



**Kinderopvang KaKa**

JAARVERSLAG

KLACHTEN 2024

KINDEROPVANG KAKA

## Inhoud

|                                                                |   |
|----------------------------------------------------------------|---|
| Voorwoord .....                                                | 2 |
| Onze klachtenregeling.....                                     | 3 |
| De interne klachtenprocedure .....                             | 3 |
| De externe klachtenprocedure via de Geschillencommissie: ..... | 3 |
| Jaarverslag 2024.....                                          | 4 |
| Bijlage(n):.....                                               | 5 |

## Voorwoord

Kinderopvang KaKa biedt Kinderdagverblijf (KDV), Peuteropvang (POV) en Buitenschoolse opvang (BSO). In 2024 hebben we dat gedaan op 94 locaties verspreid over het land:

- Kinderopvang KaKa B.V met 66 vestigingen in de provincies Drenthe, Overijssel, Gelderland en Utrecht.
- Kinderopvang KaKa Noord B.V. met 28 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](http://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](http://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 ernaar 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](mailto: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 2024

In het kalenderjaar 2024 zijn bij Kinderopvang KaKa B.V en Kinderopvang KaKa Noord B.V. de volgende interne klachten ingediend en afgehandeld:

- BSO het Rozenpoortje in Tiel: een aantal kinderen die niet zonder toezicht buiten mochten spelen, hebben zich op het schoolplein verstopt. Na een zoekactie van geruime tijd zijn ouders gebeld. Twee ouders van deze kinderen klagen over nalatigheid en het ontbreken van toezicht, het proces rondom vermissing, nazorg bij de kinderen, afhandeling van het incident, onprofessionele houding van de PM'er, geen terugkoppeling vanuit het locatiehoofd en de directie. Deze ouders hebben een klacht ingediend omdat er niet volgens het beleidsplan is gewerkt. Het beleidsplan veiligheid en gezondheid is hierop aangepast tijdens de beleidscyclus van 2024 en er zijn door het locatiehoofd, directie en IB'er gesprekken geweest met deze ouder. Het vertrouwen is hierna hersteld.
- BSO Skippy in Harkstede: Een jongen is na schooltijd Harkstede ingegaan terwijl hij naar de BSO had gemoeten. Toen ouders hem op wilden halen merkten PM'ers pas dat hij niet bij de BSO was. Daarnaast is dezelfde jongen aangesproken op zijn gedrag toen hij samen met andere kinderen en een PM'er naar het grote plein zou gaan. Hij luisterde niet en liep alvast vooruit waarop de PM'er aangaf dat hij op het grote plein op hen moest wachten. Uiteindelijk heeft hij bij het hek gewacht, maar heeft dit ervaren als negatieve afzondering van de groep. Uit hetzelfde gezin zijn 2 meisjes een jaar eerder bij de TSO weggestuurd omdat ze niet op de lijst stonden. Hun opa heeft ze opgevangen en bij navraag bleek dat de TSO-medewerker de verkeerde lijst had. Deze ouders zijn het vertrouwen kwijtgeraakt en hebben het contract voor hun kinderen opgezegd.
- BSO Zuiderkroon Hoogezand: een kind is met een stok geslagen door een ander kind. De ouders zijn bang dat er agressie in het spel is omdat hij vaker door dit kind wordt gepest. Er zijn op de BSO meerdere pest incidenten geweest waaronder slaan en schoppen. Daarnaast zet de dader het slachtoffer aan dingen te doen die niet mogen. Het locatiehoofd en de coach zijn met het slachtoffer en dader in gesprek geweest. De klacht is naar tevredenheid opgelost
- KDV Trix Steenwijk: een ouder klaagt dat haar kind met vieze kleding thuiskomt doordat de luier is doorgelekt. Dit is door de ouders meerdere keren bij de locatie aangegeven, alleen voelen ouders zich niet gehoord. Er is een gesprek geweest met de ouders, locatiehoofd en de directie, het was een goed gesprek. Er is afgesproken dat KaKa een paar luiers van de ouders gaat proberen en de ouders gaan thuis een paar luiers van KaKa proberen. Na vier weken zal er een evaluatie plaats vinden. Bij de evaluatie hebben ouders aangegeven dat zij tevreden zijn met de manier van omgaan met de klacht. Deze is daarmee naar tevredenheid opgelost
- KDV Koerierspad Tiel: Ouder dient een klacht in omdat haar kind meerdere keren gebeten is door een ander kind. De IB'er heeft hier acties op ondernomen en spoedig ging het al veel beter met het bijtende kind. Daarnaast zijn er gesprekken geweest met de ouders van het bijtende kind. Het is naar tevredenheid van de ouders opgelost. Het vertrouwen is hersteld.
- BSO Walstraschool in Kropswolde: een aantal ouders heeft aangekaart dat zij vinden dat er verkeerd met hun kinderen omgegaan is. Kinderen zijn na een incident verkeerd benaderd, er is verkeerde taal gebruikt en volgens 1 van de ouders is haar dochter afgezonderd van de andere kinderen en mocht niet terug naar de groep. Hierover zijn telefonische gesprekken met

de ouders gevoerd en er is een gesprek met de desbetreffende medewerker gevoerd. Omdat er verschil zat in het verhaal van de ouders/kinderen en de medewerker was er geen wederzijds vertrouwen. Daarom is ervoor gekozen om de medewerker naar een andere locatie te verplaatsen. Hiermee is de klacht naar tevredenheid van de ouders opgelost.

Er zijn in 2024 geen externe klachten ingediend.

### Bijlage(n):

Geschilvrij brieven gericht aan de houder van de volgende organisaties:

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

## Bijlage 1: Geschilvrij brief Kinderopvang KaKa BV:



Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
T 070 - 310 53 10  
I [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl)

Kinderopvang KaKa B.V.  
Brink 12  
7991 CG Dwingeloo

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](mailto: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

## Bijlage 2: Geschilvrij brief Kinderopvang KaKa Noord BV:



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

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

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](#).

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](mailto: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