



**Dribbel** KDV



Kinderdagverblijf

## Klachtenprocedure

Vanaf 16 december 2015 is Kinderopvang Dribbel aangesloten bij de landelijke geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Per januari 2018 is de naam veranderd in Geschillen Commissie Kinderopvang. Ook het Klachtenloket Kinderopvang is bij de Geschillencommissie aangesloten. Hierdoor zijn er enkele wijzigingen opgetreden in de klachtenprocedure.

De hier beschreven procedure is van toepassing op alle Dribbel ondernemingen.

Vanzelfsprekend doet het Dribbelteam er alles aan om de opvang van uw kind(eren) zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Desondanks is het mogelijk dat de opvang niet aansluit bij uw wensen.

### Rol mentor

Dribbel prefereert de volgende stappen: mocht u een klacht of opmerking hebben, neem dan contact op met de mentor van uw kind. Kleine klachten en opmerkingen kunnen direct besproken worden. Is uw klacht of opmerking wat uitgebreider, dan wordt er een aparte afspraak gemaakt.

De mentor zal zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen een week een afspraak met u maken om de klacht of opmerking met u te bespreken. Zij zal samen met u naar een passende oplossing zoeken. Wij hechten groot belang aan goed contact met ouders / verzorgers. Alleen door met u in gesprek te blijven, kunnen wij ervoor zorgen dat wij een goed team blijven dat garant staat voor een veilige en liefdevolle verzorging en opvang van uw kind(eren).

### Rol directie

Is er in het gesprek met de mentor geen passende oplossing gevonden, dan wordt de directie ingeschakeld. De directie neemt zo snel mogelijk contact met u op om een afspraak te maken om de mogelijkheden te bespreken. Dit gebeurt uiterlijk binnen één week.

## Rol klachtencommissie

Het kan gebeuren dat u er samen met de directie ook niet uitkomt. Hiervoor heeft Dribbel een klachtencommissie in het leven geroepen.

U dient uw klacht schriftelijk of per E-mail bij deze klachtencommissie in.

KDV: klachten@dribbel.info  
BSO: klachten-bso@dribbel.info  
POV: klachten-pov@dribbel.info

Deze klachtencommissie bestaat uit drie onafhankelijke personen en is onderdeel van de oudercommissie. De commissie ziet er op toe dat de klacht op een juiste manier in behandeling is genomen en probeert te bemiddelen om tot een goede oplossing te komen.

Na alle belanghebbenden gehoord te hebben, adviseert de klachtencommissie de directie van Dribbel over een mogelijke oplossing. Binnen veertien dagen kunt u het advies tegemoet zien.

## Rol Geschillencommissie

Mocht ook de klachtencommissie niet tot een bevredigende oplossing of advies gekomen zijn, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Bij het Klachtenloket, dat verbonden is aan de Geschillencommissie, wordt eerst geprobeerd de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

U kunt een klacht indienen bij de Geschillencommissie als

- Dribbel niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht bij de klachtencommissie van Dribbel.
- u en Dribbel het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.

De Geschillencommissie doet binnen 6 maanden een uitspraak. De uitspraak is bindend voor u, voor onze oudercommissie en voor Kinderopvang Dribbel.

Versie 5 d.d. jan 2018