Deze groep is een vertegenwoordiging van een aantal interne en externe vertrouwenspersonen. Met name bij klachten omtrent bejegening, kan deze vertrouwenspersoon een belangrijke rol spelen. De klager kan de vertrouwenspersoon inschakelen voor advies, bemiddeling en/of ondersteuning bij het zoeken naar een gezamenlijke oplossing van de klacht.

## Klachten 2024

- **Aantal klachten:** 4 informele klachten van klanten
- **Soorten klachten:**
  - Veiligheid: 1 klacht.
  - Pedagogisch beleid: 1 klacht.
  - Communicatie : 1 klacht.
  - Administratie: 1 klacht.
- **Oorzaken van klachten:**
  - Interactie tussen jonge kinderen waarbij incidenteel bijgedrag voorkomt.
  - Ouders verschillen van inzicht over observatie en pedagogische advies.
  - Onduidelijkheid over planning en praktische haalbaarheid van ouders.
  - Administratieve fout in facturatie.

Alle informele klachten zijn naar tevredenheid opgelost door de assistent leidinggevende, waardoor het niet geleid heeft tot interne klachten.

### Interne afhandeling

Conform afspraak en procedure worden klachten in eerste instantie tussen werker en klachtinbrenger besproken en afgehandeld. Mocht dit niet tot tevredenheid bij een van de partijen verlopen of wordt niet het gewenste resultaat behaald dan wordt de klacht opgeschaald naar de klachtenfunctionaris. (zie klachtenprocedure CMWW en klachtenregeling ongewenst gedrag WPL) In 2024 zijn alle klachten intern beantwoord zonder benodigde opschaling tot de klachtenfunctionaris en naar tevredenheid opgelost.

### Externe afhandeling

Indien interne bemiddeling niet tot een bevredigend resultaat leidt, kunnen cliënten en afnemers van diensten van Pluk zich ook wenden tot de externe klachtencommissie: voor de Peuteropvang is dat de “geschillencommissie Peuteropvang”

Hierbij verklaart ondergetekende, A. Pihler directeur bestuurder Welzijnsgroep Parkstad Limburg, dat er in het kalender jaar 2024 door de Provinciale klachtencommissie en bij door Geschillencommissie Kinderopvang 2024 geen klacht is ontvangen/behandeld die betrekking had op de dienstverlening door PLUK.

Heerlen,



Ankie Pihler, Directeur bestuurder Welzijnsgroep Parkstad Limburg

# Jaarverslag geschillencommissie Kinderopvang 2024

Er zijn in 2024 geen geschillen ingediend  
Zie de bijlage voor alle certificaten.

## Jaarverslag vertrouwenspersonen 2024

*Rapportage cases Vertrouwenspersonen Welzijnsgroep Parkstad 2024 (d.d. 06012025)*

<b>Jaar: 2024</b>
<b>Aantal Casus: 2</b> CMWW 2 Alcander 0 Impuls 0
<b>Casus naar onderwerp, contacten en resultaten:</b> <b>Casus 1. Conflict in de werksituatie; Een medewerker vraagt ondersteuning tijdens het proces van non-actief stelling als gevolg van een klacht.</b> <b>Casus 2. Klacht over handelen van een medewerker.</b>

### *Toelichting casusbeschrijving:*

Casus zijn onderverdeeld in volgende onderwerpen:

1. Beleid en organisatie: en regels en afspraken (arbeidsomstandigheden en personeelsbeleid):

- werkdruk
- onduidelijkheden over taken
- gebreken in werkomgeving/faciliteiten
- functioneren en toekomstperspectief

2. Bejegening (volgens beleid):

- agressie
- seksuele intimidatie
- discriminatie

3. Conflict in de werksituatie:

- tussen medewerkers
- tussen leiding en medewerker

4. Advies over vragen omtrent regelingen.

---

### ***Andere activiteiten VP 2024***

1. Bespreking jaarverslag 2023 en werkplan 2024 met HR op 25 maart.
2. Intervisie bijeenkomsten samen met VP Trajekt op 5 augustus en 9 december.

