



*Kinderdagverblijf*

Frederiksstraat 18A  
1054 LC Amsterdam

email: [info@dromelot.nl](mailto:info@dromelot.nl)  
website: [www.dromelot.nl](http://www.dromelot.nl)  
tel. nr.: 020-6129035

Het kan voorkomen dat je als ouder niet tevreden bent over de gang van zaken op Dromelot. Dromelot heeft daarom 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 bespreken ouders/verzorgers een klacht eerst bij de direct betrokkene. 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.

Zij is te bereiken per email: [info@dromelot.nl](mailto:info@dromelot.nl).

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

## **1. Klacht bespreken binnen Dromelot**

We vragen je nadrukkelijk om bij een klacht contact met de direct betrokkene persoon op te nemen en er niet te lang mee rond te blijven lopen:

- A. Bij klachten over het beleid wendt men zich tot de directie/leidinggevende
- B. Bij klachten over een pedagogisch medewerker of een kind wendt men zich tot de betreffende pedagogisch medewerker
- C. Bij klachten over een andere ouder wendt men zich tot de betreffende ouder

In geval van B. en C. geldt dat als partijen er gezamenlijk niet uitkomen men zich wendt tot de directie/leidinggevende om alsnog tot een voor alle partijen aanvaardbare oplossing te komen. Dit voor zover er van een oplossing gesproken kan worden. Indien het een verschil van mening en/of inzicht betreft zullen partijen zich er bij neerleggen.

Verder vragen we iedereen zich bij klachten aan de volgende regels te houden:

- Geen klachten of irritatie bespreken waar kinderen bij zijn
- Geen boosheid of irritatie uiten waar kinderen bij zijn
- De oudercommissie is geen klachtencommissie
- Men wendt zich bij voorkeur tot de persoon over die de klacht gaat
- Wees respectvol naar elkaar

## **2. Officiële klacht indienen binnen Dromelot**

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. De

klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van degene die de klacht indient, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de groep plus een omschrijving van de klacht.

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

### **3. De directie draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht**

- De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk aan de ouder bevestigd.
- De indiener van de klacht wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De directeur 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 directeur de indiener van de klacht hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- De indiener van de klacht ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

#### Contact opnemen met de Geschillencommissie

Dromelot is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

- Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot deze Geschillencommissie. Hier kan een geschil voorgelegd worden, indien het niet mogelijk is om er onderling uit te komen.
- 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 directie van het kinderdagverblijf kan indienen.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen twaalf maanden, na het indienen van de klacht bij Dromelot, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie Kinderopvang

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel. 070-3105310

Als je je als ouder tot de geschillencommissie wendt gaat het om een officiële klacht en Dromelot zal door deze commissie ook op de hoogte gesteld worden van de klacht.