



Openbaar Klachtenjaarsverslag 2025

Inleiding

Dit openbaar klachtenjaarsverslag geeft inzicht in de externe klachten die in 2025 zijn geregistreerd. Het verslag heeft betrekking op onze locaties in Rhoon, Oud-Beijerland en Barendrecht. Met dit document worden huidige en toekomstige ouders geïnformeerd over de aard en afhandeling van de ontvangen klachten.

Eén van de wettelijk vastgestelde eisen van de *Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen Peuterspeelzalen* is dat de houder jaarlijks een openbaar klachtenjaarsverslag opstelt. Dit verslag vormt een belangrijk onderdeel van de kwaliteitsbewaking binnen de kinderopvang en wordt beoordeeld door de toezichthouder van de GGD. Het jaarsverslag bevat geen gegevens die herleidbaar zijn tot natuurlijke personen, tenzij het de houder zelf betreft, en vermeldt geen adresgegevens.

De actuele klachtenregeling en het meest recente openbare klachtenjaarsverslag is in te zien via onze [website](#).

Beknopte beschrijving klachtenprocedure

In de klachtenregeling is vastgelegd op welke wijze ouders een klacht kunnen indienen en welke stappen worden gevolgd bij de behandeling van een klacht.

Partez Kinderopvang streeft ernaar klachten eerst intern op te lossen. Bij de **interne procedure** wordt ervan uitgegaan dat de betrokken partijen samen tot een oplossing kunnen komen. Wanneer dit niet lukt, kan de klacht stapsgewijs worden voorgelegd aan de leidinggevende en/of directeur waarbij de stappen uit ons klachtenreglement worden gevolgd.

Wanneer de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing, kunnen ouders terecht bij het [klachtenloket Kinderopvang](#) voor informatie, advies en bemiddeling. Partez is aangesloten bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#), het landelijk klachtenloket voor kinderopvang. Op de website kunnen ouders informatie vinden over onder meer de samenstelling en werkwijze van de Geschillencommissie.

Officiële klachten worden altijd schriftelijk ingediend, intern via het klachtenformulier of extern via de Geschillencommissie. Beide worden opgenomen in het openbare klachtenjaarsverslag.

Een volledige beschrijving van onze werkwijze is te vinden in het klachtenreglement op onze [website](#).

Wijze van onder de aandacht brengen van de klachtenregelingen

De interne en externe klachtenregeling worden op de volgende manieren onder de aandacht gebracht:

- De klachtenregeling is opgenomen in het pedagogisch werkplan (PWP) van de locatie.
- Tijdens het kennismakings- en intakegesprek met ouders wordt de klachtenregeling benoemd.
- De klachtenregeling is beschikbaar via onze website en het ouderportaal.
- Het klachtenreglement wordt jaarlijks onder de aandacht gebracht, waarbij tevens wordt verwezen naar het openbaar klachtenjaarsverslag.
- De klachtenregeling wordt gedeeld met de oudercommissies, zodat zij goed geïnformeerd zijn over de geldende werkwijze en dit kunnen meenemen binnen hun adviserende rol.



Geheimhouding

Vanzelfsprekend worden klachten zorgvuldig behandeld en wordt binnen 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 mogen worden ingezien, worden niet gebruikt bij de behandeling of oordeelsvorming.

Klachten over 2025

Externe klachten

In 2025 zijn er bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen klachten (geschillen) ingediend. Partez heeft hiervoor per locatie een 'geschilvrij'-verklaring en de bijbehorende certificaten van de Geschillencommissie ontvangen. Deze documenten dienen als bewijs dat er in 2025 geen geschillen zijn geweest en zijn beschikbaar voor inzage door de GGD.



Interne klachten

In 2025 is bij Partez één officiële interne klachten ingediend. In onderstaand overzicht staat de klacht, inclusief datum en wijze van afhandeling vermeld.

Administratie

	Inhoud klacht	Datum	Afhandeling
1	De ouder is het niet eens met €8 administratiekosten, omdat deze volgens de wet pas na een correcte 14-dagen aanmaning in rekening mogen worden gebracht. Daarnaast ervaart de ouder de communicatie hierover als onvriendelijk.	02-10-2025	02-10-2025: Financiële afdeling heeft geprobeerd telefonisch contact op te nemen met ouder voor de afhandeling van de klacht. Administratiekosten zijn niet in rekening gebracht. Procedure storneringskosten is toegevoegd aan het informatiepakket.

KDV & BSO Rhooon

Geen officiële klachten.

KDV & BSO Oud-Beijerland

Geen officiële klachten.

KDV & BSO Barendrecht

Geen officiële klachten.

Kindplanning

Geen officiële klachten.