



Kinderopvang KaKa

JAARVERSLAG

KLACHTEN 2023

KINDEROPVANG KAKA

Inhoud

Voorwoord	2
Onze klachtenregeling.....	3
De interne klachtenprocedure	3
De externe klachtenprocedure via de Geschillencommissie:	3
Jaarverslag 2023	4
Bijlage(n):.....	5

Voorwoord

Kinderopvang KaKa biedt Kinderdagverblijf (KDV), Peuteropvang (POV) en Buitenschoolse opvang (BSO). In 2023 hebben we dat gedaan op 91 locaties verspreid over het land:

- Kinderopvang KaKa B.V met 64 vestigingen in de provincies Drenthe, Overijssel, Gelderland en Utrecht.
- Kinderopvang KaKa Noord B.V. met 27 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. A. van Dongen 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 beklagde. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

Jaarverslag 2023

In het kalenderjaar 2023 is bij Kinderopvang KaKa B.V en Kinderopvang KaKa Noord B.V. de volgende interne klacht ingediend en afgehandeld:

- De Ontdekking in Hoogezand: een ouder heeft via de mail een klacht ingediend over een pedagogisch medewerker. Haar kind had geen veilig gevoel bij deze PM'er. Het locatiehoofd is met ouders en de betreffende medewerker in gesprek gegaan. De medewerker herkende zichzelf niet in de klacht. Zij is niet meer werkzaam bij Kinderopvang KaKa.

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, 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.

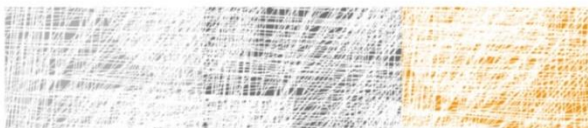
Vragen?

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



Bijlage 2: Geschilvrijverklaring Kinderopvang KaKa Noord BV



Postbus 90600
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, 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

