

# Klachtenprocedure Pure-Kids

Uw kind is bij de medewerkers van kinderopvang Pure-Kids in goede handen. Echter, een enkele keer kan er iets mis gaan in de opvang van uw kind of in de organisatie van de kinderopvang. Kinderopvang is mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Als u vindt dat wij tekort schieten of ons niet aan onze afspraken houden dan horen wij dat graag van u. Van uw kritiek kunnen wij namelijk leren. Daarom hebben wij een interne- en externe klachtenprocedure, die na elkaar maar ook los van elkaar kunnen worden gevolgd (u kunt ook de interne klachtenprocedure overslaan).

De kinderopvang kent een uitgebreide regeling op het gebied van klachten en geschillen. Deze komen voort uit de Wet Kinderopvang, de Algemene Voorwaarden Kinderopvang en de Wet Klachtrecht.

## **Klacht bespreekbaar maken**

Als u ergens ontevreden over bent of een klacht heeft, kunt u dit met de pedagogisch medewerker. Zij zullen proberen uw probleem zo snel mogelijk op te lossen.

## **Gesprek met leidinggevende**

Komt u er met betreffende (pedagogisch) medewerker niet uit, dan kunt u zich wenden tot zijn/haar leidinggevende.

De leidinggevende noteert de klacht op het interne klachtenformulier, zodat deze is geregistreerd. Misschien kan het gesprek de klacht meteen oplossen, bijvoorbeeld na het maken van afspraken, of is er wat meer onderzoek nodig naar aanleiding van uw klacht. Als uw klacht nog niet is opgelost dan krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht en de omschrijving hiervan. U krijgt 6 weken na het indienen van uw klacht schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen.

Als uw klacht wel wordt opgelost in het gesprek wordt dit en ook de eventueel gemaakte afspraken op het interne klachtenformulier geschreven en ontvangt u hiervan een kopie

## **Klachtloket Kinderopvang en de Geschillencommissie**

Wanneer u de interne klachtenprocedure doorlopen hebt de afhandeling van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing of uitkomst heeft geleid, kunt u zich richten tot het Klachtloket. Het Klachtloket probeert via advies, bemiddeling of mediaton, te komen tot een oplossing ([www.klachtloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtloket-kinderopvang.nl)).

Wanneer u deze stappen hebt doorlopen en niet tot een bevredigende oplossing bent gekomen, kunt u zich tot de Geschillencommissie wenden.

U kunt zich alleen rechtstreeks tot de Geschillencommissie wenden als:

- van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Pure-Kids indient.
- De klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid.

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

070-3105310 ( ma t/m vr 9.00 tot 17.00 )

Alle informatie over de Geschillencommissie is terug te vinden op de website;

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)