

## Kinderopvang Compagnie – Klachtenregeling

### Klachtenregeling

De Kinderopvang Compagnie vindt een goede afhandeling en verwerking van klachten essentieel voor de verbetering van de dienstverlening. Indien u een klacht heeft of ontevreden bent, kunt u terecht bij de pedagogisch medewerkers van uw kind. Zij proberen samen met u tot een oplossing te komen. Als het gaat over financiële aspecten, plaatsing of verandering van dagdelen of over het functioneren van medewerkers, kunt u terecht bij de locatiemanager. U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk doorgeven of via ons online klachtenformulier.

Kan uw klacht ook niet door de locatiemanager worden afgehandeld? Dan kunt u contact opnemen met de clustermanager of de directeur.

Uitgangspunt is om samen tot een bevredigende oplossing te komen. Daarnaast worden alle klachten geregistreerd en wordt er periodiek bekeken of acties noodzakelijk zijn.

U kunt ook rechtstreeks met uw klachten naar de externe klachtencommissie, het is niet noodzakelijk om eerst bovenstaand beschreven traject te doorlopen. (wel gewenst)

### Externe klachtenprocedure

Is uw klacht nog steeds niet naar tevredenheid afgehandeld. Dan kunt u contact opnemen met de Externe Klachtencommissie. Estro-kinderopvang, waarvan Kinderopvang Compagnie onderdeel van uit maakt, is conform een bepaling in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector aangesloten bij een Externe Klachtencommissie: de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang is voor vragen tijdens kantooruren bereikbaar via een algemeen informatienummer: **0900-0400034** en via e-mail: [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl). Deze klachtencommissie bestaat uit onafhankelijke deskundigen en hanteert een eigen klachtenreglement. Meer informatie vindt u hier: [www.klachtencommissiekinderopvang.nl](http://www.klachtencommissiekinderopvang.nl).