

1. Klachtenregeling DreamKids

We hebben een interne klachtenregeling voor de afhandeling van klachten over:
Een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens ouders of een kind.

Deze klachtenregeling bestaat uit de volgende stappen:

1. Ouder/verzorger stelt klacht op schrift t.a.v. leiding DreamKids;
2. De leiding van DreamKids bevestigt de ouder/verzorger schriftelijk dat de klacht is ontvangen en in behandeling wordt genomen.
3. De klacht wordt door de houder zorgvuldig onderzocht;
4. De houder houdt de ouder/verzorger zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de klacht;
5. De leiding van DreamKids behandelt de klacht zo spoedig mogelijk en overlegt met een pedagogisch medewerker(st)er of indien het een klacht over een medewerker van DreamKids betreft met de desbetreffende persoon;
6. Ouder/verzorger wordt door de leiding van DreamKids uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek waarin de klacht wordt behandeld en de mogelijke oplossing die DreamKids aanbiedt.
7. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt door de leiding van DreamKids en de gemaakte afspraken worden schriftelijk bevestigd aan de ouder/verzorger door directie;
8. De klacht is uiterlijk 6 weken na indiening bij de houder, afgehandeld;
9. De ouder krijgt een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
10. De houder stelt in haar oordeel een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd;
11. Indien ouder/verzorger niet akkoord kan gaan met de door DreamKids geboden oplossing, kan de ouder/verzorger haar klacht deponeren bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie neemt de klacht in behandeling en een onafhankelijke klachtencommissie zal uitspraak doen, welke bindend is.

Per 1 januari 2016 is het als kinderdagverblijf verplicht je aan te sluiten bij de Geschillencommissie zodat ouders/verzorgers hier terecht kunnen met hun klacht.

Belangrijk is dat ouders/verzorgers op de hoogte zijn en dat zij altijd vrij zijn om direct naar de Geschillencommissie te gaan. Ouders/verzorgers zijn niet verplicht een klacht eerst bij de medewerker(st)er(s) of leiding van DreamKids neer te leggen. Op de website van de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen kunnen ouders en leden van de oudercommissie verdere informatie vinden, waaronder ook brochures en de procedure bij het indienen van een klacht. We streven naar een open relatie met de ouders waarbinnen problemen en klachten aan de orde gesteld kunnen worden. Door in gesprek te gaan proberen wij er samen met de ouders uit te komen.

DreamKids is aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

Deze is te bereiken via de website of telefoonnummer 070 - 310 53 10.

of via de reguliere post:

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag