



Openbaar Jaarverslag Klachten 2023

Inleiding

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten over het jaar 2023 van Partez Kinderdagverblijf & BSO. Dit jaarverslag heeft betrekking op de locaties Rhoon, Oud-Beijerland en Barendrecht. Met dit openbaar jaarverslag informeert Partez de huidige en toekomstige ouders over de externe klachten.

Eén van de wettelijk vastgestelde eisen van de 'Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen Peuterspeelzalen' is dat door de houder per kalenderjaar een openbaar klachtenjaarverslag wordt opgesteld. Het klachtenjaarverslag is één van de kwaliteitsaspecten die door de toezichthouder van de GGD beoordeeld wordt. Het klachtenjaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen tenzij het de houder zelf betreft en bevat geen adresgegevens.

De actuele klachtenregeling als ook het laatste openbaar jaarverslag klachten is in te zien via onze [website](#).

Beknopte beschrijving klachtenprocedure

In de klachtenregeling staat de procedure beschreven op welke wijze de ouder een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht.

Partez Kinderopvang geeft er de voorkeur aan om eerst een klacht intern op te lossen. Bij de 'interne procedure' gaan we ervan uit dat de klacht eerst tussen de betreffende partijen opgelost kan worden. Zo niet, dan kan stapsgewijs contact gelegd worden met de leidinggevende en/of directeur. Hiermee zal de interne klachtreglement in werking treden.

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en bemiddeling bij het [klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag. Partez is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang (het landelijk klachtenloket voor kinderopvang). Informatie over o.a. de samenstelling van de Geschillencommissie zijn te vinden op de site www.degeschillencommissie.nl

Officiële klachten zowel intern (ingediend via klachtenformulier) als extern worden meegenomen in het openbaar jaarverslag. Officiële klachten zijn schriftelijke ingediende klachten.

Voor een volledige omschrijving van onze werkwijze verwijzen wij naar ons klachtreglement op onze [website](#).

Wijze van onder de aandacht brengen van de klachtenregelingen

Op de volgende wijze worden de interne en externe klachtenregeling onder de aandacht gebracht:

- De klachtenregeling staat vermeld in het pedagogisch werkplan (PWP) van de locatie.
- Tijdens het Kennismakings-/intakegesprek met de ouders wordt melding gemaakt van onze klachtenregeling.
- De klachtenregeling staat op onze website en is in te zien op onze locaties.



- Via de nieuwsbrief wordt het klachtenreglement jaarlijks onder de aandacht gebracht en wordt er gewezen op het openbaar jaarverslag klachten.
- De klachtenregeling is bekend bij de oudercommissies.

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 2023

Bij de Geschillencommissie Kinderopvang is in het afgelopen jaar één externe klacht(geschil) ingediend. Deze klacht is door een ouder van de locatie Oud-Beijerland ingediend en betrof 3 onderwerpen: 1. Toepassing overgangsregelingen en contractvoorwaarden 2. Voldoende inspanning leveren om een oudercommissie in te stellen 3. Wijze van communicatie. De ouder is in deze procedure wat betreft Punt 1 in het gelijk gesteld. Partez heeft de terugbetalingsafpraak met ouder verwerkt en overeenkomstig het reglement van de commissie het door de ouder betaalde klachtengeld vergoed. De geschillencommissie concludeert dat het aannemelijk is dat wat betreft punt 2 er vanuit Partez voldoende inspanningen zijn verricht. Daarmee concludeert de commissie dat de klacht over het ontbreken van de oudercommissie ongegrond is. Wel maakt de commissie uit de aangeleverde stukken en het besprokene ter zitting op dat de ondernemer volgens artikel 1.58 lid 3 Wet Kinderopvang zich meer had kunnen inzetten op alternatieve vormen van ouderraadpleging. Partez zal de mogelijkheden gaan bekijken. Wat punt 3 betreft is de geschillencommissie van mening dat persoonlijke en adequate communicatie een klacht/geschil kan voorkomen. Partez zal zich inspannen om de communicatie te verbeteren.

