



Klachtenreglement

Kinderopvang is mensenwerk. En waar mensen werken, kan er wel eens iets misgaan. Als u als gebruiker van kinderopvang ergens ontevreden over bent, is het goed te weten dat “KOV-Hebbes” een klachtenregeling hanteert.

Hoe werkt de klachtenregeling?

1. Indien u een klacht heeft kunt u contact opnemen met de leid(st)er van de groep van uw kind. Hij of zij zal, in goed overleg met u, proberen de klacht op te lossen.
2. Als deze stap niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunt u zich richten tot de leidinggevende van de locatie. Deze kan mogelijk een bemiddelende rol spelen in de klachtafhandeling.
Wanneer een klacht met de organisatie te maken heeft, kunt u zich rechtstreeks tot de oudercommissie van de locatie wenden. Zij nemen indien noodzakelijk direct contact op met de directie. Gegevens m.b.t. de oudercommissie vindt u in de oudermap welke op elke locatie aanwezig is.
3. Als een klacht na een gesprek met de leidinggevende niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u zich wenden tot de directie van “KOV-Hebbes”.
4. Bent u niet tevreden over de geboden oplossing, dan kunt u zich voor een onafhankelijke afhandeling van uw klacht richten tot de:

www.degeschillencommissie.nl

Drie manieren om uw klacht in te dienen:

1. Ga naar **de Geschillencommissie** die uw klacht kan behandelen en dien daar uw klacht in.
2. Zoek via **Adressen ondernemers** de naam van uw ondernemer, en dien via die pagina uw klacht in.
3. Zoek op **Onderwerp** als u niet weet bij welke commissie u moet zijn, of als u uw ondernemer niet kunt vinden.
5. Hier worden de 5 stappen benoemd welke er gevolgd worden bij het indienen van een klacht
6. De reglementen en de termijnen van indiening en afhandeling van uw klacht vindt u ook op **www.degeschillencommissie.nl**

Inlichtingen?

Met uw vragen over de geschillencommissie of voor meer informatie, kunt u terecht bij de leidinggevende van de locatie, de oudercommissie of www.degeschillencommissie.nl