



Openbaar Jaarverslag Klachten 2024

Inleiding

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten over het jaar 2024 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 een 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 alsook 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 inwerking 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 2024

Bij de Geschillencommissie Kinderopvang zijn in het afgelopen jaar **twee** externe klachten(geschillen) ingediend.

BIJLAGE Geschillenoverzicht 2024

In deze bijlage treft u een overzicht aan van de vestigingen waartegen een geschil is ingediend in 2024 met daarbij de vermelding van de locatie, de adresgegevens en het onderwerp van het geschil.

Naam	Zaaknummer	Onderwerp van het Geschil
Kinderopvang Partez BSO-OBL	226922	Prijs, Informatieverstrekking
Kinderopvang Partez Partez BAR	253041	Kosten

Locatie BSO Oud-Beijerland

Dit betreft een klacht van een ouder m.b.t. de prijs en informatieverstrekking 2023.

02-07-2023: De ouder was van mening dat de tariefswijzigingen niet tijdig zijn aangekondigd, de ondernemer niet heeft voldaan aan het adviesplicht en de tariefswijziging onvoldoende was onderbouwd. 01-09-2024 Bindend advies geschillencommissie: De ouder is in deze procedure in het gelijk gesteld. Partez heeft de ouder de te veel betaalde kosten terugbetaalt en zal zich in de toekomst inspannen om tariefswijzigingen tijdig en goed onderbouwt te communiceren aan de klanten.

Locatie Barendrecht

12-03-2024: OC is het niet eens met 2^e tariefsverhoging in het proces van het vaststellen van de tarieven voor 2024 daar zij hier geen (nieuwe) onderbouwing voor hebben ontvangen. Na het negatieve advies van de OC en klacht over het gevolgde proces, gaf de ondernemer aan de verhoging desondanks door te voeren en heeft hier geen gemotiveerde schriftelijke motivatie voor gegeven. 10-09-2024 Bindend advies geschillencommissie: De OC is in deze procedure in het gelijk gesteld. Het is aan de ondernemer om via de daarvoor gewezen procedure tot een nieuw besluit te komen. Partez is opnieuw in gesprek gegaan met de OC-Barendrecht waarbij nieuwe afspraken zijn gemaakt. Gemaakte afspraken zijn verwerkt en het door de ouder betaalde klachtengeld is overeenkomstig het reglement van de Commissie vergoed.

Klachtenvrij certificaat

Voor alle locatie hebben we, ondanks bovenstaande klachten, over het jaar 2024 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 4 officiële(schriftelijke) klachten bij Partez binnen gekomen. In onderstaand overzicht zijn de klachten per locatie opgenomen en staat de wijze van afhandeling beschreven.

KDV Rhoon

Geen officiële klachten.





BSO Rhoon

	Inhoud klacht	Datum	Afhandeling
1	Ouder is het niet eens met het medicatiebeleid. Ouder wil dat het kind zonder doktersverklaring zelfstandig 2x per dag medicatie/paracetamol inneemt. Ouder wil een aanpassing in het beleid voor kinderen boven de 6 jaar.	31-10-2024	31-10-2024 De Locatiemanager heeft de ouder op de hoogte gebracht van het medicatiebeleid en de bijbehorende risico's. In alle kinderopvangcentra en basisscholen wordt volgens dit beleid gewerkt. Medicatie is alleen toegestaan op doktersrecept.

KDV Oud-Beijerland

Geen officiële klachten.

BSO Oud-Beijerland

Geen officiële klachten.

KDV Barendrecht

	Inhoud klacht	Datum	Afhandeling
1	Bijtincident op het KDV (kind is door ander kind gebeten).	26-08-2024	29-08-2024 De locatiemanager heeft contact opgenomen met de ouder en het plan van aanpak besproken.

BSO Barendrecht

Geen officiële klachten.

Afdeling Kindplanning

	Inhoud klacht	Datum	Afhandeling
1	Ouder Rhoon: - Start- en einddatum in jaaropgave 2023 kloppen niet. Ouder heeft meerdere malen gevraagd om dit aan te passen maar wordt geweigerd met opgaaf van reden dat het planningssysteem dit niet toelaat.	27-04-2024	7-5-2025: beantwoord door medewerker kindplanning: - <i>De start- en einddatum op de jaaropgaven zijn de daadwerkelijke data waarop het kind is gestart op de opvang. Weekenden zijn geen opvangdagen en worden daarom niet meegenomen in de berekening. Dit heeft geen invloed op de afgenomen uren. Op de facturen wordt een periode aangegeven; de gefactureerde periodes lopen vanaf de eerste tot en met het einde van de maand. Dit zegt niets over de startdatum van het contract. Kindplanning geeft aan vraag bij systeembeheerder voor te leggen.</i>
2	- Aangevraagde berekening uren BSO duurt lang en uiteindelijk slechts deels beantwoord.	8-5-2025	- De afdeling kindplanning streeft ernaar om alle mails en aanvragen binnen 5



			<p>werkdagen te beantwoorden. Bij afwezigheid van een medewerker of drukte kan een antwoord langer op zich laten wachten. De medewerker heeft aan de ouder aangegeven dat zij waarschijnlijk over het onbeantwoorde deel heen heeft gelezen. De vraag is alsnog beantwoord.</p> <p>14-05-2025: De medewerker kindplanning heeft de vraag voorgelegd aan de systeembeheerders om te kijken welke mogelijkheden er zijn om aan uw wensen te voldoen. Echter, het systeem kan hier niets aan veranderen.</p>
--	--	--	--