



## Klachtenreglement Partou kinderopvang

Een fijne, veilige plek waar kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen. Kinderopvang waar ouders met vertrouwen en plezier hun kind naartoe brengen. Daar zetten wij ons elke dag voor in! Toch kan het gebeuren dat je als ouder iets wilt opmerken over de manier waarop we dat doen. Is dat het geval? Laat het onze collega's op de locatie direct weten. We gaan graag met jou als ouder in gesprek en zoeken dan samen naar een passende oplossing. De contactgegevens van de locatiemanager vind je in de ouderapp of op onze website.

### Hoe kun je een klacht indienen?

We doen er alles aan om bij problemen tot een gezamenlijke oplossing te komen. Toch kan het voorkomen dat je er in het contact met onze collega's niet uitkomt. Twijfel je of het nodig is om een klacht in te dienen, of heb je behoefte aan meer informatie over onze klachtenprocedure? Neem dan contact op met onze klachtencoördinator via [klachten@partou.nl](mailto:klachten@partou.nl).

Heb je besloten om een schriftelijke klacht in te dienen? Dit kan gemakkelijk en snel via het [klachtenformulier](#) op onze website. We ontvangen je klacht graag zo snel mogelijk, maar uiterlijk twee maanden na het ontstaan van de klacht.

Zodra wij jouw klacht hebben ontvangen, gaan we direct aan de slag volgens onderstaande procedure. Deze procedure geldt voor onze klanten, dus mensen die een dienst bij ons (willen) afnemen of hebben afgenomen, en onze oudercommissies.

### Waarover kun je een klacht indienen?

Je kunt bij ons een klacht indienen over:

- Het gedrag van (een medewerker of van iemand die werkt in opdracht van) Partou, richting een ouder of kind;
- Een werkwijze of beleid binnen Partou;
- De overeenkomst tussen de ouder(s) en Partou.

Als het om een vermoeden van kindermishandeling gaat, treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Als het om een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker gaat, treedt de meldplicht in werking.

Als de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en je hebt nog steeds een klacht, dan kan je deze alsnog indienen.

### Wat zijn de stappen na het indienen van de klacht?

1. Onze klachtencoördinator ontvangt de schriftelijke klacht en zorgt dat deze terecht komt bij de verantwoordelijke manager.



2. We streven ernaar dat de verantwoordelijke manager binnen twee werkdagen persoonlijk contact met je opneemt. Dat is belangrijk om het verhaal nog eens goed door te nemen, zodat we naar een goede oplossing kunnen zoeken.
3. Als het niet lukt om tijdens dit gesprek al tot een goede oplossing of uitkomst te komen houden we je persoonlijk en/of schriftelijk op de hoogte van de vervolgstappen. Tijdens het eerste contactmoment stemmen we dit goed met je af.
4. We onderzoeken de klacht altijd zorgvuldig. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Zo kan er bijvoorbeeld hoor en wederhoor plaatsvinden.
5. Zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na het indienen van de klacht, wordt de klacht afgehandeld. Je ontvangt van ons een schriftelijke onderbouwde oordeel over je klacht. Hierin staat onder andere waarom we tot dit oordeel zijn gekomen. Ook staat hierin welke eventuele verbetermaatregelen we hebben genomen. Als we meer tijd nodig hebben om de maatregelen uit te voeren, vermelden we ook de concrete termijnen waarbinnen de maatregelen worden uitgevoerd.

### **Interne kwaliteitsbewaking**

Om de kwaliteit van de klachtafhandeling te bewaken laten we ook altijd aan de eerstvolgende leidinggevende weten dat er een klacht is ontvangen. De Raad van Bestuur volgt de klachtafhandeling via wekelijkse rapportages. Deze ontvangen ze van de klachtencoördinator.

### **Niet tevreden over de klachtafhandeling?**

We hopen natuurlijk dat we samen tot een bevredigende oplossing komen. Ondanks onze zorgvuldige klachtafhandeling kan het toch gebeuren dat je niet tevreden bent over de manier waarop we je klacht hebben afgehandeld. Voor advies over wat je dan kunt doen kun je terecht bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Zij bekijken als onafhankelijk orgaan of de klacht alsnog kan worden opgelost. Lukt dat niet, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de [Geschillencommissie Kinderopvang](#).

Je kunt ook een klacht direct bij de Geschillencommissie indienen.

### **Klachtenjaarverslag**

Over ieder kalenderjaar maken we een klachtenjaarverslag waarin we aangeven wat de aantallen en de aard van de behandelde klachten per locatie was, met de strekking van de genomen verbetermaatregelen. Ook vermelden we daarin het aantal en de aard van de geschillen die behandeld zijn door de Geschillencommissie Kinderopvang.

Dit jaarverslag sturen we voor 1 juni van het nieuwe jaar naar de toezichthouder van de GGD. Dan brengen we ook het jaarverslag onder de aandacht van ouders en bespreken we dit met de oudercommissie.