



Kinderopvang KaKa

Jaarverslag Klachten 2018



Kinderopvang KaKa

Kinderopvang KaKa biedt Kinderdagverblijf (KDV), Peuteropvang (POV) en Buitenschoolse opvang (BSO). In 2018 hebben we dat gedaan op 68 locaties verspreid over het land:

- Kinderopvang KaKa B.V met 42 vestigingen in de provincies Drenthe, Utrecht en Gelderland.
- Kinderopvang KaKa Noord met 26 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 bij Kinderopvang KaKa krijgen een informatiepakket. In dit pakket zit een informatieboekje wat verwijst naar onze website www.kinderopvangkaka.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 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 de klager niet tevreden is met de oplossing, kan hij/zij contact opnemen met de Geschillencommissie kinderopvang.

De samenstelling van de interne klachtencommissie was in 2018 als volgt:

- Voorzitter : OC-lid Kinderopvang KaKa van betreffende locatie
- Lid : dhr. T. de Kort (directeur Kinderopvang KaKa)
- Lid : (hoofd)leidster betreffende locatie voor de klacht

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.



Kinderopvang KaKa

Jaarverslag 2018

In het kalenderjaar 2018 zijn er voor Kinderopvang KaKa twee en voor Kinderopvang KaKa Noord zes klachten ingediend bij onze eigen organisatie via de interne klachtenprocedure. Er zijn geen klachten ingediend bij de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken ingediend. Dit blijkt uit de brief, gericht aan de houder. Deze brief is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd. Dit betreft Kinderopvang KaKa B.V. en Kinderopvang KaKa Noord B.V.

Hieronder treft u de klachten en geboden oplossingen aan die ons via de interne procedure hebben bereikt.

Kinderopvang KaKa:

- Een ouder van KDV De Hoekstee had een klacht m.b.t. een blauwe plek van haar kind. Het was voor deze ouder niet duidelijk waar deze blauwe plek vandaan kwam. De Intern begeleider is een gesprek aangegaan met deze ouder en het team waarna dit tot helderheid geleid heeft en naar volle tevredenheid afgesloten is.
- Een ouder van BSO Drumpt heeft via de mail kenbaar gemaakt dat de pedagogische kwaliteit en de positieve energie bij een medewerker op de BSO-locatie lijkt te ontbreken. Om helderheid te krijgen heeft de directie ~~heeft~~ een gesprek gehad met deze ouder. Vervolgens heeft de directie een gesprek gevoerd met de desbetreffende medewerker op locatie waarna dit is verbeterd.

Kinderopvang KaKa Noord:

- Een ouder van POV 't Kwetternest heeft verschillende vragen per mail gesteld. Dit betrof het onderhoud van de buitenruimte en de personele bezetting in verband met het vertrek van één van de leidsters. De directie heeft bij deze ouder via de mail aangegeven dat het tuinonderhoud bij de huur opgenomen is en we hiernaar zullen informeren. Daarnaast hebben alle ouders kort hierna via de mail bericht gehad over de personele bezetting op deze locatie.
- Bij POV 't Lutje Grut was ongenoegen over de personele bezetting. Dit had te maken met het sluiten van een locatie en het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd van één van de medewerkers. We waren daardoor genoodzaakt te schuiven met personeel en hebben dit aan de desbetreffende ouder uitgelegd.
- Een aantal ouders bij POV 't Lutje Grut vond dat de één van de vrijwilligsters zich niet professioneel opstelde. Onze Intern Begeleider heeft deze klacht opgepakt door hierover in gesprek te gaan. Er is uitgelegd dat alle vrijwilligers een VOG hebben en geregistreerd staan in het Personen Register Kinderopvang. Via dit register wordt alle medewerkers, inclusief vrijwilligers, continu gescreend op hun gedrag.
- Bij KDV Monkie geeft een ouder aan dat zij een flexcontract hebben maar geen opvang op de gewenste donderdagen af kunnen nemen omdat de groep dan vol is. Daar is de



Kinderopvang KaKa

volgende actie op uitgezet door de directie: Alle ouders van de donderdag zijn gevraagd of zij kunnen ruilen van dag. Daarnaast worden structureel 2 plekken voor flexkinderen vrijgehouden.

