

KANTEEL

kinderopvang



Kanteel werkt aan kwaliteit
Klachtenjaarverslag 2024

Inleiding

We doen er bij Kanteel alles aan om kind(eren) en ouders een fijne tijd te geven. Ons doel is om kinderen optimale kansen te geven om zich te ontwikkelen tot sociale, veerkrachtige en zelfstandige wereldburgers. We gaan daarom voor kwalitatief hoogwaardige kinderopvang en streven ernaar om onze werkprocessen goed op orde te hebben.

Wanneer je daar niet helemaal tevreden over bent, horen we dat graag. Hierdoor kunnen we de kwaliteit die we bieden steeds verder verbeteren. Als ouder kan 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.

Als blijkt dat signalen niet opgepakt worden dan zien wij dit als klacht. In dat geval kan je je klacht indienen via het formulier op onze website, of de betrokken leidinggevende neemt die stap. 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.

Als we er niet in slagen om je klacht (binnen zes weken) naar tevredenheid op te lossen, kan je voor informatie, advies of bemiddeling terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang. Of je kan, na het doorlopen van onze interne procedure, je klacht voor leggen aan de Geschillencommissie. Dit moet binnen 12 maanden nadat je de klacht bij Kanteel hebt ingediend. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend.

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.](#)

Vernieuwd proces klachtenprocedure

In 2024 hebben we ons proces rondom het ontvangen, beoordelen en oplossen van onvrede en klachten herijkt. We hebben kritisch gekeken naar de manier waarop signalen van ontevredenheid binnenkomen, hoe we deze beoordelen en hoe we tot een passende oplossing komen. Daarbij was er bijzondere aandacht voor duidelijkheid, toegankelijkheid en een zorgvuldige opvolging. Het doel van deze herijking is om nóg beter aan te sluiten bij de behoeften van ouders en medewerkers, en om signalen vroegtijdig en laagdrempelig op te pakken.

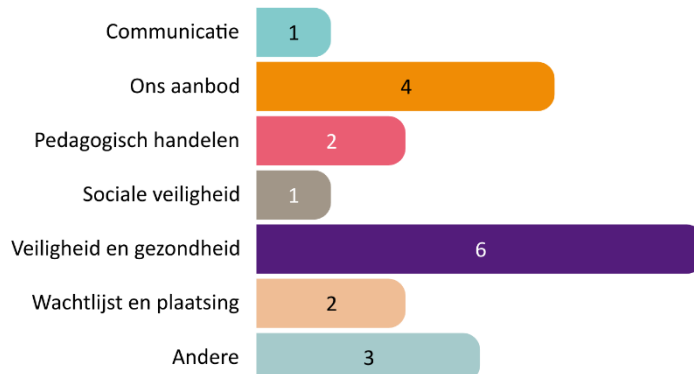
Hieruit is een nieuwe klachtenregeling voortgekomen, waarin de stappen van het klachtproces duidelijk zijn beschreven. Daarnaast hebben we een visuele klachtenroute ontwikkeld die in één oogopslag laat zien wat ouders kunnen verwachten wanneer zij een signaal van onvrede melden. Deze aanpak draagt bij aan transparantie en vertrouwen in de manier waarop wij met klachten omgaan.

Interne klachten 2024

Bij Kanteel hebben we 41 locaties, 800 medewerkers en ontvangen we jaarlijks ruim 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 een interne uiting van onvrede of klacht.

Uiting van onvrede

In 2024 hebben onze locaties 19 keer een uiting van onvrede vanuit ouders ontvangen, deze gingen over de volgende onderwerpen:



De locaties waar deze klachten binnen zijn gekomen betreffen in willekeurige volgorde Kinderopvang Speleon, Kinderopvang Westerbreedte, Kinderopvang de Kameleon, Kinderopvang Zuiderzon, Kinderopvang Sterrenboom, Kinderopvang Tijd4Kids, Kinderopvang Morgenzon, Kinderopvang Beekman, Kinderopvang 't Wikveld, Kinderopvang het IJzeren Kind en Kinderopvang de Vlindertuin.

Klacht

Daarnaast hebben we 5 keer een klacht ontvangen van ouders. Deze waren van volgende aard:

- Communicatie
- Sociale veiligheid
- Veiligheid en gezondheid
- Wachttijst en plaatsing

De locaties waar deze klachten binnen zijn gekomen betreffen in willekeurige volgorde het Servicebureau, kinderopvang Raam, kinderopvang Mellepark en kinderopvang Zuiderzon.

Beoordeling en maatregelen

De interne uitingen van onvrede 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 2024

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.

De houders Kiobra B.V., Kanteel Kinderopvang B.V. en Kanteel Peuterarrangementen B.V. zijn in 2024 klachtenvrij van externe klachten. De brieven van de geschillencommissie zijn ook te vinden in de bijlagen.

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.

Geschillencommissie: geschilvrij brieven 2024

Kanteel Peuterarrangementen B.V.



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

Kanteel Peuterarrangementen B.V.
Larenweg 90
5234 KC 's-Hertogenbosch

Den Haag 19 februari 2025

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2024 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 2024 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 [portaal kinderopvang](https://portaal.kinderopvang.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 070 310 5371. 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

Kanteel Kinderopvang BV
Larenweg 90
5234 KC 's-Hertogenbosch

Den Haag 19 februari 2025

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2024 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 2024 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 [portaal kinderopvang](http://portaal.kinderopvang.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 070 310 5371. 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.
Larenweg 90
5234 KC 's-Hertogenbosch

Den Haag 19 februari 2025

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2024 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 2024 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 [portaal kinderopvang](https://portaal.kinderopvang.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 070 310 5371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070 310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang