

Kanteel werkt aan kwaliteit!

Klachtenjaarsverslag

2021



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 of het servicebureau 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.

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 de website van [kanteel](#).

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 klachtenjaarslag 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 klachtenjaarslag 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.

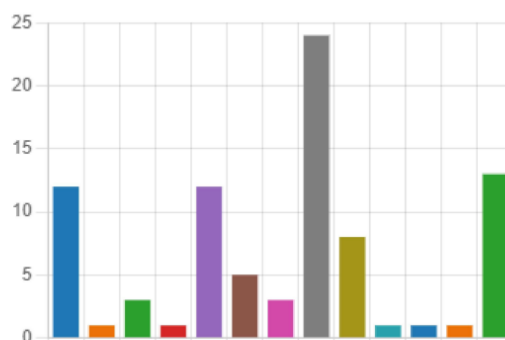
Op www.kanteel.nl vind je het klachtenjaarslag van Kanteel.

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

1. INTERNE KLACHTEN 2021

In 2021 zijn er 68 interne klachten geuit of verbetertips gegeven over de volgende onderwerpen:

● Ons Aanbod	12
● Openingstijden	1
● Wachtlijst en plaatsing	3
● Plaatsingsovereenkomst/ contra...	1
● Communicatie	12
● Pedagogisch handelen	5
● Sociale veiligheid	3
● Veiligheid en gezondheid	24
● Beroepkrachten	8
● Samenvoegen of clusteren	1
● Materialen	1
● Bereikbaarheid	1
● Andere	13

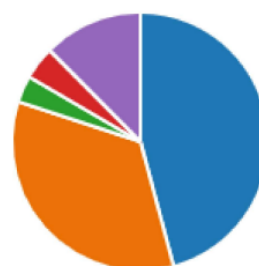


De klachten zijn zorgvuldig onderzocht en beoordeeld waarbij er een afweging is gemaakt op basis van de volgende punten:

- 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?

Wat is het resultaat van de genomen acties/stappen?

● De klacht is volledig opgelost	55
● Ouders zijn tevreden	41
● Ouders zijn niet tevreden	4
● De klacht is niet opgelost	5
● Andere	15



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 plaats gevonden 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.

2. EXTERNE KLACHTEN 2021

In 2021 zijn er bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen klachten ingediend over de organisatie en/of opvanglocaties van Kanteel.



Postbus 50500
2500 LB Den Haag
De geschillencommissie
Boulevardlaan 46, Den Haag
| 070-310 5310
| degeschillencommissie.nl

Kanteel Peuterarrangementen B.V.
Berlicumseweg 8
5248 NT Rosmalen

Den Haag, 30 maart 2022

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2021 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 2021 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?

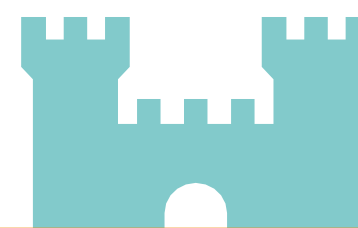
Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

de geschillencommissie faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumenten en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Beroep





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.

