

# Klachtenregeling Kinderopvang De 5

Versie november 2021

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](mailto:klachtenfunctionaris@autimaat.nl)
- Bij de vertrouwenspersoon via [vertrouwenspersoon@autimaat.nl](mailto:vertrouwenspersoon@autimaat.nl)
- Bij de klachtencommissie via de knop op onze website (externe klachtenregeling) 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.