- Bij BSO Skippy is een kleuter is bij het ophalen vanuit school uit de rij van BSO-kinderen gelopen en terug gegaan naar school. Vervolgens is deze kleuter direct door de juf naar de BSO gebracht. Ouders hebben gevraagd hoe we dit gaan voorkomen. Er is afgesproken dat de kleuters uit de klassen gehaald worden en via de gangen in het gebouw binnendoor naar de BSO gaan. Medewerkers van de BSO hebben jasjes van de organisatie aan zodat ze goed herkenbaar zijn voor de kinderen.
- Bij BSO Skippy werd een kind opgehaald door de ouders. Het kind was op dat moment samen met andere kinderen in een tent 'doktertje' aan het spelen. De aanwezige medewerkers hadden dit niet tijdig opgemerkt. De medewerkers zijn hierop aangesproken. Door een vertrouwensbreuk tussen een medewerker en de ouders is in gezamenlijk overleg besloten dat deze medewerker op een andere locatie beter op haar plaats zou zijn. Zij is daarom overgeplaatst. Ook is de directie met de oudercommissie over dit incident in gesprek gegaan.

Bijlage(n):

Brieven gericht aan de houder van de volgende organisaties:

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



Kinderopvang KaKa

Bijlage 1:



de geschillencommissie

Kinderopvang KaKa B.V.
Brink 12
7991CG Dwingeloo

Postbus 30000
2008 LP Den Haag
Bismarckweg
Korndijksteun 48, Den Haag
T 070 - 315 53 10
0 200 - 355 85 14
Den Haag, 20 mei 2019

Betreft: Geen geschillen in 2018

Geachte heer, mevrouw,

In 2018 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

U ontvangt hierbij het originele certificaat op naam van de vestiging(en) van uw organisatie waarin u wordt geprezen dat u en wij zorgvuldig samen werken aan kwaliteit.

Ook in 2019 is 'samen werken' aan kwaliteit heel eenvoudig:

1. Stuur het origineel op naar de desbetreffende vestiging.
2. Hang hem zichtbaar op voor de ouders/verzorgers.
3. Natuurlijk faciliteren wij u graag. Op uw verzoek krijgt u van ons een digitaal certificaatlogo 2018 om in uw communicatie te gebruiken. Indien gewenst ontvangt u daarbij tevens het individuele certificaat van 2018 digitaal aangereikt en de toepassingsmogelijkheden in beeld gebracht. Ga hiervoor naar www.samenwerkenaankwaliteit.nl/geschilvrij. Hier helpen wij u graag verder met uw 'certificaat aanvraag' met daarbij de gegevens van uw vestiging(en). U krijgt binnen enkele werkdagen de producten toegestuurd.

Onze ervaring leert dat het etaleren van het certificaat op de vestiging meerwaarde heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening én helpt bij het oplossen van eventuele onvrede.

Samen maken we het verschil

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie Kinderopvang

de geschillencommissie feliciteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissie voor Beroep en Beroep. Zie www.degeschillencommissie.nl

Voor Kleinschaligheid en Kwaliteit

Kinderopvang KaKa, 0521-571653, www.kinderopvangkaka.nl



Kinderopvang KaKa

Bijlage 2:

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



de geschillencommissie

Postbus 92600
2500 LP Den Haag
Binnenland
Binnenland 48, Den Haag
T 070 - 510 53 10
F 070 - 305 08 14

Den Haag, 20 mei 2019

Betreft: Geen geschillen in 2018

Geachte heer, mevrouw,

In 2018 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

U ontvangt hierbij het originele certificaat op naam van de vestiging(en) van uw organisatie waarin u wordt geprezen dat u en wij zorgvuldig samen werken aan kwaliteit.

Ook in 2019 is 'samen werken' aan kwaliteit heel eenvoudig:

1. Stuur het origineel op naar de desbetreffende vestiging.
2. Hang hem zichtbaar op voor de ouders/verzorgers.
3. Natuurlijk faciliteren wij u graag. Op uw verzoek krijgt u van ons een digitaal certificaatlogo 2018 om in uw communicatie te gebruiken. Indien gewenst ontvangt u daarbij tevens het individuele certificaat van 2018 digitaal aangereikt en de toepassingsmogelijkheden in beeld gebracht. Ga hiervoor naar www.samenwerkenaankwaliteit.nl/geschilvrij. Hier helpen wij u graag verder met uw 'certificaat aanvraag' met daarbij de gegevens van uw vestiging(en). U krijgt binnen enkele werkdagen de producten toegestuurd.

Onze ervaring leert dat het etaleren van het certificaat op de vestiging meerwaarde heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening én helpt bij het oplossen van eventuele onvrede.

Samen maken we het verschil!

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie Kinderopvang

de geschillencommissie faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenverenigen en de Stichting Geschillencommissies voor Bedrijf en Bedrijf. Zie www.degeschillencommissie.nl

Voor Kleinschaligheid en Kwaliteit

Kinderopvang KaKa, 0521-571653, www.kinderopvangkaka.nl