

Kanteel gaat voor Kwaliteit

Klachtenregeling



KANTEEL
kinderopvang



Inleiding

Als een ouder, een Oudercommissie (OC) of de Centrale Cliëntenraad (CCR), een klacht heeft horen we dit graag. Elke klacht is een kans om iets beter te gaan doen. Uiteraard gaan wij zorgvuldig om met alle klachten die wij ontvangen en doen wij er alles aan om een klacht zo snel mogelijk op te lossen. Wij hebben in het kader van de Wet Kinderopvang (WKO) een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

1. Indienen van een klacht

Hét aanspreekpunt voor ouders is de medewerker op de groep, de locatiemanager of het servicebureau van Kanteel. Het mondeling bespreken van de klacht is daarom ook de eerste stap om tot een oplossing te komen. Als dit gesprek niet leidt tot een bevredigende oplossing kan er een formele klacht worden ingediend door de ouder.

Een klacht kan gaan over:

- a. Gedrag of handelen naar ouders of kinderen door medewerkers van Kanteel
- b. De overeenkomst tussen Kanteel en de ouders

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten en de manager kinderopvang wordt hierover geïnformeerd. De klacht of melding wordt dan volgens de stappen van de meldcode behandeld.

2. Behandeling van een klacht

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend;

- Mondeling op de locatie
- Telefonisch naar de locatie of naar het servicebureau
- Via de website van kanteel of per email naar de locatie of het servicebureau.

In de Wet Kinderopvang is vastgelegd dat iedere formele klacht schriftelijk moet worden ingediend. Het indienen per brief, email of via de website van Kanteel voldoet hieraan. Wanneer een formele klacht mondeling of telefonisch wordt geuit sturen we hiervan een beschrijving naar de ouder. Door het bevestigen van de inhoud van dit verslag door de ouder, kan de mondeling of telefonisch geuite klacht ook als schriftelijk ingediende klacht worden behandeld.

Het servicebureau van Kanteel ontvangt de officiële klacht en stuurt een ontvangstbevestiging via email¹. Daarna wordt de klacht doorgestuurd naar de managers kinderopvang die verantwoordelijk worden voor de behandeling en de inhoudelijke registratie van de klacht. De managers kinderopvang zijn niet direct inhoudelijk betrokken én hebben kennis over het onderwerp van de klacht. De OC en CCR hebben geen formele rol bij de behandeling van een klacht.

Binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht wordt er contact opgenomen met de ouder. Tijdens de klachtenprocedure worden ouders zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang en de klachtenprocedure.

¹ Deze routing geldt ook voor klachten vanuit een OC of de CCR.



De klacht wordt hierbij zorgvuldig onderzocht beoordeeld waarbij er een afweging wordt gemaakt op basis van de volgende criteria:

Wat zijn directe en indirecte gevolgen voor het kind?

Wat zijn directe en indirecte gevolgen voor de groep en het groepsklimaat waarin het kind zit?

Wat zijn directe en indirecte gevolgen voor de relatie en de samenwerking met de ouders?

Wat zijn directe en indirecte gevolgen voor de medewerkers van de locatie?

Als de klacht gaat over het gedrag of handelen van een medewerker dan krijgt de medewerker de kans om mondeling of schriftelijk op de klacht te reageren.

Tijdens de behandeling van de klacht wordt de procedure en termijn van afhandeling bewaakt waarbij ernaar wordt gestreefd de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen.

Zo spoedig mogelijk maar uiterlijk 6 weken na indiening van de klacht, dient deze te zijn afgehandeld.

Er wordt een gemotiveerd oordeel over de klacht naar de ouder verstuurd.

Uit dit oordeel blijkt duidelijk waarom en welke verbeterafspraken er zijn gemaakt en wanneer deze zullen zijn gerealiseerd.

3. Externe klachtenregeling

Mocht interne klachtbehandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan de ouder voor informatie, advies en mediation zich wenden tot het Klachtloket Kinderopvang, www.klachtloketkinderopvang.nl

In plaats van mediation of advies van het Klachtenloket Kinderopvang kun je een klacht, na het volgen van de interne klachtprocedure, melden bij de Geschillencommissie. <https://www.degeschillencommissie.nl>
Een klacht kan rechtstreeks worden ingediend bij de Geschillencommissie als er van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de ouder in de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient of als de klacht niet binnen zes weken door de houder is afgehandeld.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Kanteel, aan de Geschillencommissie te zijn voorgelegd. Wanneer de Geschillencommissie de klacht in behandeling neemt, volgt er een bindende uitspraak.