Klachtenvrij certificaat

Voor alle locatie hebben we over het jaar 2023 een "Klachtenvrij" certificaat vanuit de Geschillencommissie ontvangen. Deze zijn opgeslagen in ons online handboek en op de locatie in te zien.

Interne klachten

Via de interne klachtenprocedure zijn er 6 officiële(schriftelijke) klachten bij Partez binnen gekomen. In onderstaand overzicht zijn de klachten per locatie opgenomen en staat de wijze van afhandeling beschreven.



KDV Rhooon

	Inhoud klacht	Datum	Afhandeling
1	Klacht reactietermijn vanuit organisatie.	03-05-2023	Contact opgenomen met ouder door Locatiemanager en kindplanning. Intern besproken dat de vanuit Partez genoemde reactietermijn van 5 werkdagen na te blijven streven.



BSO Rhoon

Geen officiële klachten ontvangen

KDV Oud-Beijerland

	Inhoud klacht	Datum	Afhandeling
1	Klacht over gebrek aan informatieverstrekking m.b.t. toepassing overgangsregelingen en contractvoorwaarden 2023.	13-02-2023	Klacht in behandeling genomen. Directie heeft in schriftelijke reactie toelichting en uitleg aan ouder gegeven. Aangegeven punten bespreken in MT- overleg en kijken hoe de informatieverstrekking verbeterd kan worden.
2	Navolging op van de eerder ingediende klacht op 13-02 (zie hier boven) en alle daarbij horende aspecten nogmaals expliciet onder uw aandacht: <ul style="list-style-type: none"> • Wijzigingen minimaal af te nemen uren • Communicatie over wijzigingen niet duidelijk genoeg en kwalitatief niet voldoende. • Onvoldoende inspanning vanuit Partez geleverd voor het instellen van de oudercommissie • Partez voldoet volgens ouder niet aan interne klachtenregeling. 	20-03-2023	Klacht in behandeling genomen. Directie heeft in schriftelijke reactie toelichting en uitleg aan ouder gegeven. De communicatie tijdens MT-overleg onder de loop nemen en kijken waar verbetering aangebracht kan worden en dit met de betrokken medewerkers bespreken.
3	Klacht over onterechte afkeuring aanvraag voor opvang en rol Locatiemanager.	23-03-2023	Contact met ouders opgenomen. Onterechte afkeuringen gecorrigeerd.
4	Klacht hernieuwde wijzigingen in de contractvoorwaarden (brief ouders wijzigingen informatiepakket en informatiepakket) m.b.t. <ul style="list-style-type: none"> • Afwijzen structurele aanvragen extra opvang • Flexibele opvang alleen mogelijk voor wisselende dagen. • Termijn aanvragen opvang gewijzigd • Geldende termijn voor overgangsregeling aangepast. 	06-04-2023	Klacht in behandeling genomen. Directie heeft in schriftelijke reactie toelichting en uitleg aan ouder gegeven, excuses aangeboden en voorheen geldende overgangstermijn gehanteerd. Daar Partez het spijtig vindt dat ouder ontevreden is en niet aan de verwachting van ouders kan voldoen is ouders de mogelijkheid geboden om de



			overeenkomst zonder opzegtermijn te ontbinden. Ouder heeft aangegeven hier geen gebruik van te willen maken, niet tevreden te zijn over de afhandeling van hun klacht en verdere stappen te ondernemen (klacht neergelegd en behandeld door geschillencommissie).
5	Klacht tussentijdse verhoging uurtarieven per 01-08-2023	02-07-2023	Klacht in behandeling genomen door de Directie en door ouder meegenomen en behandeld door geschillencommissie samen met bovengenoemde klachten).

BSO Oud-Beijerland

Geen officiële klachten ontvangen

KDV Barendrecht

Geen officiële klachten ontvangen

BSO Barendrecht

Geen officiële klachten ontvangen