



## **Klachtenreglement Partez Kinderopvang**

Partez kinderopvang doet er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. De wensen en behoeften van de ouder spelen hierbij een belangrijke rol. Ondanks goede informatie vooraf en afspraken over wensen, behoeften en regels kan er toch een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij ons klachtenreglement opgesteld waarbij gebruik is gemaakt van "Model interne klachtenregeling kinderopvang" vanuit de BOiNK (Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang). Hierin beschrijven we hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht. Het reglement voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang.

### **Wat is een klacht**

Onder een klacht wordt een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen bedoeld. Waar gemaakte afspraken niet worden nagekomen of aan verwachtingen niet wordt voldaan dan kan de ongewenste situatie tot een officiële klacht leiden die hetzij bij de interne klachtencommissie hetzij bij de externe klachtencommissie terecht komt. Het is van belang dat zowel de ouder als de organisatie in gesprek zijn en blijven voordat er problemen ontstaan. Iedere klacht wordt binnen Partez als een kans gezien om een betere afstemming en dienstverlening te verkrijgen.

### **Voordat u een interne klacht indient**

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Vaak leidt een open gesprek al tot een passende oplossing. Met een klacht kunt u in de eerste plaats terecht bij de (pedagogisch) medewerker of leidinggevende van desbetreffende locatie/afdeling. (Bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker/coördinator als het om een situatie op de groep of locatie gaat of onze afdeling kindplanning als het de overeenkomst betreft).

Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen. U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie.

Partez maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. Alle klachten die dat jaar schriftelijk bij ons zijn ingediend worden hierin anoniem opgenomen. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

### **Waarover kunt u een interne klacht indienen?**

U kunt bij Partez een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- De overeenkomst en bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden tussen de houder en de ouder(s).



Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

### **Hoe kan een klacht worden ingediend**

Omdat wij als organisatie alle klachten zorgvuldig willen behandelen vragen wij u om uw klacht schriftelijk bij ons on te dienen door gebruik te maken van ons klachtenformulier. Dit formulier kan door de ouder rechtstreeks worden ingevuld op onze website. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

*In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:*

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

### **Termijn indienen klacht**

Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

### **Stappenplan behandeling van de interne klacht**

1. Wanneer u het klachtenformulier via de website heeft verstuurd ontvangt u binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging vanuit Partez. De Regiomanager stuurt de klacht door naar de desbetreffende locatie of afdeling en registreert de klacht.
2. Partez zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
1. De medewerker die de klacht in behandeling neemt zorgt ervoor dat er binnen 5 werkdagen (telefonisch) contact met de ouder wordt opgenomen en houdt hem/haar op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Gesprekken dienen plaats te vinden op afspraak en buiten de breng- en haaltijden van de opvang, zodat deze in alle rust plaats kunnen vinden.
2. Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
3. De Regiomanager bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld, de tijd die dit kost en zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de medewerker die de klacht behandelt de ouder hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.



4. De 'klager' ontvangt van Partez een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
  - Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
  - De redenen waarom Partez tot dit oordeel is gekomen;
  - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Partez neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
5. Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Het uitgangspunt bij de interne klachtenprocedure van Partez is om klachten zoveel mogelijk naar tevredenheid af te handelen. Zodanig dat de organisatie het pedagogisch handelen en de dienstverlening blijvend kan verbeteren, waar Partez achter staat en wat binnen Partez haalbaar is. Dit betekent dus ook dat het kan voorkomen dat wij u als ouder moeten teleurstellen en mogelijk niet tot een voor u passende/gewenste oplossing komen.

### **Externe klachtenafhandeling**

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling. U kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten.

Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Partez te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Partez heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Partez indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

### **Geheimhouding**

Klachten worden in alle opzichten vertrouwelijk behandeld. Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

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

Het klachtenreglement is tijdens vergaderingen met de Oudercommissie onder de aandacht gebracht. Alle ouders worden tijdens het Kennismakings-/intakegesprek geïnformeerd over onze klachtenregeling. Het klachtenreglement staat op onze website en is in te zien op onze locaties.