Ook oudercommissies kunnen een klacht indienen bij de Geschillencommissie. Zie ook www.kanteel.nl voor meer informatie over het Klachtloket en de Geschillencommissie.

Ouders worden geïnformeerd over deze klachtenregeling via de website van Kanteel en via de Algemene Voorwaarden Kinderopvang.

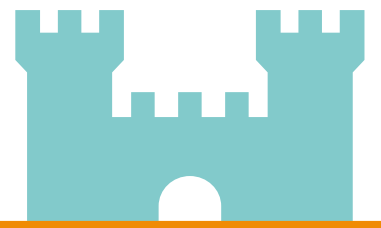
4. Klachtenjaarverslag

Ieder jaar stelt Kanteel voor 1 juni een klachtenjaarverslag op. Hierin is terug te lezen welke klachten er in het voorgaande jaar zijn geweest en tot welke oplossingen en algemene verbeterafspraken dit heeft geleid. De gegevens in dit verslag zijn niet herleidbaar naar een locatie of personen en wordt zowel intern gepubliceerd als op de openbare website van Kanteel.

Wanneer er op een opvanglocatie van Kanteel klachten zijn ingediend stelt de betreffende locatiemanager voor 1 juni een klachtenjaarverslag op. Hierin zijn de locatie specifieke maatregelen en verbeterafspraken terug te lezen. Ouders kunnen dit locatie specifieke klachtenjaarverslag inzien via het ouderportaal van Kanteel.

KANTEEL klachtenregeling

kinderopvang



Melding klacht

Heb je een vraag of juist een klacht, bespreek deze bij voorkeur dan eerst met de betrokken medewerker.



Gesprek

Kom je samen niet tot een oplossing of wil je liever niet met de medewerker in gesprek? Plan dan een afspraak met de (locatie)manager.



Tevreden?

Dat is fijn. Je klacht en de oplossing wordt door de locatie opgepakt en uitgevoerd.



Niet tevreden

Dat is jammer. Je kunt je klacht schriftelijk of digitaal indienen via ons contactformulier op de website of per post.



Kanteel werkt aan kwaliteit!

We doen er bij Kanteel alles aan om kind(eren) en ouders een fijne tijd te geven. Wanneer je daar niet helemaal tevreden over bent, horen we dat graag. Dit geeft ons een kans om onze dienstverlening verder te verbeteren. Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als je niet tevreden bent. Te lang uitstellen maakt het vaak moeilijker om tot de beste oplossing te komen.

Stappenplan

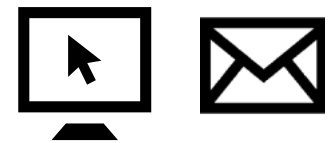
In dit stappenplan vind je de interne en externe route voor het melden van een klacht. Deze routes kunnen na elkaar maar ook los van elkaar gevolgd kunnen worden.

Meldcode

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Klacht indienen

Dien je klacht in via het klachtenformulier op onze website of per post.



Klacht ontvangen

We nemen zo snel mogelijk contact met je op. Je ontvangt ook een schriftelijke bevestiging en je klacht wordt in behandeling genomen.



Termijn

Je klacht wordt gewogen, onderzocht en zorgvuldig behandeld. Binnen 6 weken ronden we de klachtenprocedure met elkaar af.



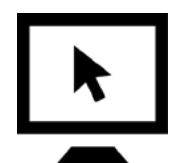
Tevreden?

Dat is fijn. We pakken de voorgestelde verbeteringen op en we plannen een evaluatiemoment.



Niet tevreden?

Dat is jammer. Je kunt je klacht voorleggen bij het klachtenloket of melden bij de geschillencommissie.



Externe klachtenregeling

Klachtenloket

Als je niet tevreden bent over de interne behandeling van je klacht of je klacht niet eerst intern wil bespreken dan kun je voor informatie, advies en mediation terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang,

Geschillencommissie

Na het volgen van de interne klachtprocedure kun je de klacht indienen bij de Geschillencommissie. Wanneer de Geschillencommissie de klacht in behandeling neemt, volgt er een bindende uitspraak.

Afronding

We evalueren samen de klacht en de genomen maatregelen en nemen deze ook op in het klachtenjaarslag.

