



Openbaar Jaarverslag Klachten 2021

Voorwoord

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten van het jaar 2021 van Partez Kinderdagverblijf & BSO. Partez Kinderopvang is een professionele opvangorganisatie voor kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar. Op alle dagen staat een gecertificeerd team van medewerkers klaar om kinderen een educatieve en plezierige tijd te geven. Omdat wij werken met diverse pakketten, bieden wij werkende ouders optimale flexibiliteit. Kwaliteit staat bij ons hoog in het vaandel.

Locaties

Partez verzorgt op de volgende locaties kinderopvang in de vorm van kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang:

- Partez Kinderdagverblijf Rhoon, Langstraat 2, 3162 WC Rhoon/Portland
- Partez Buitenschoolse Opvang Rhoon, Langstraat 2, 3162 WC Rhoon/Portland
- Partez Kinderdagverblijf Oud-Beijerland, Van Goyenstraat 14, 3262 VK Oud-Beijerland
- Partez Buitenschoolse Opvang Oud-Beijerland, Van Goyenstraat 14, 3262 VK Oud-Beijerland
- Partez Kinderdagverblijf Barendrecht, Dorpsstraat 129, 2992 BD Barendrecht
- Partez Buitenschoolse Opvang Barendrecht, Dorpsstraat 129, 2992 BD Barendrecht

Inleiding

In januari 2005 is de Wet Kinderopvang ingevoerd. Met de invoering van deze wet zijn er landelijke regels gekomen voor de inspectie. Het aantal inspectiegebieden waar de GGD-toezicht op dient te houden, is uitgebreid. De GGD inspecteert naast de veiligheid en de gezondheid ook of de kinderopvanginstellingen voldoen aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Een van de wettelijk vastgestelde eisen vanuit het klachtrecht is een openbaar jaarverslag klachten per kalenderjaar.

Jaarlijks informeert Partez met een openbaar jaarverslag de huidige en toekomstige ouders van Partez over de externe klachten. Externe klachten zijn klachten, die geuit zijn bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Buiten de formele klachten om kunnen er ook Officiële klachten ingediend worden bij de medewerkers van Partez. Interne klachten zijn schriftelijke klachten die bij Partez zijn binnengekomen. Deze klachten worden stuk voor stuk serieus behandeld door de PM'er en of Coördinator. Als dit niet leidt tot een bevredigende oplossing dan kan de klacht worden besproken met de directie. De klachten worden altijd door de Coördinator opgeslagen in het kind dossier. Deze klachten worden niet meegenomen in het openbaar jaarverslag omdat deze altijd intern zijn opgelost. De ouders worden in een nieuwsbrief gewezen op het openbaar jaarverslag klachten dat op de website van Partez te vinden is.



Beknopte beschrijving van de interne klachtenprocedure

Partez heeft een procedure voor het omgaan met interne klachten. Partez wil deze situaties in onderling overleg met ouder(s)/verzorger(s) zo optimaal mogelijk oplossen. De mening van ouder(s)/verzorger(s) over de dienstverlening staat hierin centraal. Iedere klacht of melding wordt als een kans gezien om een betere afstemming en dienstverlening te verkrijgen.

- Indien 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.

Beknopte beschrijving van de externe klachtenprocedure

Partez is sinds 1 januari 2016 aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Informatie over o.a. de samenstelling van de Geschillencommissie zijn te vinden op de site www.degeschillencommissie.nl

- Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder/verzorger de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).
- De ouder/verzorger kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder/verzorger 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 Kinderopvang Partez, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Voor de uitgebreide beschrijving verwijzen wij naar ons klachtenregeling.

Partez brengt deze regeling op verschillende manieren onder de aandacht:

- Via de website www.Partez.nl
- Tijdens het kennismakings- /intakegesprek
- Via het Pedagogisch werkplan van de locatie

Geheimhouding

Vanzelfsprekend worden klachten zorgvuldig behandeld en wordt er bij Partez 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.

Klachten over 2021

De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen heeft in 2021 geen klachten van ouders over Partez ontvangen. De 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie is ontvangen en op de locaties aanwezig. Deze dient als bewijs dat Partez in 2021 geschilvrij is geweest.