

KANTEEL

kinderopvang



Kanteel werkt aan kwaliteit
Klachtenjaarsverslag 2023

Inleiding

Ons doel is om kinderen optimale kansen te geven om zich te ontwikkelen tot sociale, veerkrachtige en zelfstandige wereldburgers. Wij dragen bij aan elke stap van ieder kind, op weg naar volwassenheid. Want kinderen zijn de toekomst. Bij Kanteel gaan we daarom voor kwalitatief hoogwaardige kinderopvang en we streven ernaar om onze werkprocessen goed op orde te hebben. Kind en ouder zijn altijd het uitgangspunt bij het nemen van beslissingen.

Wanneer je daar niet helemaal tevreden over bent, horen we dat graag. Dit geeft ons een kans om onze dienstverlening te verbeteren. Het aanspreekpunt voor ouders is de medewerker op de groep, de locatiemanager, de afdeling Pedagogiek en Kwaliteit of één van de directeurs van Kanteel. Het mondeling bespreken van de situatie is daarom ook de eerste stap om tot een oplossing te komen. 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.

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 [het contactformulier](#).

Voor het behandelen van klachten hebben we een interne- en externe klachtenprocedure, die naast elkaar maar ook los van elkaar gevolgd kunnen worden. Onze volledige klachtenregeling is te vinden via www.kanteel.nl. Onze klachtenregeling is gebaseerd op de voorwaarden uit de Wet Kinderopvang, De Algemene Voorwaarden Kinderopvang en de Wet Klachtrecht.

Een van de wettelijk vastgestelde eisen van het klachtenrecht 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 bij ouders.
- Het aantal en de aard van de klachten van onze locaties.
- 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 lees je het klachtenjaarverslag van jouw locatie.

ONZE PIJLERS



We worden
gezien
en
gehoord



We
doen het
samen



We groeien
en
ontwikkelen
door ervaring

We doen het samen: Een goede relatie met ouders vinden we belangrijk. Locaties zijn een ontmoetingsplek voor alle ouders en kinderen. We verbinden de wereld van thuis met de wereld van het Kindcentrum.

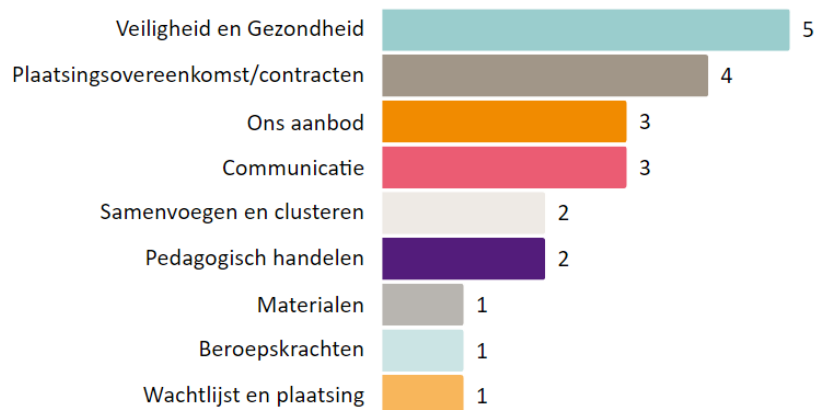
Wil je meer lezen over ons pedagogisch beleid en de 3 pijlers? [Bekijk dit dan hier.](#)

Interne klachten 2023

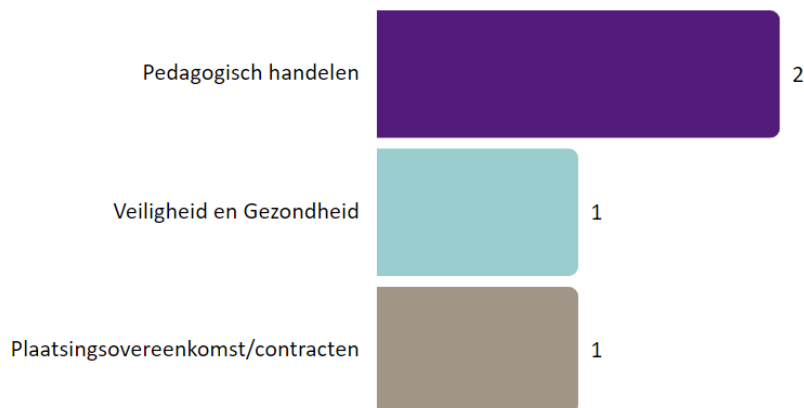
Bij Kanteel hebben we 40 locaties, 750 medewerkers en ontvangen we jaarlijks ruimt 2500 kinderen. Elke dag doen onze pedagogisch professionals en collega's van het servicebureau hun uiterste best om hun vak zo goed mogelijk uit te oefenen, zodat we de kinderen een veilig pedagogisch klimaat kunnen bieden.

