

Kanteel werkt aan kwaliteit!

Klachtenjaarsverslag 2022



KANTEEL
kinderopvang

Inleiding

We doen er bij Kanteel alles aan om jou en jouw kind(eren) een zo prettig mogelijke 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.

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.

Hét aanspreekpunt voor ouders is de medewerker op de groep, de locatiemanager, de afdeling Pedagogiek en Kwaliteit of één van de directeuren van Kanteel. Het mondeling bespreken van de klacht is daarom ook de eerste stap om tot een oplossing te komen.

Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn, te lang uitstellen maakt het vaak moeilijker om tot de beste oplossing te komen. Samen werken we aan een veilig pedagogisch klimaat voor de kinderen.

Wanneer na een gesprek op de locatie of met het servicebureau de situatie onvoldoende is opgelost kun je, **binnen 2 maanden** nadat de oorzaak van de klacht is ontstaan, digitaal of schriftelijk een klacht indienen via [dit](#) contactformulier.

Wij hebben voor de behandeling van klachten een interne- en externe klachtenprocedure, die na elkaar maar ook los van elkaar gevolgd kunnen worden. Onze volledige klachtenregeling is te vinden via onze [website](#).

Onze klachtenregeling is gebaseerd op de voorwaarden uit de Wet Kinderopvang, De algemene Voorwaarden Kinderopvang en de wet Klachtrecht.

Eén van de wettelijk vastgestelde eisen van het klachtrecht is dat er ieder kalenderjaar een openbaar klachtenjaarverslag wordt opgesteld, waarin ten minste een aantal vaste onderdelen worden beschreven (art. 1.57):

- Een beknopte beschrijving van de klachtenregeling van Kanteel.
- De wijze waarop we de klachtenregeling en het klachtenjaarverslag onder de aandacht brengen van de ouders.
- Het aantal en de aard van de klachten van onze locatie.
- De beoordeling van de klachten en de door ons genomen maatregelen.
- Het aantal en de aard van de klachten die door de geschillencommissie zijn behandeld.

Op www.kanteel.nl vind je het klachtenjaarverslag van Kanteel.

Via het ouderportaal van Kanteel kun je het klachtenjaarverslag van jouw locatie lezen. Via het ouderportaal van Kanteel kun je het klachtenjaarverslag van jouw locatie lezen.

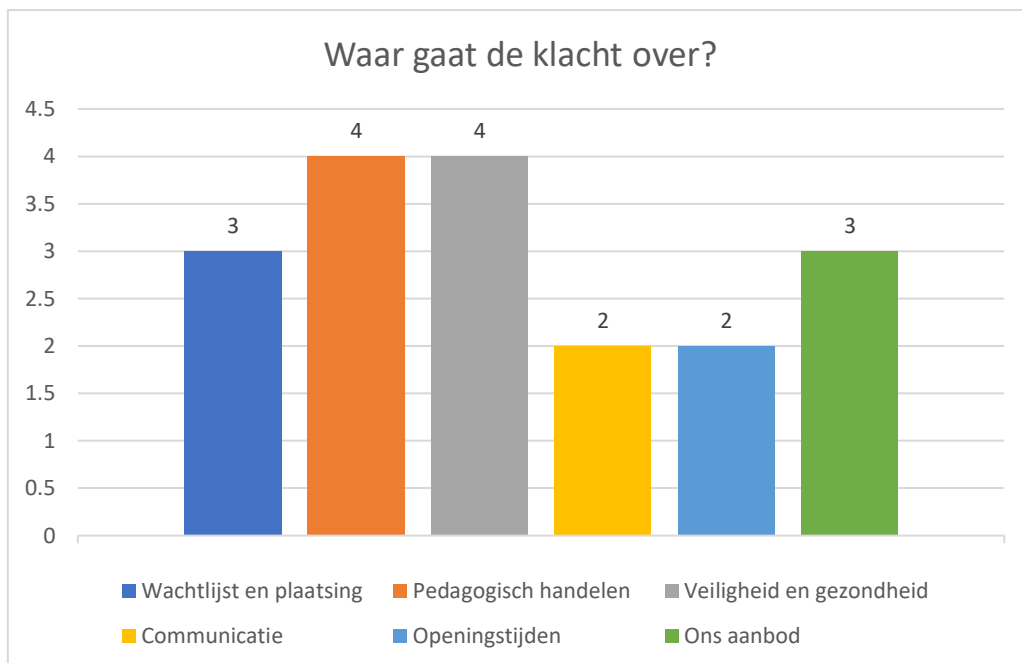
1. Interne klachten 2022

Bij Kanteel hebben we 39 locaties, 700 medewerkers en ontvangen we jaarlijks ruim 2500 kinderen. Elke dag doen onze pedagogisch medewerkers en collega's van het servicebureau hun uiterste best om hun vak zo goed mogelijk uit te oefenen, zodat we de kinderen een veilig pedagogisch klimaat kunnen bieden.

Maar soms is je best doen niet genoeg en ontstaat er een situatie waar we van willen en moeten leren. Dit kan dan resulteren in een verbetertip/ suggestie of klacht.

Interne klachten zijn de klachten die vanuit ouders/verzorgers worden gemeld bij de pedagogisch medewerker of locatiemanager van de locatie.

Er zijn in 2022 18 interne klachten geuit of verbetertips gegeven over de volgende onderwerpen:



Van de 18 interne klachten die zijn geuit of verbetertips die zijn gegeven zijn de klachten van volgende aard:

De klachten zijn zorgvuldig onderzocht en beoordeeld waarbij er een afweging is gemaakt op basis van de volgende punten:

- 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?



De verbeterpunten die hieruit naar voren komen, zijn besproken met de medewerkers van de locaties en opgenomen in onze werkwijzen en beleidsplannen. Met de ouders en medewerkers hebben evaluatiegesprekken plaatsgevonden over de gemaakte afspraken en de behandeling van de klacht. Ouders die niet tevreden zijn over de genomen acties of de wijze waarop de klacht is behandeld zijn verwezen naar de regiomanagers, de externe klachtenprocedure en/of de geschillencommissie.

1. Externe klachten 2022

In 2022 zijn er bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen klachten ingediend over de organisatie en/of opvanglocaties van Kanteel.



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Kanteel Peuterarrangementen B.V.
Berlicumseweg 8
5248 NT Rosmalen

Den Haag, 13 april 2023

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2022 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2022 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar <https://portaalKinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen. Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Kiobra B.V.
Jagersveld 12
5405 BW Uden

Den Haag, 13 april 2023

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2022 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2022 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.

Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

KANTEEL klachtenregeling

kinderopvang

