



Klachtenregeling Kinderopvang De 5

Versie 10-11-2016



Bent u ontevreden, heeft u een bezwaar of een klacht over Kinderopvang De 5 of een van haar medewerkers? Wij vinden het belangrijk dat u dit kenbaar maakt.

Welke mogelijkheden heeft u? U kunt uw klacht voorleggen op de volgende manieren:

- Bij medewerker op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende
- Bij de klachtenfunctionaris via klachtenfunctionaris@autimaat.nl
- Bij de vertrouwenspersoon via vertrouwenspersoon@autimaat.nl
- Bij de klachtencommissie via de knop op onze website of via de klachtenfunctionaris

(Kinderopvang De 5 is onderdeel van Autimaat)

Bespreken met de medewerker

Vaak is er een goede oplossing te vinden voor uw klacht door te praten met de medewerker en/of diens leidinggevende. Komt u er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

Bij de klachtenfunctionaris kunt u uw verhaal doen, uw klacht doorspreken en informatie verkrijgen over het indienen van uw klacht. De klachtenfunctionaris kan een bemiddelende rol vervullen en zal samen met u proberen een oplossing te vinden voor uw klacht.

Vertrouwenspersoon

Heeft de behoefte om te praten in vertrouwen? Wellicht kan dan een gesprek met onze vertrouwenspersoon uitkomst bieden. Deze kan u adviseren, begeleiden en ondersteunen bij vragen, twijfels over omgangsvormen en gedrag en vervelende situaties. Alles wat u zegt, wordt beschouwd als vertrouwelijke informatie. Dat wil zeggen dat de vertrouwenspersoon dit niet met anderen bespreekt, tenzij u hier toestemming voor geeft. Vervolgens probeert u dan samen tot een oplossing te komen.

Klachtencommissie

Als u na bemiddeling of direct een oordeel wilt over uw klacht, dan kunt u zich tot onze klachtencommissie wenden. Onze klachtencommissie heeft een onafhankelijke voorzitter. Deze commissie behandelt bij voorkeur klachten waarvoor eerst een bemiddelingstraject is doorlopen, maar u kunt de commissie ook rechtstreeks aanspreken, via de knop op de klachtenpagina op onze website of via de klachtenfunctionaris.

Geschillencommissie

Neemt de uitspraak van de klachtencommissie uw klacht niet weg? Dan kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Deze onafhankelijke instantie kan een bindende uitspraak doen.