3. Overlegbijeenkomsten VP op 8 januari, 13 mei, 15 juli en samen met HR op 24 juni en 21 oktober.
4. Overleg met GOR (19-11) en de Bedrijfsarts om hun bij te informeren over activiteiten VP en die met elkaar af te stemmen.
5. Het team VP Welzijnsgroep bestond in 2024 uit 5 personen: 1 interne en externe VP voor de medewerkers van Impuls, Alcander en de welzijnsgroep, 1 VP voor de vrijwilligers van de welzijnsgroep en 1 interne en 1 externe VP voor de medewerkers en vrijwilligers van CMWW. *De interne VP voor medewerkers van Impuls, Alcander en WPL heeft helaas gedurende het jaar afscheid moet nemen van haar rol i.v.m. een betrekking elders.*
6. Een voorlichtingsbijeenkomst gegeven aan medewerkers van Peuteropvang/PLUK CMWW op 14-10 en tijdens introductiebijeenkomst van alle stagiaires op 3-9 (Brenda).
7. PR: info VP voor Sharepoint aangeleverd in afstemming met HR geplaatst(Saskia Maas)
8. Advies gegeven om voor alle VP functies certificering te vragen. Dat huidige VP besloten hebben hun werkzaamheden eind 2024 te beëindigen en dat de welzijnsgroep m.i.v. 1 januari 2025 met gecertificeerde VP gaat werken.
9. De Vertrouwenspersoon voor Vrijwilligers heeft 2 keer deelgenomen aan het vrijwilligersplatform, te weten op 15-01-2024 en op 21-5-2024. Op 1-7-2024 vond er bestuurswissel plaats, sindsdien niets meer van platform vernomen.

## Bijlage Certificaten geschillencommissie



de geschillencommissie

Stichting CMWW  
Kinderopvang  
KDV Pluk Brunssum Noord  
De Gasperstraat 5  
6441 JJ Brunssum

Tegen deze opvang-  
voorziening zijn in  
2024 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang.

# Certificaat samen werken aan kwaliteit 2024





de geschillencommissie

**Stichting CMWW**  
Kinderopvang  
KDV Pluk Brunssum West  
Wijenweg 143B  
6446 AK Brunssum

Tegen deze opvang-  
voorziening zijn in  
2024 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang.

# Certificaat samen werken aan kwaliteit 2024





de geschillencommissie

**Stichting CMWW**  
Kinderopvang  
Peuteropvang Pluk Schinveld  
Kloosterlaan 7c  
6451 EN Schinveld

Tegen deze opvang-  
voorziening zijn in  
2024 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang.

# Certificaat samen werken aan kwaliteit 2024







de geschillencommissie

Stichting CMWW  
Kinderopvang  
KDV Pluk Brunssum Oost  
De Insel 23C  
6442 AJ Brunssum

Tegen deze opvang-  
voorziening zijn in  
2024 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang.

# Certificaat samen werken aan kwaliteit 2024





de geschillencommissie

Stichting CMWW  
Kinderopvang  
KDV Pluk Brunssum Centrum  
Prins Bernhardstraat 40A  
6441 AL Brunssum

Tegen deze opvang-  
voorziening zijn in  
2024 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang.

# Certificaat samen werken aan kwaliteit 2024





de geschillencommissie

Stichting CMWW  
Kinderopvang  
Peuteropvang Pluk Merkelbeek  
Kerkstraat 5  
6447 BE Merkelbeek

Tegen deze opvang-  
voorziening zijn in  
2024 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang.

# Certificaat samen werken aan kwaliteit 2024





de geschillencommissie

Stichting CMWW  
Kinderopvang  
KDV Pluk Brunssum Centrum-Noord  
Essenstraat 1  
6444 CL Brunssum

Tegen deze opvang-  
voorziening zijn in  
2024 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang.

# Certificaat samen werken aan kwaliteit 2024





de geschillencommissie

Stichting CMWW  
Kinderopvang  
KDV Pluk Brunssum Zuid  
In 't Ven 4  
6445 EM Brunssum

Tegen deze opvang-  
voorziening zijn in  
2024 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang.

# Certificaat samen werken aan kwaliteit 2024

