

## Klachtenprocedure

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. Wanneer u vindt dat wij te kort schieten of ons niet aan de afspraken houden, dan horen wij dit graag. Om deze redenen hebben wij zowel een interne- als externe klachtenprocedure, die na elkaar maar ook los van elkaar kunnen worden gevolgd (u kunt ook de interne klachtenprocedure overslaan).

De kinderopvang en Jeugdwet kennen een uitgebreide regelgeving op het gebied van klachten en geschillen. Deze komen voort uit de Wet Kinderopvang, Algemene Voorwaarden kinderopvang, Jeugdwet en de Wet kwaliteit en geschillen zorg (Wkkgz, januari 2016).

## Een klacht bespreekbaar maken

Als u ergens ontevreden over bent en een klacht heeft, kunt u dit bespreekbaar maken bij de betreffende pedagogisch medewerker. Hij/zij zal proberen uw probleem op te lossen.

## Gesprek met de leidinggevende

Komt u er samen met de betreffende pedagogisch medewerker niet uit, dan kunt u zich wenden tot zijn/haar leidinggevend. Dit betreft M. Roenhorst (locatie manager) of I. Kuperus (eigenaresse). De leidinggevende of eigenaar noteert de klacht, bij voorkeur de zelfde dag op het interne klachtenformulier, zodat deze is geregistreerd. Misschien kan een gesprek de klacht meteen oplossen. Bijvoorbeeld na het maken van afspraken, of is er wat meer onderzoek nodig na aanleiding van uw klacht. Als uw klacht niet direct opgelost kan worden dan krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de onvast van uw klacht en de omschrijving hiervan. U bent dan vrij om eventuele aanvullingen te doen. U krijgt 6 weken na het indienen van uw klacht schriftelijk bericht over de grondigheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen. De berichtgeving verloopt via de locatie manager of eigenaresse. Deze blijft gedurende de gehele procedure verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van de klacht.

**OF** schrijf een brief aan onze externe, onafhankelijke klachtencommissie. Vermeld in de brief:

- Naam, adres, telefoonnummer van de wettelijke vertegenwoordiger;
- De naam, adres van Pure-Kids, en het onderwerp;
- Probeer een zo volledig mogelijke omschrijving van de klacht te maken;
- Een omschrijving over wat u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

U kunt uw brief richten aan:

Mevr. W. van der Goot  
wi.vandergoot@gmail.com

De externe klachtencommissie zal de klacht onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld om meer informatie in te winnen. Binnen een periode van 6 weken krijgt u bericht van de klachtencommissie met het oordeel over de klacht. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en welke dingen Pure-Kids en u zouden kunnen verbeteren.

## Wilt u graag meer informatie?

Op <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg> en op <https://www.igj.nl/> vind u meer informatie over klachtenregelingen.