



Kinderopvang KaKa

JAARVERSLAG

KLACHTEN 2025

KINDEROPVANG KAKA

Inhoud

Voorwoord	2
Onze klachtenregeling.....	3
De interne klachtenprocedure	3
De externe klachtenprocedure via de Geschillencommissie:	3
Jaarverslag 2025.....	4
Bijlage 1: Geschilbrief Kinderopvang KaKa BV	7
Bijlage 2: Geschilvrij brief Kinderopvang KaKa Noord BV	9

Voorwoord

Kinderopvang KaKa biedt Kinderdagverblijf (KDV), Peuteropvang (POV) en Buitenschoolse opvang (BSO). In 2025 hebben we dat gedaan op 94 locaties verspreid over het land:

- Kinderopvang KaKa B.V met 62 vestigingen in de provincies Drenthe, Overijssel, Gelderland en Utrecht.
- Kinderopvang KaKa Noord B.V. met 30 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 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 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 niet samen uitkomt, kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de organisatie, gericht aan de directeur/houder van Kinderopvang KaKa, dhr. T. de Kort 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.

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 2025

In het kalenderjaar 2025 zijn bij Kinderopvang KaKa B.V en Kinderopvang KaKa Noord B.V. de volgende interne klachten ingediend en afgehandeld:

- Locatie BSO BeaZo in Steenwijk: Er is een klacht ontvangen van een ouder betreffende onvoldoende toezicht en begeleiding van haar kind gedurende een periode op het stilteplein. De ouder gaf aan dat het kind gedurende deze tijd zonder directe begeleiding verbleef en dat dit als onveilig en onzorgvuldig werd ervaren. Naar aanleiding van de klacht is door het locatiehoofd direct contact opgenomen met de betrokken medewerker om toelichting te krijgen op de situatie. De medewerker gaf hierbij direct aan dat zij onjuist heeft gehandeld en dat zij zelf had moeten controleren waar het kind zich bevond. Zij heeft erkend dat het kind niet zonder actief toezicht had mogen blijven zitten. De medewerker heeft diezelfde dag haar excuses aangeboden aan de ouder. Het locatiehoofd heeft aanvullend contact gehad met de ouder om de situatie toe te lichten en de genomen stappen te bespreken.
- locatie BSO de Veldkei in Havelte: Ouders van een kind hebben melding gedaan van meerdere incidenten binnen een korte periode, waarbij volgens hen sprake was van onvoldoende betrouwbaarheid in de uitvoering van de opvang. De klachten bestaan uit 3 onderdelen:
 1. tweemaal niet tijdig openen VSO
 2. onjuiste controle aanwezigheid na schooltijd
 3. vertrouwen in continuïteit en toezicht

KaKa heeft vastgesteld dat in deze gevallen niet conform interne werkafspraken en veiligheidsprocedures is gehandeld.

De klachten zijn intern besproken met het locatiehoofd, directie en de PP. Ouders zijn geïnformeerd over de genomen maatregelen en er zijn excuses aangeboden. De organisatie heeft ingezet op herstel van vertrouwen en borging van de kwaliteit en veiligheid van de opvang. Situatie is naar tevredenheid opgelost

- Locatie Punt West KDV in Hoogezand: een ouder diende een klacht in naar aanleiding van een situatie waarbij haar 4 maanden oude dochter tijdens een verzorgingsmoment in bad is gefotografeerd in het kader van een thema activiteit. de foto is via het ouderportaal met deze ouder gedeeld. De ouder gaf aan dat zij geen toestemming had gegeven voor het gebruik van haar kind als voorbeeld, zich ongemakkelijk voelde bij de situatie en vragen had over het gebruik van de foto en het omkleden van haar dochter zonder afstemming. KaKa heeft vastgesteld dat in deze situatie onvoldoende zorgvuldig is gehandeld met betrekking tot professionele grenzen, privacy en oudercommunicatie. Het gebruik van een kwetsbaar zorgmoment voor een thematische activiteit en het vastleggen daarvan in beeld is als niet passend beoordeeld. De situatie is besproken met de betrokken PP's. Zij zijn aangesproken op professionele afwegingen, privacy en lichamelijke integriteit van jonge kinderen. Teamafspraken rondom beeldgebruik en het omgaan met zorgmomenten zijn herhaald. Bevestigd is dat de foto niet breder is gedeeld.

