

Interne en Externe klachtenprocedure

Dreamzzz Kinderopvang

U heeft een klacht over Dreamzzz Kinderopvang, daar maken wij direct werk van!



Interne en Externe klachtenprocedure

Dreamzzz Kinderopvang

U heeft een klacht over Dreamzzz Kinderopvang, daar maken wij direct werk van!

Dreamzzz Kinderopvang wil ten allen tijden een goede service bieden. Dat geldt ook als u als ouder(s)/verzorger(s) een klacht/geschil heeft. Wij vinden het belangrijk dat u het ons laat weten als u niet tevreden bent. Op die manier kunnen wij werken aan een goede oplossing. Bovendien leren wij graag van gegronde klachten/op-/of aanmerkingen. Wij gaan graag met u in gesprek. Om de klachten op een juiste manier te kunnen behandelen hebben wij een klachtenprocedure opgesteld.

Korte informatie



Telefoonnummer algemeen: 085-7600379

Er volgt een keuzemenu voor de verschillende locaties. Wij zijn te bereiken gedurende onze openingstijden. De directeur is telefonisch te bereiken op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag.

Website: www.dreamzzzkinderopvang.nl

Email: info@dreamzzzkinderopvang.nl

Gegevens:

De Geschillencommissie

Postadres:

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoon: 070 310 53 10

Maandag t/m vrijdag 9:00 – 17:00 uur

Website:

www.degeschillencommissie.nl/consumenten/



Dreamzzz Klachtreglement

Inleiding

Wij als organisatie Dreamzzz Kinderopvang hebben in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouder(s)/verzorger(s) een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Dit kan bij een begeleidster op de groep, een andere begeleidster of de mentor van uw kind.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de directie van Dreamzzz Kinderopvang, zij is te bereiken per email info@dreamzzzkinderopvang.nl. Wij ontvangen uw klacht graag schriftelijk, want wij zijn van mening dat een formele klacht schriftelijk ingediend te worden, zodat zaken zwart op wit staan.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediatie bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Op <https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf> vindt u het reglement van de geschillencommissie.

Definities

Organisatie:	Dreamzzz Kinderopvang
Medewerker/De Begeleidster:	De medewerker, werkzaam bij Dreamzzz Kinderopvang
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van/bij medeweten van of als de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Dreamzzz Kinderopvang Directie:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn – of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediatie.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.



1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de begeleidster/mentor van uw kind op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de directie van Dreamzzz Kinderopvang. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing van de klacht dan kan de klacht ingediend worden.

2. Indienen klacht

2.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, het formulier vindt u in de bijlage van dit document. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

2.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

3.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

3.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

3.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

3.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

3.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

4.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

4.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Dreamzzz Kinderopvang, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Uiteraard stellen wij bij Dreamzzz Kinderopvang alles in het werk om er samen met u als ouder(s)/verzorger(s) uit te komen.

Interne en Externe klachtenprocedure



Gegevens klager:

Naam:

Adres:

Telefoonnummer:

Gegevens van het/de betrokken kind(eren):

Naam kind(eren):

Geboortedatum kind(eren):

Locatie:

Uiteenzetting van de Klacht: