



Jaarverslag Klachten 2019



Kinderopvang KaKa

Kinderopvang KaKa biedt Kinderdagverblijf (KDV), Peuteropvang (POV) en Buitenschoolse opvang (BSO). In 2019 hebben we dat gedaan op 70 locaties verspreid over het land:

- Kinderopvang KaKa B.V met 44 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 2019 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 2019

In het kalenderjaar 2019 is voor Kinderopvang KaKa één en voor Kinderopvang KaKa Noord ook één klacht ingediend bij onze eigen organisatie via de interne klachtenprocedure. De klacht van Kinderopvang Kaka Noord heeft geresulteerd in een melding bij de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken. Dit proces is eind 2019 nog niet afgerond en loopt door in 2020.

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

Kinderopvang KaKa B.V.:

Er heeft zich een aantal keren een bijtincident voorgedaan op een KDV. Het locatiehoofd heeft klachten hierover serieus genomen en is steeds in gesprek gegaan met ouders. De pedagogisch coach heeft observaties verricht en tips gegeven aan de medewerkers. Dit is naar tevredenheid opgelost.

Kinderopvang KaKa Noord:

Er heeft zich een situatie voorgedaan rondom de plaatsing van een kind op een peuteropvanglocatie. Dit kind is geobserveerd door leidsters, de intern begeleider en door een medewerker van jeugdhulp Elker. Allen kwamen zij tot de conclusie dat het kind meer specialistische begeleiding nodig had dan op een peuteropvang geboden kon worden. Het kind vroeg te veel van onze medewerkers waardoor zij niet genoeg aandacht konden besteden aan de andere kinderen op de groep. Er is hierover overleg geweest met ouders. Ook is er een alternatieve plek op een kinderdagverblijf aangeboden. Ouders zijn hier niet mee akkoord gegaan. Vervolgens hebben wij op 14 februari 2020 bericht ontvangen vanuit de Geschillencommissie dat ouders deze klacht bij hen hebben neergelegd. Deze klacht is momenteel nog in behandeling bij de Geschillencommissie.

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:



Voor Kleinschaligheid en Kwaliteit

Kinderopvang KaKa, 0521-700240, www.kinderopvangkaka.nl



Kinderopvang KaKa

Bijlage 2:



Voor Kleinschaligheid en Kwaliteit

Kinderopvang KaKa, 0521-700240, www.kinderopvangkaka.nl