



## Het uiten van onvrede

Als ouder kun je met vragen of zorgen altijd eerst terecht bij de pedagogisch professional van de groep, de (assistent) locatiemanager of de betreffende medewerker van het Servicebureau. Het is fijn als je een signaal, vraag of onvrede eerst persoonlijk bespreekt. Vaak komen we er samen snel uit. Lukt dat niet? Dan kun je een formele klacht indienen. Een signaal kan bijvoorbeeld gaan over:

- Vergeten spullen
- Te weinig voeding
- Manier van communiceren of te weinig/onduidelijke informatie
- Onvrede over het dagritme of het activiteiten aanbod
- Aandacht voor de individuele behoeften van het kind
- Hygiëne of veiligheid in de (buiten)ruimte

Als blijkt dat signalen niet opgepakt worden of de situatie ernstiger<sup>1</sup> is dan zien wij dit als klacht. In dat geval kun je je klacht indienen via het formulier op onze website, of de betrokken leidinggevende neemt die stap. Kom je er met de interne klachtenbehandeling niet uit? Dan kun je voor informatie, advies en bemiddeling terecht bij het Klachtloket Kinderopvang. Je kunt er dan ook voor kiezen om je klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie.

## Interne klachtenregeling

Je kunt een klacht indienen via het formulier op de website van Kanteel. Zodra we je klacht ontvangen hebben, neemt de betreffende leidinggevende binnen twee werkdagen contact met je op. We houden je gedurende het gehele proces op de hoogte, zodat je weet hoe de voortgang en procedure verloopt.

We nemen je klacht serieus en bekijken deze zorgvuldig. Daarbij maken we een afweging op basis van de volgende punten:

- Wat zijn de directe en indirecte gevolgen voor je kind?
- Wat zijn directe en indirecte gevolgen voor de groep en het groepsklimaat waarin je kind zit?
- Wat zijn de directe en indirecte gevolgen voor de relatie en samenwerking met jou als ouder?
- Wat zijn de directe en indirecte gevolgen voor de medewerkers op de locatie?

Als de klacht gaat over het gedrag of handelen van een medewerker dan krijgt hij/zij de kans om mondeling of schriftelijk op de klacht te reageren bij hun leidinggevende.

Tijdens de behandeling van je klacht zorgen we ervoor dat de procedure goed wordt gevolgd en proberen we alles zo snel mogelijk af te ronden. Ons doel is om binnen 6 weken een oplossing te bieden. Je ontvangt dan een gemotiveerd oordeel over de klacht. In dit oordeel staat ook welke verbeterafspraken we hebben gemaakt en wanneer we deze zullen realiseren.

---

<sup>1</sup> Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten en dan wordt het directieteam hierover geïnformeerd.

### Externe klachtenregeling

Als we er niet in slagen om je klacht (binnen zes weken) naar tevredenheid op te lossen, kun je voor informatie, advies of bemiddeling terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang<sup>2</sup>.

In plaats van het advies of de bemiddeling van het Klachtenloket kun je er ook voor kiezen om je klacht, na het doorlopen van onze interne procedure, voor te leggen aan de Geschillencommissie<sup>3</sup>. Dit moet binnen 12 maanden nadat je de klacht bij Kanteel hebt ingediend. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend.

Ook oudercommissies kunnen een klacht indienen bij de Geschillencommissie.

We zorgen ervoor dat ouders op de hoogte zijn van deze klachtenregeling via de website van Kanteel en via de Algemene Voorwaarden Kinderopvang.

### Klachtenjaarverslag

Ieder jaar stelt Kanteel Kinderopvang voor 1 juni een klachtenjaarverslag op. In dit verslag kun je teruglezen welke klachten er het afgelopen jaar zijn geweest en welke oplossingen en algemene verbeteringen daaruit zijn voortgekomen. We zorgen ervoor dat de informatie in het verslag niet te herleiden is naar specifieke locaties of personen. Het verslag wordt zowel intern als op onze openbare website gepubliceerd.

## ONZE PIJLERS



**We worden gezien en gehoord**

**We doen het samen**

**We groeien en ontwikkelen door ervaring**

We doen het samen: Een goede en professionele relatie, waarin je aanspreekbaar bent op je gedrag, helpt enorm om gewenste resultaten samen te bereiken.

Wil je meer lezen over ons pedagogisch beleid en de 3 pijlers? [Bekijk dit dan hier.](#)

<sup>2</sup> <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>

<sup>3</sup> <https://www.degeschillencommissie.nl/>



## **KANTEEL GAAT VOOR KWALITEIT** **aandacht voor onze cultuur** **en samenwerking met elkaar**

Om onze doelen voor kinderen, ouders, partners en elkaar waar te maken is de kwaliteit van samenwerken essentieel. We hebben elkaar nodig. Op elkaar kunnen bouwen is dan een voorwaarde. Een goede en professionele relatie, waarin je aanspreekbaar bent op je gedrag, helpt enorm om gewenste resultaten samen te bereiken.

Als een ouder, een Oudercommissie (OC) of de Centrale ouderraad (COR), 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.



**WE** worden gezien en gehoord

**WE** gaan vriendelijk en respectvol met elkaar om

**WE** werken resultaatgericht samen

**WE** praten met elkaar, niet over elkaar

**WE** spreken elkaar aan zonder oordeel

**WE** hechten waarde aan het principe afspraak is afspraak

**WE** reflecteren op eigen gedrag

**WE** hebben korte lijnen en doen niet aan 'passing by'

**WE** zijn nieuwsgierig naar kennis

**WE** zijn trots op Kanteel

**'We doen het samen!'**

## KLACHTENROUTE

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. Hierdoor kunnen we de kwaliteit die we bieden steeds verder 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.

### Ben je niet tevreden?

Kanteel Kinderopvang heeft een klachtenregeling. Zo weet je zeker dat je signalen en vragen zorgvuldig worden behandeld. De procedure is als volgt:



Als we er niet in slagen om je klacht naar tevredenheid op te lossen, kun je voor informatie, advies of bemiddeling terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kun je na het doorlopen van de interne procedure je klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.