



Intern Klachtenreglement DONS Opvang

In het kader van de Wet kinderopvang heeft DONS Opvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Voortraject klacht

Ondanks dat wij ons best doen om de opvang bij DONS zo goed mogelijk te verzorgen, kan het voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent. Je kan dan altijd bij de direct betrokkenen (DONS-docenten, locatiemanager etc.) je klacht bespreekbaar maken. De locatiemanager zal dit ook bespreken met de klachtenfunctionaris. Gaat het om een administratief probleem neem dan contact op met het DONS-kantoor, door een mailtje te sturen naar info@donsopvang.nl of te bellen naar: 020-7370903.

Indienen klacht

Als dit niet leidt tot een bevredigende oplossing kan het zo zijn dat je een verbeterpunt of klacht officieel bij ons wilt melden. Vul dan het **Verbeter- en klachtenformulier** in en mail het gescande formulier naar info@donsopvang.nl. Je ontvangt dan binnen enkele dagen een bevestiging en afhankelijk van de klacht neemt de klachtenfunctionaris Amber Bladergroen (amber@donsopvang.nl) of de locatiemanager contact met je op om te bespreken en te bekijken hoe we tot een goede oplossing kunnen komen.

Behandeling klacht

DONS draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht en houdt een afhandelingstermijn aan van max. drie weken. De klacht zal zorgvuldig bekeken worden en de klager wordt goed op de hoogte gehouden van de voortgang. DONS zorgt binnen twee weken voor een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling

Mocht onze interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan je het [Klachtenloket Kinderopvang](#) benaderen voor informatie, advies en mediation. DONS is ook aangesloten bij de [Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen](#), waar ouders hun geschil kunnen voorleggen (zie ook het Geschilartikel).

Natuurlijk geven wij er de voorkeur aan om allereerst intern tot een bevredigende oplossing te komen.