



Kinderopvang KaKa

JAARVERSLAG

KLACHTEN 2022

KINDEROPVANG KAKA

Inhoud

Voorwoord	2
Onze klachtenregeling.....	3
De interne klachtenprocedure	3
De externe klachtenprocedure via de Geschillencommissie:	3
Jaarverslag 2022	4
Bijlage(n):.....	5

Voorwoord

Kinderopvang KaKa biedt Kinderdagverblijf (KDV), Peuteropvang (POV) en Buitenschoolse opvang (BSO). In 2022 hebben we dat gedaan op 77 locaties verspreid over het land:

- Kinderopvang KaKa B.V met 53 vestigingen in de provincies Drenthe, Overijssel, Gelderland en Utrecht.
- Kinderopvang KaKa Noord B.V. met 24 vestigingen in de provincie Groningen

We hebben een interne en een externe klachtenprocedure voor ouders en/of gebruikers. Deze worden verderop kort beschreven, waarna een weergave volgt van het afgelopen jaar.

Nieuwe ouders ontvangen bij Kinderopvang KaKa een informatiepakket. In dit pakket zit een informatieboekje dat verwijst naar onze website www.kaka.nl waarop wij onze klachtenregeling gepubliceerd hebben. Kinderopvang KaKa is aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (de Geschillencommissie), bereikbaar via het contactformulier op hun website www.degeschillencommissie.nl of telefonisch (070-3105310).

Onze klachtenregeling

De interne klachtenprocedure

Deze is van toepassing op alle klachten die ons bereiken via mail of telefoon. Wij nemen iedere klacht serieus en streven er naar om de situatie waarover geklaagd wordt op een passende wijze op te lossen. Als u ontevreden bent over onze opvang, of een klacht heeft, kunt u dit in eerste instantie bespreken met de (betreffende) medewerker of het locatiehoofd. Als u er samen niet uit komt, kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de organisatie, gericht aan de directeur/houder van Kinderopvang KaKa, dhr. T. de Kort / mw. R. Masselink via info@kaka.nl. Het locatiehoofd of een medewerker van de betreffende locatie wordt betrokken bij de behandeling van de klacht, tenzij over deze persoon geklaagd wordt, dan zal de directeur de klacht zelf volledig behandelen.

Als de klager niet tevreden is met de oplossing, kan hij/zij contact opnemen met de Geschillencommissie kinderopvang.

Als u het geschil aan de Commissie wilt voorleggen, moet u altijd - zo snel mogelijk - eerst zelf proberen met onze organisatie, Kinderopvang KaKa, tot een oplossing te komen. In onze Algemene voorwaarden en Klachtenprocedure staan als regel termijnen genoemd waarbinnen u de klacht moet melden. Helpt een eerste telefoontje niet, stuur dan een brief met uw klacht. Wordt de klacht niet opgelost, dan moet u binnen 12 maanden nadat u daarover met de ondernemer contact heeft opgenomen, het geschil bij de Commissie aanhangig maken. In enkele gevallen kan rechtstreeks een klacht ingediend worden bij de Geschillencommissie, zie hiervoor de brochure: <https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-brochure.pdf>

De externe klachtenprocedure via de Geschillencommissie:

Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuteropvang. Het bestuur van de Geschillencommissie benoemt natuurlijke personen op basis van hun deskundigheden tot lid van een Klachtencommissie. Per klacht wordt een behandelende Klachtencommissie samengesteld. Deze Klachtencommissie bestaat uit drie leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van de klager en de beklaagde. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

Jaarverslag 2022

In het kalenderjaar 2022 zijn bij Kinderopvang KaKa B.V en Kinderopvang KaKa Noord B.V. de volgende interne klachten ingediend en naar tevredenheid afgehandeld:

- KDV Zuiderkroon in Hoogezand: Een kind van 1 jaar heeft bij het buiten spelen zijn vinger bezeerd. Dit was volgens zijn moeder niet opgemerkt door het personeel waardoor het voor de moeder niet veilig voelde. In overleg met het desbetreffende locatiehoofd zijn maatregelen getroffen en is het vertrouwen hersteld.
- KDV SchoolB in Steenwijk: Vanwege ziekteverzuim waren we genoodzaakt een kind naar een andere locatie KDV over te plaatsen. Ouders waren hier niet blij mee. Als tegemoetkoming is de volgende keuze aangeboden: gebruik maken van de andere locatie of de opzegtermijn laten vervallen.
- POV Het Kwetternest in Muntendam: Een ouder heeft via de mail geklaagd over een melding, door ons gedaan, bij Veilig Thuis. Deze ouder heeft uitleg over de procedure via de mail ontvangen. Vervolgens zijn 2 medewerkers over deze melding met de ouder(s) in gesprek gegaan en hebben nogmaals uitgelegd dat het onze plicht is om in bepaalde situaties te melden.
- BSO Cingelplein in Beesd: Een jongen op een BSO werd door een ander kind opgesloten in de toiletruimte en mocht niet terug naar de groepsruimte. In overleg met het locatiehoofd is gesproken met de ouders van de dader, het team is op de hoogte gebracht en er is extra toezicht ingesteld om dergelijk situaties in de toekomst te voorkomen.
- BSO De Stater in Tiel: Een jongen op een BSO heeft zonder toestemming het plein verlaten. Dit is met het locatiehoofd en het team besproken. In overleg met de school is een andere sluiting op het toegangshek geplaatst.

Er zijn in 2022 geen externe klachten ingediend.

Bijlage(n):

Brieven gericht aan de houder van de volgende organisaties:

1. Kinderopvang KaKa B.V.
2. Kinderopvang KaKa Noord B.V.

Bijlage 1: Geschilvrijverklaring Kinderopvang KaKa BV:



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

Kinderopvang KaKa B.V.
Brink 12
7991 CG Dwingeloo

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 90800
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 -310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Kinderopvang KaKa Noord B.V.
Brink 12
7991 CG Dwingeloo

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