Het locatiehoofd heeft contact gehad met de ouder, excuses aangeboden en de genomen maatregelen toegelicht. De ouder gaf aan zich gehoord te voelen en heeft vertrouwen uitgesproken in de verdere opvang. De klacht is hiermee afgerond.

- Locatie KDV Beatrix in Steenwijk: Ouders van een geplaatst kind hebben hun ontevredenheid geuit over de gang van zaken rondom de startperiode op de locatie. Zij geven aan dat afspraken en verwachtingen rondom intake, wenmomenten, voeding en communicatie niet zijn nagekomen of onvoldoende duidelijk waren. Dit leidde tot verlies van vertrouwen in de opvang.

Er heeft contact plaatsgevonden tussen ouders en de directie om de situatie te bespreken. Tijdens dit gesprek werd vastgesteld dat het vertrouwen van ouders in de locatie niet meer hersteld kon worden. De directie heeft meegedacht over alternatieve opvangmogelijkheden binnen de regio. Kort daarna hebben ouders zelf een andere opvanglocatie gevonden. De plaatsing op KDV Trix is beëindigd op verzoek van ouder

- Locatie POV Punt West in Hoogezand: De klacht betreft de opvang van een jong kind tijdens de wenperiode. Het kind liet op de groep langdurig ontroostbaar gedrag zien, had veel individuele nabijheid nodig en reageerde regelmatig overstuur bij breng- en haalmomenten. Medewerkers gaven aan dat het kind nog niet toe leek te zijn aan deelname aan het groepsritme en mogelijk meer één-op-één begeleiding nodig had dan binnen de groepssetting geboden kon worden. Er ontstonden spanningen tussen ouder en medewerkers over:
 - duur en invulling wenmomenten
 - tijdstip van ophalen en brengen
 - de inschatting van de PP's dat het kind nog niet toe was aan opvang
 - de beleving van ouders dat hun kind niet goed werd begrepen en onvoldoende werd getroost

De ouder uitte zorgen over de manier waarop hun kind werd opgevangen en gaven aan het gevoel te hebben dat er onvoldoende passend werd gehandeld. Dit leidde tot verlies van vertrouwen. De situatie is meerdere keren intern besproken. Er is geprobeerd het wenproces aan te passen met kortere opvangmomenten en extra nabijheid voor het kind. Daarnaast heeft (naast betrokkenheid van de interne begeleider) de vertrouwenspersoon van kinderopvang KaKa bemiddeld tussen ouders en medewerkers op de locatie. De vertrouwenspersoon heeft geen inhoudelijke observatie uitgevoerd, maar een bemiddelende rol vervuld in de communicatie en wederzijdse beeldvorming. Er zijn afspraken gemaakt en er zou een vervolg gesprek komen. Door miscommunicatie is deze afspraak niet doorgegaan, via mailcontact is het misverstand opgehelderd en heeft er uiteindelijk geen gesprek plaatsgevonden. Ouders lieten via de mail weten dat het vertrouwen was hersteld.

- locatie KDV de Hoekstee in Vledder: Ouders van een baby van 4 maanden hebben een klacht ingediend over de verzorging en communicatie op de groep. Zij gaven aan dat hun zoon op een opvangdag aanzienlijk minder voeding had gekregen dan volgens afspraak, en dat hierover geen telefonisch contact met hen was opgenomen terwijl dit wel was afgesproken. Daarnaast hadden ouders zorgen over: onjuiste of tegenstrijdige registratie in het schriftje (slaap en drinkmomenten), onvoldoende overdracht vanuit medewerkers, ouders waren niet tevreden

