



Kinderopvang KaKa

JAARVERSLAG KLACHTENREGELING CLIENTEN KINDEROPVANG KAKA 2017

Kinderopvang KaKa heeft een interne en een externe klachtenprocedure voor ouders en/of gebruikers. Deze worden eerst 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).

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 2017 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 Kinderopvang:

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 2017

In het kalenderjaar 2017 zijn er drie klachten ingediend bij onze eigen organisatie via de interne klachtenprocedure. Er zijn geen klachten ingediend bij de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken ingediend. Dit betreft Stichting Kinderopvang KaKa, Kinderopvang KaKa B.V. en Kinderopvang KaKa Noord B.V. Dit blijkt uit de klachtenvrijbrief, gericht aan de houder. Deze klachtenvrijbrief is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

In het onderstaande zijn de drie klachten die ons via de interne procedure hebben bereikt uitgewerkt, inclusief de geboden oplossingen.



Kinderopvang KaKa

Klacht 1: betreffende afscheid van een 4-jarige op de peuteropvang

Een kind van peuteropvang 't Lutje Grut in Noordbroek was bijna vier jaar en zou binnenkort naar de basisschool gaan die in hetzelfde gebouw zit. De onderlinge communicatie over het meedraaien op school en het niet aanwezig zijn op de peuteropvang op de laatste peuteropvangdag is niet optimaal verlopen. Dat heeft tot gevolg gehad dat de ouders en leidsters elkaar hierover op het schoolplein spraken. Leidsters hadden niet begrepen dat de laatste dag op de peuteropvang al geweest was terwijl ouders op een ochtend op het plein aangaven dat het kind al op de basisschool zat. Hier werd door leidsters verontwaardigd op gereageerd wat door ouders als vervelend werd ervaren. Er is contact geweest met ouders en leidsters. Tegen leidsters is gezegd dat het keuze van ouders is om een kind wel/niet naar de peuteropvang te brengen en dat hier professioneel mee omgegaan hoort te worden. Ouders zijn in het gelijk gesteld en er zijn excuses gemaakt.

Klacht 2: onveilige trampoline

Het lokaal van onze peuteropvang 't Lutje Grut in Noordbroek gebruiken wij alleen op de ochtenden. Op de middagen wordt dit lokaal door een andere organisatie voor buitenschoolse opvang gebruikt. Voor de BSO-kinderen is er een trampoline buiten. Deze trampoline was niet veilig meer omdat hij kapot was, scheef in de grond zat en er water onder stond. Wij vonden dit een terechte klacht en er is daarom contact gezocht met de BSO-organisatie. Zij hebben de mankementen verholpen.

Klacht 3: gebruik mobiele telefoon op BSO

Een ouder hoorde via haar dochter, die gebruik maakt van onze BSO Joepie in Hoogezand, dat terwijl haar dochter thuis was, ze via de app musically zag dat 1 kind op dat moment vanaf op de opvang beelden aan het livestreamen was. De ouder vindt het niet goed dat dit gebeurt, aangezien ze een formulieren hebben getekend over het wel/ niet toestaan van gebruik van beeldmateriaal van hun kinderen en hierop aangegeven hebben dat zij dat niet wensen. Als organisatie vinden wij het onwenselijk dat kinderen via een mobiele telefoon beelden van de opvanglocatie kunnen delen met de buitenwereld. Als gevolg hiervan zijn duidelijke afspraken gemaakt over het NIET gebruiken van mobiele telefoons op de opvang en dit is ook met de ouders gecommuniceerd. Hier zijn vervolgens ook werkafspraken over gemaakt voor de hele organisatie.

Bijlage(n):

Klachtenvrijbrief gericht aan de houder van de volgende organisaties:

- Kinderopvang KaKa B.V.,
- Kinderopvang KaKa Noord B.V.
- Stichting Kinderopvang KaKa



Kinderopvang KaKa



de geschillencommissie

Kinderopvang KaKa B.V.
T.a.v. R. Masselink
Brink 12
7991CG Dwingeloo

Postbus 9000
3400 LP Den Haag
070 340 0000
Binnenpostbus 44, Den Haag
1950 - 18 77

Den Haag, 9 maart 2018

Betreft: Geen geschillen in 2017

Geachte heer, mevrouw Masselink,

In 2017 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 2018 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 2017 om in uw communicatie te gebruiken. Indien gewenst ontvangt u daarbij tevens het individuele certificaat van 2017 digitaal aangereikt. Stuur uw e-mail naar communicatie@degeschillencommissie.nl o.v.v. 'certificaat aanvraag' met daarbij de gegevens van uw vestiging(en) 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 Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Bedrijf en Bedrijf. Zie www.degeschillencommissie.nl

Voor Kleinschaligheid en Kwaliteit

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



Kinderopvang KaKa

Kinderopvang KaKa Noord B.V.
T.a.v. R. Masselink
Brink 12
7991CG Dwingeloo



de geschillencommissie

Postbus 2020
2020 LP Den Haag
Instituut voor
Beroepszaken M. Den Haag
020 - 14 77

Den Haag, 9 maart 2018

Betreft: Geen geschillen in 2017

Geachte heer, mevrouw Masselink,

In 2017 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 2018 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 2017 om in uw communicatie te gebruiken. Indien gewenst ontvangt u daarbij tevens het individuele certificaat van 2017 digitaal aangereikt. Stuur uw e-mail naar communicatie@degeschillencommissie.nl o.v.v. 'certificaat aanvraag' met daarbij de gegevens van uw vestiging(en) 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 Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf. Zie www.degeschillencommissie.nl

Voor Kleinschaligheid en Kwaliteit

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



Kinderopvang KaKa



de geschillencommissie

Stichting Kinderopvang Kaka
T.a.v. T.A.G. de Kort
Brink 12
7991CG Dwingeloo

Postbus 3040
2200 LP Den Haag
Inhoudsopgave
Sambesluit van 2017
2017-18-17

Den Haag, 9 maart 2018

Betreft: Geen geschillen in 2017

Geachte heer, mevrouw de Kort,

In 2017 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 2018 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 2017 om in uw communicatie te gebruiken. Indien gewenst ontvangt u daarbij tevens het individuele certificaat van 2017 digitaal aangereikt. Stuur uw e-mail naar communicatie@degeschillencommissie.nl o.v.v. 'certificaat aanvraag' met daarbij de gegevens van uw vestiging(en) 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 factoreert de geschillencommissies aan de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Eerhof. Zie www.degeschillencommissie.nl

Voor Kleinschaligheid en Kwaliteit

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