

## Klachtenregeling ouders/verzorgers

Ondanks de inzet van onze medewerkers kan het natuurlijk gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. In onderstaand stappenplan staat precies omschreven welke stappen je dan kunt nemen.

### Stap 1 – Bespreekbaar maken

Als je ontevreden bent of een klacht hebt over (de kwaliteit van) onze opvang, kun je dit met de pedagogisch professional op het centrum bespreken.

Mocht jouw onvrede gaan over jouw contract, dan staan onze collega's van Klantadvies voor je klaar via [klantadvies@dakkindercentra.nl](mailto:klantadvies@dakkindercentra.nl) of 088-7509100.

Samen proberen we het probleem op te lossen.

### Stap 2 – Gesprek met leidinggevende

Komen jullie er in stap 1 niet uit, neem dan contact op met de leidinggevende van jouw contactpersoon: de unitmanager van jouw locatie of, in het geval van Klantadvies, de teamleider Klantadvies ([teamleiderka@dakkindercentra.nl](mailto:teamleiderka@dakkindercentra.nl)). De contactgegevens van jouw unitmanager vind je op onze website op de pagina van jouw locatie (<https://www.dakkindercentra.nl/onzelocaties/>).

### Stap 3 – Formele, schriftelijke klacht indienen (interne klachtenprocedure)

Is het probleem na het gesprek met de leidinggevende niet naar tevredenheid opgelost, dan kun je een officiële klacht indienen bij Dak kindercentra. Dit kan via het online [klachtenformulier](#) of door een mail te sturen naar [klachten@dakkindercentra.nl](mailto:klachten@dakkindercentra.nl) (via dit e-mailadres kun je ook ons jaarverslag klachten opvragen).

Wat gebeurt er als je een formele schriftelijke klacht indient?

- De klachtenfunctionaris registreert je klacht en zorgt ervoor dat deze op de juiste plek binnen onze organisatie terecht komt.
- Je krijgt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging. Daarna word je op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht, wordt er grondig onderzoek gedaan.
- We handelen je klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken af.
- Je ontvangt een schriftelijke bevestiging van de afhandeling en eventuele gemaakte afspraken per e-mail.

### Stap 4 – Externe klachtencommissie

Ben je uiteindelijk niet tevreden over de afhandeling van het probleem of de klacht? Dan kun je terecht bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Daar wordt geprobeerd een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Ook kun je een klacht of geschil voorleggen aan [De Geschillencommissie](#). Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang.

**De Geschillencommissie** | Bordewijklaan 46  
Postbus 90600 | 2509 LP Den Haag  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

