



## **Klachten reglement Partez Kinderopvang**

Kinderopvang Partez verzorgt professionele kinderopvang voor kinderen van 0-13 jaar. Voordat plaatsing en begeleiding van kinderen van start gaat, vindt er een kennismakingsgesprek plaats waarin met ouder/verzorgersafspraken worden gemaakt.

De wensen en behoeften van de ouder/verzorger van het kind spelen hierbij een belangrijke rol. Ondanks goede informatie vooraf en afspraken over wensen, behoeften en regels kunnen zaken anders gaan dan ouder/verzorger verwachten of willen. Partez wil deze situaties in onderling overleg met ouder/verzorger zo optimaal mogelijk oplossen. De mening van ouder/verzorger over de dienstverlening staat hierin centraal. Iedere klacht of melding wordt als een kans gezien om een betere afstemming en dienstverlening te verkrijgen.

### **Waarom een klachtenprocedure**

Kinderopvang Partez geeft er de voorkeur aan onvrede/klachten direct op te lossen tussen betrokkenen. Bijvoorbeeld tussen ouder/verzorger en pedagogisch medewerker en/of tussen ouder/verzorger en coördinator. Lukt het niet om er samen uit te komen, dan kan de ongewenste situatie tot een officiële klacht leiden die hetzij bij de interne klachtencommissie hetzij bij de externe klachtencommissie terecht komt.

Een klacht van een ouder/verzorger is een uiting van ongenoegen die de ouder/verzorger of het kind heeft over de dienstverlening van Partez.

In de praktijk kan de klacht over van alles gaan, bijvoorbeeld een verschil van mening over de verzorging van een kind, over de plaatsing van een kind, over de wijze waarop een ouder/verzorger bejegend wordt of over het niet nakomen van gemaakte afspraken tussen ouder/verzorger en Partez.

Door een heldere procedure vertrouwen we erop dat ouder/verzorger zich uitgenodigd voelen om hun ongenoegen te uiten, dat er voldoende gelegenheid is om hun klacht(en) te bespreken en naar tevredenheid op te lossen. De mening van de ouder/verzorger is per klacht leidend voor de vaststelling van de te doorlopen stappen binnen de klachtenprocedure van Partez. Een ouder/verzorger beslist zelf of hij/zij een klacht indient, bepaalt zelf de inhoud van de klacht en geeft aan of hij/zij tevreden is over de afhandeling.

### **Voortraject klacht**

Als een ouder een klacht heeft, gaat Partez kinderopvang ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene (PM'er) of de coördinator besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Wanneer de ouder een klacht wil bespreken met de pedagogisch medewerker, wordt er bij voorkeur een aparte afspraak gemaakt (buiten de breng- en ophaaltijd van de opvang) om deze rustig te bespreken en tot een oplossing te komen. Als dit niet leidt tot een bevredigende oplossing dan kan de klacht worden besproken met de directie.

De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn bij de directie, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling zijn dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.



Na indiening van de klacht bij de directie gaan beide partijen met elkaar in gesprek. In dit gesprek wordt de klacht besproken, afspraken gemaakt en een oplossing gezocht. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt door de directie met hierin de eventuele afspraken en/of oplossingen. De directie draagt er zorg voor dat de gemaakte afspraken bij de pedagogisch medewerkers en/of coördinator bekend worden en bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. Een klacht wordt in principe binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. De ouder die de klacht heeft ingediend ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

### **Indienen klacht**

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### **Interne klachtafhandeling**

- De coördinator of directie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De coördinator of directie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De coördinator of directie houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Wanneer de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De coördinator of directie bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.



### **Externe klachtafhandeling**

Wanneer de Interne klachtenprocedure geen oplossing heeft geboden, dan heeft de ouder de mogelijkheid om zich tot de Geschillen Commissie Kinderopvang te wenden. Partez Kinderopvang is aangesloten bij deze geschillencommissie. De geschillencommissie heeft als voorportaal een Loket waar wordt geprobeerd de klacht op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies of bemiddeling. Ouders kunnen via de website [www.klachtenloketkinderopvang.nl](http://www.klachtenloketkinderopvang.nl) gebruik maken van dit loket alvorens evt. een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

- De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie als van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Partez Kinderopvang, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

### **Geheimhouding**

Vanzelfsprekend worden klachten zorgvuldig behandeld en wordt er bij Partez Kinderopvang gehandeld volgens het privacyreglement. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht. Documenten of gegevens die niet door andere partij ingezien kunnen worden, worden niet gebruikt bij de behandeling of oordeelsvorming.

### **Bekendmaking bij ouders en diens adviesorganen**

De interne klachtenregeling is tijdens vergaderingen met de Oudercommissie onder de aandacht gebracht. Daarnaast wordt aan iedere ouder bij de plaatsing van hun kind(eren) kenbaar gemaakt dat er verschillende klachtenregelingen zijn waar ongenoegens van ouder(s)/verzorger(s) geuit kunnen worden.