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 uiting van onvrede/ongenoegen of klacht.

Interne klachten zijn de klachten die vanuit ouders/verzorgers worden gemeld bij de pedagogisch professionals of locatiemanager van de locatie. In 2023 hebben locaties 22 keer een uiting van onvrede/ongenoegen vanuit ouders ontvangen, deze gingen over de volgende onderwerpen:



Daarnaast hebben locaties 4 keer een klacht ontvangen van ouders. Deze waren van volgende aard:



De uitingen van onvrede/ongenoegen en de klachten zijn zorgvuldig onderzocht en beoordeeld waarbij 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 directeurs, de externe klachtenprocedure en/of de geschillencommissie.

Externe klachten 2023

Externe klachten zijn klachten die na het volgen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid van ouders zijn opgelost. Ouders kunnen dan hun klacht indienen bij de Geschillencommissie. Wanneer de Geschillencommissie de klacht in behandeling neemt, volgt er een bindende uitspraak.

Ook kunnen ouders terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang voor informatie, advies en mediation. Dit kan ook als ze de klacht niet eerst intern willen bespreken.

In 2023 is er bij de Geschillencommissie 1 klacht ingediend over de organisatie en/of opvanglocaties van Kanteel B.V. Deze klacht was van de volgende aard: Plaatsingsovereenkomst/contracten.

De geschillencommissie heeft de klacht behandeld en heeft de klacht gericht tegen de opzegging van de overeenkomsten wel gegrond te verklaren maar het gevorderde af te wijzen. Dit houdt in dat het contract mocht worden ontbonden. Het klachtengeld à 25 euro wordt door Kanteel vergoed aan de consument/ouder.

In de bijlagen is het geschilverslag te vinden.

De houders Kiobra B.V. en Kanteel Peuterarrangementen B.V. zijn klachtenvrij van externe klachten. De brieven van de geschillencommissie zijn ook te vinden in de bijlagen.

BELANGRIJKE PUNTEN

OUDERTEVREDENHEIDSONDERZOEK

- Signalen over wisselingen van personeel in combinatie met kwaliteit van invallers.
- Veel opmerkingen over overdrachten en gebrek aan mentor gesprekken (BSO/KDV)
- Tegoeden/extra dag aanvragen/compensatie
- Meest betrokkenheid/reacties op 'activiteitenaanbod'
- Altijd ruimte voor verbetering communicatie (bijv. sluitingscarrousel, wijziging Kameleon/Graaf/Zonnehuis, overdrachten)
- Relatief weinig opmerkingen (feedback) op pedagogische kwaliteit en veiligheid en voeding
- Veel om trots op te zijn

"Weinig kinderen, met regelmaat 3 juffen/meester, toch gebeurt er ongezien best wat. Daarnaast heb ik het gevoel dat als ik mijn kinderen op kom halen, een aantal leidsters heel vermoeid ogen. De energie van bijv <naam PM> en <naam PM> was altijd heel positief en fijn. Bij een aantal dames lijken de werkzaamheden hen zwaar te vallen. Dit vul ik natuurlijk helemaal naar eigen observatie in, maar ergens heb ik soms het idee dat er een bepaalde lusteloosheid bij sommige medewerkers zit."

"Fijn dat er nauwelijks sluiting is geweest maar wel veel wisselende gezichten."

"Je hebt een intake wanneer je in verwachting bent. Als je kind naar school gaat heb je jaarlijks een infoavond voor ouders over hoe het in de klas gaat. Zou zoiets niet leuk zijn eens per jaar om ouders weer mee te nemen in wat er dagelijks gebeurt (aangesloten bij de leeftijd van je kind)."

