



Kinderopvang KaKa

Jaarverslag Klachten 2020

Kinderopvang KaKa biedt Kinderdagverblijf (KDV), Peuteropvang (POV) en Buitenschoolse opvang (BSO). In 2020 hebben we dat gedaan op 85 locaties verspreid over het land:

- Kinderopvang KaKa B.V met 58 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 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 2020 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.

Jaarverslag 2020

In het kalenderjaar 2020 is voor Kinderopvang KaKa B.V geen enkele klacht ingediend.

Bij Kinderopvang KaKa Noord B.V. zijn geen interne klachten ingediend. Wel was er nog een klacht uit 2019 die niet afgerond was. Dit betrof een situatie rondom de plaatsing van een kind op een peuteropvanglocatie. Dit kind is op de peuteropvang geplaatst in januari 2019, geobserveerd door leidsters, de intern begeleider en door een medewerker van jeugdhulp Elker. Allen kwamen zij in november 2019 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. Hierover zijn in de periode tot november 2019 gesprekken gevoerd met ouders. Ook is 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. De Geschillencommissie heeft het volgende vastgesteld:

- Op basis van artikel 7 van de overeenkomst en artikel 7 lid 4 van de algemene voorwaarden is Kinderopvang KaKa Noord gerechtigd is om de overeenkomst op te zeggen (hierin is bepaald dat beide partijen het recht hebben om de overeenkomst op te zeggen. De ondernemer die van dit recht gebruik maakt kan de overeenkomst slechts gemotiveerd opzeggen. Artikel 7 van de overeenkomst bepaalt dat de ondernemer de opvang mag beëindigen indien het kind “zodanige aandacht behoeft dat een normale opvang redelijkerwijs door de kinderopvang niet geboden kan worden”)
- Kinderopvang KaKa Noord heeft externe deskundigen geraadpleegd om het gedrag van het kind te observeren waardoor er gemotiveerd opgezegd is
- Kinderopvang KaKa Noord heeft de stappen uit een (zorg) protocol niet zorgvuldig doorlopen en Kinderopvang KaKa geeft aan niet op de hoogte te zijn van de ophanden zijnde verhuizing van het gezin per maart 2020. Als ondernemer wel van deze verhuizing op de hoogte was geweest had zij deze meegewogen.

Op basis van bovenstaande heeft de geschillencommissie de klacht gegrond verklaard

Bijlage(n):

Brieven gericht aan de houder van de volgende organisaties:

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

Bijlage 1: geschiloverzicht Kinderopvang KaKa BV



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

Kinderopvang KaKa B.V.
Brink 12
7991 CG Dwingeloo

Den Haag, 21 mei 2021

Betreft: Geschillenoverzicht 2020

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In uw klachtenverslag over 2020 dient u op te nemen of er geschillen behandeld zijn door de Geschillencommissie Kinderopvang.

De Geschillencommissie Kinderopvang heeft in 2020 een of meerdere geschil(len) in behandeling genomen waarin (een of meer vestigingen van) uw organisatie partij was/waren.

In de bijlage treft u een overzicht aan van de vestiging(en) waartegen een geschil is geweest in 2020 met daarbij de vermelding van de locatie, de adresgegevens en het onderwerp van het geschil.

Wat is een geschil?

Onder een geschil wordt verstaan:

- 1) een door een consument (ouder) of oudercommissie of houder aan De Geschillencommissie voorgelegde klacht,
- 2) waarbij is voldaan aan de formele eisen die de Geschillencommissie Kinderopvang stelt om een klacht in behandeling te nemen en,
- 3) waarbij verweer is gevraagd aan de kinderopvangorganisatie / ouder of oudercommissie.

Belangrijk om te weten! De uitkomst van het geschil heeft geen invloed op de bepaling of er sprake was van een geschil of niet, zo zijn nu eenmaal de spelregels.

Vragen?

Heeft u vragen dan kunt u contact opnemen met ons via telefoonnummer 0900 – 1877 of via registrant@degeschillencommissie.nl

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie

de geschillencommissie faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf





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

BIJLAGE Geschillenoverzicht 2020

In deze bijlage treft u een overzicht aan van de vestigingen aan waartegen een geschil is ingediend in 2020 met daarbij de vermelding van de locatie, de adresgegevens en het onderwerp van het geschil.

POV Woldwijck - De Horizon
Mars 1
9602 KZ Hoogezand

Onderwerp: Opzegging door ondernemer

de geschillencommissie faciliteert
de geschillencommissies van de
Stichting Geschillencommissies voor
Consumentenzaken en de
Stichting Geschillencommissies
voor Bedrijf en Bedrijf



Bijlage 2: Geschilvrijverklaring 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, 19 mei 2021

Betreft: Geschilvrij verklaring 2020

Geachte heer, mevrouw,

Van harte gefeliciteerd! In 2020 bent u geschilvrij geweest. Hierbij ontvangt u de geschilvrijbrief van De Geschillencommissie als bewijs.

In 2020 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie(s) en/of vestigingen. Een mooie prestatie! U kunt deze geschilvrijbrief laten zien aan de GGD toezichthouder.

Uw certificaten

U krijgt binnenkort per vestiging een geschilvrij certificaat. Net als vorig jaar krijgt u deze digitaal, maar dan anders. Wij gaan u dit aanbieden via het nieuwe Portaal kinderopvang.

Portaal kinderopvang komt er aan!

Het nieuwe Portaal Kinderopvang komt binnen enkele weken beschikbaar. De bij ons bekende contactpersonen van uw organisatie krijgen hier bericht over. Wij hebben nog een paar weken nodig om dat op orde te maken. U ontvangt hierover nog apart bericht.

In dit Portaal combineren wij straks de bij ons bekende gegevens met de actuele gegevens over uw locaties in het landelijk register kinderopvang. Zo hoeft u niet meer uw opvanglocaties aan ons door te geven en weten wij zeker dat de certificaten voor de opvanglocaties op de juiste naam staan!

In het Portaal treft u straks alles digitaal aan, deze brief in pdf-formaat, het op naam gestelde certificaat voor elke geschilvrije locatie als pdf, de geschilvrij-pin voor op de website of in de mail en de online banners en een handige hand-out om u te helpen om de door uw organisatie geleverde kwaliteit digitaal onder de aandacht te brengen.

We zijn trots dat onze samenwerking aan kwaliteit van de kinderopvang heeft geleid tot een mooi resultaat. Wij houden u op de hoogte van de ontwikkelingen.

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie

de geschillencommissie faciliteert
de geschillencommissies van de
Stichting Geschillencommissies voor
Consumentenzaken en de
Stichting Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf

