



## **Klachtenreglement**

Primenius kinderopvang verzorgt de opvang van kinderen zo deskundig en kwaliteitsbewust mogelijk. Primenius kinderopvang zorgt voor een verantwoorde opvang voor kinderen. Opvang die bijdraagt aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige en gezonde omgeving.

Toch kan het zijn dat ouder(s)/verzorger(s) niet tevreden zijn over de geleverde dienstverlening van Primenius kinderopvang en dat kenbaar willen maken. Hiertoe hebben ze het recht. Dit is bij wet geregeld: de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. In dit document staat beschreven hoe u een klacht kunt indienen.

Primenius kinderopvang heeft een klachtenformulier ontwikkeld. Dit formulier is verkrijgbaar op elke locatie van Primenius kinderopvang en te downloaden via de website van Primenius kinderopvang.

Klachten die via dit formulier worden kenbaar gemaakt, worden behandeld op het bestuurskantoor van de stichting kinderopvang Primenius kinderopvang.

Doel van deze regeling is de klant zo goed mogelijk tevreden te stellen en zodanige maatregelen treffen dat herhaling van een gesignaleerd probleem zo mogelijk wordt voorkomen.

***Definities:***

- Klacht: een schriftelijke (ook mail) uiting van ongenoegen van een klant over een gedraging van Primenius kinderopvang. De klacht kan gaan over alle aspecten van de kinderopvang. Iedere ouder, verzorger of wettelijk vertegenwoordiger van het kind dat wordt opgevangen, kan een klacht indienen. Daarnaast kan de oudercommissie een klacht indienen over de toepassing van het adviesrecht.
- Klager: een klant die een klacht voorlegt.
- Klant: de persoon die de huishouding voert waartoe het kind behoort, op wie de kinderopvang betrekking heeft.
- De geschillencommissie: een externe, onafhankelijke instelling, waarbij Primenius kinderopvang is aangesloten voor de behandeling van klachten van klanten en oudercommissies.

### **Werkwijze**

Ontvangst van de klacht en registratie hiervan door middel van een klachtenformulier. De pedagogisch medewerker ontvangt een schriftelijke of mondelinge klacht en vult hiertoe het klachtenformulier in, bij voorkeur met de klager zelf. Het is ook mogelijk dat de manager de klacht ontvangt, zij volgt hierin dezelfde procedure.

De klacht kan gaan over een gedraging van Primenius kinderopvang of bij haar werkzame personen jegens een ouderof kind. Ook kan de klacht gaan over de overeenkomst tussen Primenius kinderopvang en de ouder.

De klacht wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen en zorgvuldig onderzocht. De klager wordt gedurende de behandeling op de hoogte gehouden van de stand van zaken.

De pedagogisch medewerker en/of manager gaat met de klant in gesprek en stelt de klager zo goed mogelijk tevreden. De ondernomen acties worden genoteerd op het klachtenformulier. Het formulier wordt daarna doorgezonden naar het bestuurskantoor.

Het bestuurskantoor neemt de klacht in behandeling, onderzoekt de klacht en zorgt ervoor dat de klant binnen twee weken een uitnodiging ontvangt voor een gesprek op het bestuurskantoor.

Doel van dit gesprek is

- a) Oplossen van de klacht;
- b) Kijken naar maatregelen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Na afloop van het gesprek zorgt het bestuurskantoor dat de klant een schriftelijke, met redenen omkleed, oordeel over de klacht en een samenvatting van het besprokene ontvangt.

Eventuele maatregelen ter voorkoming van soortgelijke klachten, als de klacht gegrond is, worden binnen 6 weken na indiening van de klacht tot uitvoer gebracht. Vanzelfsprekend wordt dit in het oordeel opgenomen. De klacht wordt altijd uiterlijk 6 weken na indiening afgehandeld.

Indien de klager na het gesprek niet tevreden is, wordt de klager gewezen op de mogelijkheden om de klacht bij de Geschillencommissie in te dienen.

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

De Geschillencommissie beoordeelt en behandelt de klacht volgens hun klachtenreglement. Daarna wordt de uitspraak naar het bestuur van Primenius kinderopvang gestuurd. Het bestuur beoordeelt naar aanleiding van het advies van de geschillencommissie of er maatregelen genomen moeten worden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Het bestuur activeert het verbeterproces en stelt de klager op de hoogte van de genomen maatregelen. Binnen 6 weken na de uitspraak van de geschillencommissie zal Primenius kinderopvang ervoor zorgdragen dat de bovengenoemde maatregelen tot uitvoer zijn gebracht.

***Ouders kunnen niet altijd een klacht direct bij de Geschillencommissie neerleggen.***

***Dat kan alleen als de onderstaande situaties zich voordoen:***

- De organisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd.
- De ouders of oudercommissie en de organisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.
- De organisatie geen adequate klachtenregeling heeft.
- Ouders mogen bovendien een geschil indienen als in redelijkheid niet van hen kan worden verwacht dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de organisatie zelf. Bijvoorbeeld bij intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van de klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in die gevallen of aan de voorwaarden voor het indienen van een geschil wordt voldaan.
- Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.