"Signalen worden serieus genomen, tevens wordt er goed meegedacht met aansluiting op thuissituatie. Heel fijn!"

"De sfeer in groep is afgelopen jaar niet goed geweest door een aantal grote jongens. Mijn dochter voelde zich niet meer fijn en veilig. Kanteel heeft wel actie ondernomen waardoor het is veranderd. Fijn."

"Bij opvoed vraagstukken, nemen de tijd om vragen te beantwoorden. Betrokken, hebben mijn kind goed in beeld."

"Sinds dat ze op de peuterspeelzaal zit is ze veel veranderd in positieve zin, ze is ook sneller gaan leren praten."

"Supergoed dat er aandacht wordt besteedt aan zelf aan/uitkleden en naar het wc'tje gaan. Als ouder weet je soms minder goed waar kinderen al aan toe zijn. Dus wij leren er ook veel van!"

"Onze dochter werd een moment gepest en dat is door de medewerkers fantastisch aangepakt. Heel erg blij mee."

"De medewerkers zijn fantastisch, zeer professioneel en betrokken. Ze kennen mijn kinderen erg goed en de opvang voelt als een tweede thuis."

"We verbazen ons soms wat de oudste elke keer weer leert als hij een dag naar de opvang is geweest. Hij leert elke dag van de leidsters en/of andere kinderen."

