

Kinderopvang "De Toverdroom"  
KVK: 60257016  
Bank: NL98RABO0174958064  
Adres: Bergenstraat 1-3  
4944XE Raamsdonk  
Tel: 06-25226824  
Email: [info@detoverdroom.nl](mailto:info@detoverdroom.nl)  
Website: [www.detoverdroom.nl](http://www.detoverdroom.nl)



---

## Klachtenregeling De Toverdroom

Heeft u een klacht, maak deze dan bespreekbaar. Wij willen uw klacht graag oplossen.

We hebben op de Toverdroom de volgende procedures.

### **Interne route:**

- Stap 1 Maak de klacht bespreekbaar bij de pedagogisch medewerkers. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel verholpen worden.
- Stap 2 Als de pedagogisch medewerker u niet met de klacht kan helpen, schrijf dan een brief naar de directie. U kunt de brief sturen naar uw eigen locatie t.a.v. Chantal Verhoeven (directeur Kinderopvang De Toverdroom).
- Stap 3 U krijgt na het indienen van uw klacht altijd een bevestiging dat deze bij de directeur is binnen gekomen en in behandeling wordt genomen. Afhankelijk van de klacht wordt deze met gepaste spoed behandeld.
- Stap 4 De directeur houdt u op de hoogte van de voortgang van het behandelen van de klacht. U krijgt een schriftelijke terugkoppeling van binnen een week na ontvangst van de klacht bij de directeur.
- Stap 5 Mocht u binnen twee weken geen reactie krijgen op uw klacht, of ben u het niet eens met de afhandeling ervan, dan kunt u met uw klacht naar de [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) stappen.
- Stap 6 Als uw klacht van dien aard is dat deze niet met de directie bespreekbaar is kunt u rechtstreeks naar de geschillencommissie kunnen stappen.
- Stap 7 De klacht wordt binnen 6 weken geheel afgehandeld, voorzien van een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt. Indien de kracht gegrond is zullen we binnen een afgesproken concrete termijn eventuele maatregelen realiseren.

### **Externe route:**

Kinderopvang De Toverdroom staat geregistreerd bij de Stichting Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dit betekent dat een ouder met een klacht jegens ondernemer / leidinggevende / medewerkster die niet opgelost kan worden binnen de interne route zoals hierboven staat beschreven zich kan wenden tot deze commissie. Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het [Klachtenloket Kinderopvang](#) in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Wanneer de ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Toverdroom aan deze keuze gebonden. Indien de Toverdroom een geschil aanhangig wil maken, moet de Toverdroom de ouder/ oudercommissie schriftelijk of in andere vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De Toverdroom dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

Heeft u vragen over de klachten regeling kunt u ons altijd bellen of mailen naar Chantal Verhoeven via 06-25226824 of [info@detoverdroom.nl](mailto:info@detoverdroom.nl).