over de slaappleafts van het kind en hadden ouders het gevoel dat vaste afspraken uit de intake niet werden nageleefd. Volgens ouders was het vertrouwen in de opvang verminderd, mede door personeelsswisselingen en het ontbreken van vaste gezichten op de groep. De klacht is na ontvangst opgepakt door zowel het hoofdkantoor als het locatiehoofd. Er is ingezet op direct contact met ouders en het plannen van een persoonlijk gesprek om wederzijdse verwachtingen en zorgen te bespreken. Tijdens de e-mail wisselingen tussen ouders en locatiehoofd is aanvullende uitleg gegeven over de personele bezetting en het gebruik van invalkrachten in verband met de plotselinge uitval van een vaste medewerker. Er is een gesprek gepland tussen ouders en het locatiehoofd om de zorgen te bespreken en afspraken te verduidelijken, daarna is de situatie intern besproken. Na het gesprek met de ouders is het vertrouwen hersteld.

In het kalenderjaar 2025 is de volgende klacht bij de externe Geschillencommissie neergelegd:

- Locatie BSO De Rozenbottel in Diever: Al vanaf de peuterperiode is bij ouders van een kind aangegeven dat er zorgen zijn omtrent zijn ontwikkeling en gedrag van een kind. Vanuit Kinderopvang KaKa is de mogelijkheid geboden voorschoolse educatie te volgen en om de Intern Begeleider in te zetten. Ouders wilden hier geen gebruik van maken. Toen dit kind 4 jaar werd is hij naar de basisschool en BSO gegaan. De gedragsproblemen zijn met zijn leeftijd toegenomen en bleken na verloop van tijd niet meer werkbaar. Zeker in vrije situaties, waarvan op de BSO veel sprake is, heeft hij onevenredig veel aandacht nodig van de medewerkers van de BSO. In 2024 is het probleem nogmaals bij ouders ter sprake gebracht en opnieuw hulp aangeboden. Ouders hebben dit wederom niet geaccepteerd, naar eigen zeggen omdat zij al hulp via school hadden. Dit had tot gevolg dat wij als kinderopvang geen observaties konden uitvoeren en geen verslagen konden overleggen. Omdat geen hulp geaccepteerd is en de nodige begeleiding niet gegeven kon worden, is het contract na verschillende gesprekken beëindigd. Ouders waren het hier niet mee eens en hebben hun klacht bij de geschillencommissie neergelegd. De geschillencommissie heeft aangegeven dat ouders recht hadden op meer informatie en verslaglegging. Deze verslaglegging is gestart en na verloop van tijd is besloten dat het kind op een speciale school en opvang geplaatst zou worden.

Bijlage 1: Geschilbrief 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 16 maart 2026

Geschillenoverzicht 2025

Geachte heer/mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie heeft in 2025 één of meerdere geschillen in behandeling genomen waarin uw organisatie partij was. In de bijlage vindt u een overzicht van de vestigingen aan waartegen een geschil is ingediend in 2025.

Wat is een geschil?

Onder een geschil verstaan wij:

- Een klacht, voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang door een ouder(commissie) of door de houder,
- is voldaan aan de eisen van de Geschillencommissie Kinderopvang om een klacht officieel in behandeling te nemen en,
- waarbij verweer is gevraagd aan de kinderopvangorganisatie of aan de ouder(commissie).

Als er een geschil tegen uw organisatie is ingediend in het voorgaande jaar, betekent dit dat u niet- geschilvrij bent. De uitkomst van de geschillenprocedure heeft hier geen invloed op.

Informatie voor uw Klachtenverslag

Op grond van de Wet kinderopvang moet u elk jaar een klachtenverslag bij de GGD aanleveren. In uw klachtenverslag moet u onder andere opnemen;

- bij hoeveel geschillen uw organisatie betrokken was in 2025;
- hoeveel van deze geschillen door de Geschillencommissie Kinderopvang hebben geleid tot een uitspraak;
- wat het onderwerp van deze geschillen was.

Deze informatie vindt u in de bijlage van deze brief.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Misschien heeft u ook vestigingen waartegen geen geschillen zijn ingediend in 2025. In het Portaal Kinderopvang kunt u voor deze vestigingen de geschilvrij certificaten vinden. Ga hiervoor naar [Portaal kinderopvang](#).



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

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

Den Haag 16 maart 2026

Geachte heer/mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2025 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 2025 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 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