ALGEMENE WAARDERING



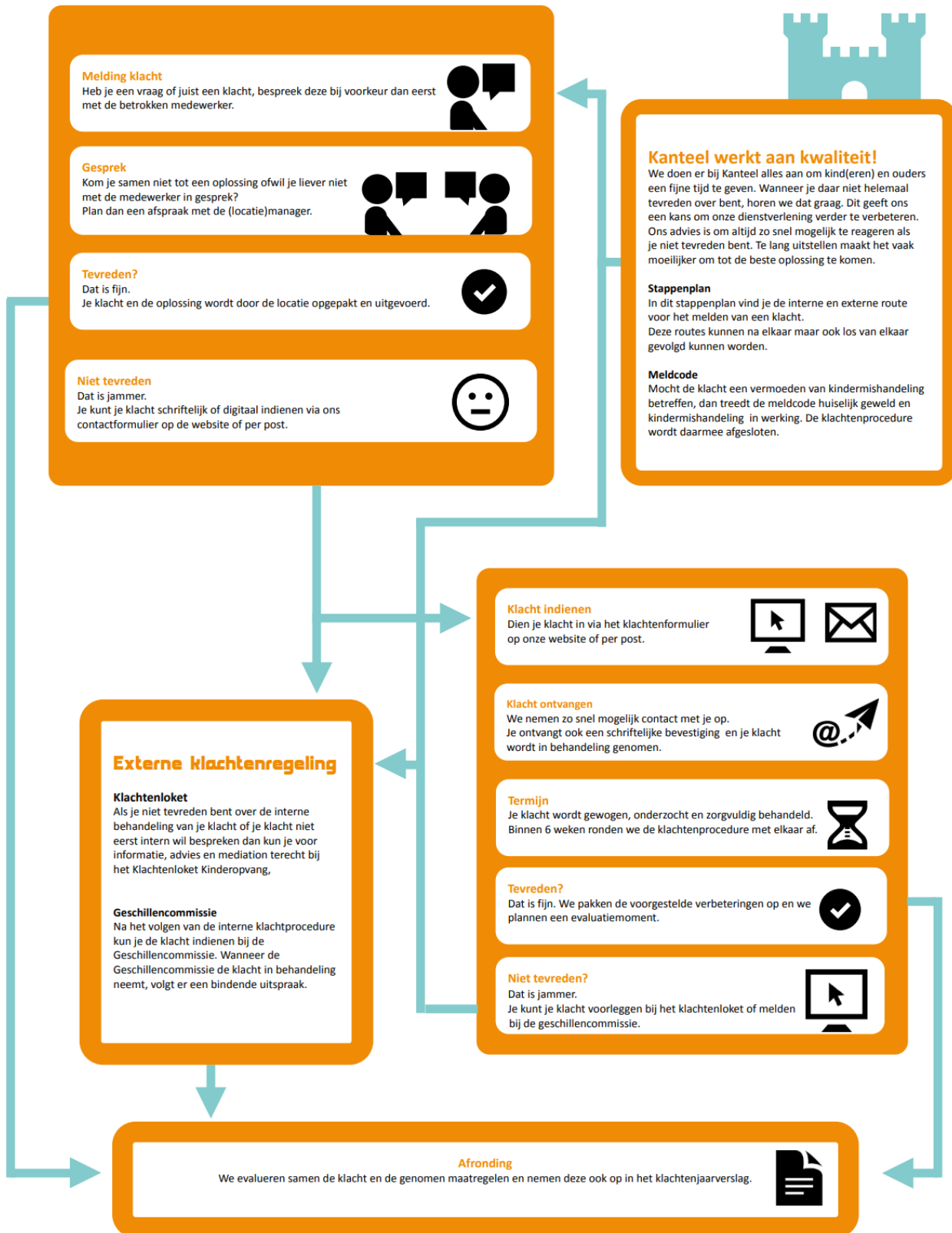
4 DINGEN WAAR WE TROTS OP ZIJN



WAT KAN BETER?

- meer buiten activiteiten
- minder wisselende gezichten op de groep
- aandacht voor het mentor/ 10 minuten gesprek
- meer uitleg bij veranderingen in beleid

KANTEEL klachtenregeling



Geschillencommissie: geschilvrij brieven 2023



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, 25 april 2024

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2023 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 2023 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
Consumentenzaken en de
Stichting Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf





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, 25 april 2024

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2023 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 2023 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
Consumentenzaken en de
Stichting Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf



Geschillencommissie: geschilverslag 2023



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

Kanteel Kinderopvang BV
Berlicumseweg 8
5248 NT Rosmalen

Den Haag, 29 april 2024

Betreft: Geschillenoverzicht 2023

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie heeft in 2023 één of meerdere geschillen in behandeling genomen waarin uw organisatie partij was. In de bijlage vindt u een overzicht van de vestigingen aan waartegen een geschil is ingediend in 2023.

Wat is een geschil?

Onder een geschil verstaan wij:

- een klacht, voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang door een ouder(commissie) of door de houder,
- waarbij is voldaan aan de eisen van de Geschillencommissie Kinderopvang om een klacht officieel in behandeling te nemen en,
- waarbij verweer is gevraagd aan de kinderopvangorganisatie of aan de ouder(commissie).

Als er een geschil tegen uw organisatie is ingediend in het voorgaande jaar, betekent dit dat u niet-geschilvrij bent. De uitkomst van de geschillenprocedure heeft hier geen invloed op.

Informatie voor uw Klachtenverslag

Op grond van de Wet kinderopvang moet u elk jaar een klachtenverslag bij de GGD aanleveren. In uw klachtenverslag moet u onder andere opnemen;

- bij hoeveel geschillen uw organisatie betrokken was in 2023;
- hoeveel van deze geschillen door de Geschillencommissie Kinderopvang hebben geleid tot een uitspraak;
- wat het onderwerp van deze geschillen was.

Deze informatie vindt u in de bijlage van deze brief.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Misschien heeft u ook vestigingen waartegen geen geschillen zijn ingediend in 2023. In het Portaal Kinderopvang kunt u voor deze vestigingen de geschilvrij certificaten vinden. Ga hiervoor naar <https://portaalKinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

de geschillencommissie faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf





Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I 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 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
Consumentenzaken en de
Stichting Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf





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

BIJLAGE Geschillenoverzicht 2023

In deze bijlage treft u een overzicht aan van de vestigingen aan waartegen een geschil is ingediend in 2023 met daarbij de vermelding van de locatie, de adresgegevens en het onderwerp van het geschil.

Kanteel Kinderopvang BV
Berlicumseweg 8
5248 NT Rosmalen
Onderwerp van het geschil:
Annulering overeenkomst

de **geschillencommissie** faciliteert
de geschillencommissies van de
Stichting Geschillencommissies voor
Consumentenzaken en de
Stichting Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf

