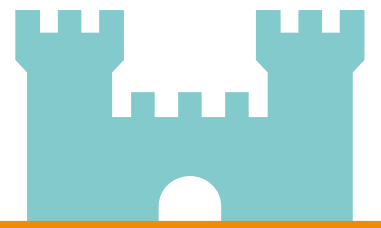


KANTEEL klachtenregeling

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 manager 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

Je ontvangt een bevestiging en je klacht wordt in behandeling genomen.



Termijn

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



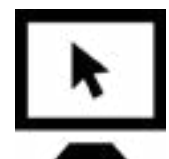
Tevreden?

Dat is fijn. We pakken de voorgestelde verbeteringen op.



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 op in het klachtenjaarslag.

