



Kinderopvang KaKa

JAARVERSLAG

KLACHTEN 2021

KINDEROPVANG KAKA

Inhoud

Voorwoord	2
Onze klachtenregeling.....	3
De interne klachtenprocedure	3
De externe klachtenprocedure via de Geschillencommissie:	3
Jaarverslag 2021	4
Bijlage(n):.....	5

Voorwoord

Kinderopvang KaKa biedt Kinderdagverblijf (KDV), Peuteropvang (POV) en Buitenschoolse opvang (BSO). In 2021 hebben we dat gedaan op 92 locaties verspreid over het land:

- Kinderopvang KaKa B.V met 65 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 wat 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 voor 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. Ouders kunnen zich ook rechtstreeks tot de Geschillencommissie richten, zonder eerst de klachtenregeling van Kinderopvang KaKa te hebben gevolgd. Bijvoorbeeld wanneer er in redelijkheid niet van de ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij Kinderopvang KaKa.

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 2021

In het kalenderjaar 2021 zijn voor zowel Kinderopvang KaKa B.V als Kinderopvang KaKa Noord B.V. geen interne of 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, 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.

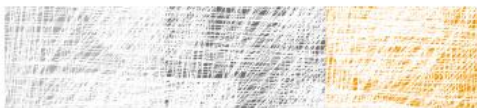
Vragen?

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
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, 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
Consumentenzaken en de
Stichting Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf

