



Kinderopvang KaKa

JAARVERSLAG KLACHTENREGELING CLIENTEN KINDEROPVANG KAKA 2016

In het kalenderjaar 2016 is er één klacht betreffende de schoonmaak van een locatie ingediend bij onze eigen organisatie. Verderop in dit verslag zullen we hier uitgebreider op ingaan. Er zijn geen klachten bij de Stichting Geschillencommissie Voor Consumentenzaken ingediend. Dit betreft zowel onze Stichting (peuterspeelzaalwerk) als de beide BV's Kinderopvang KaKa en Kinderopvang KaKa Noord (KDV/BSO/gastouderopvang). Dit blijkt uit de klachtenvrijbrief, gericht aan de houder. Deze klachtenvrijbrief is als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd.

Ouders en/of gebruikers hebben de mogelijkheid gehad een klacht in te dienen via de interne of de externe klachtenprocedure.

Nieuwe ouders bij Kinderopvang KaKa krijgen een informatiepakket. In dit pakket zit een informatieboekje wat verwijst naar onze website waarop wij onze klachtenregeling gepubliceerd hebben. Kinderopvang KaKa is aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (de Geschillencommissie), bereikbaar via de mail (info@klachtenloket-kinderopvang.nl) of telefonisch (0900-1877).

Voor ouders die al langer zijn aangesloten zijn is deze klachtenregeling uiteraard ook digitaal in te zien. Op verzoek kunnen zij deze documenten uiteraard ook toegestuurd krijgen.

De samenstelling van de interne klachtencommissie was in 2016 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 samenstelling van de klachtencommissie bij een externe klachtenprocedure is:

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

Voor de **oudercommissie** maken wij ook gebruik van het 'Reglement Geschillencommissie Kinderopvang'. Zie ons document 'klachten reglement geschillencommissie'. Voor een verdere toelichting over de verschillende procedures via deze link: <http://www.kinderopvangkaka.nl/wp-content/uploads/2013/02/klachten-reglement-geschillencommissie.pdf>.

De samenstelling van de klachtenkamer voor klachten van de OC in 2016:

Kinderopvang KaKa is aangesloten bij de Geschillencommissie. Er is geen onderscheid meer tussen de klachtenprocedure voor ouders en de procedure voor oudercommissies. Oudercommissies kunnen wel een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld. Oudercommissies worden voor de procedure bij klachten verwezen naar klachtenregeling cliënten. Deze is o.a. te vinden op de website van Kinderopvang KaKa. Aangezien er geen klachten zijn ingediend zijn er door de diverse klachtencommissies geen werkzaamheden verricht en dus ook geen oordelen, aanbevelingen of maatregelen genomen.

KLACHT BETREFFENDE SCHOONMAAK VAN EEN LOCATIE

De oudercommissie van onze locatie De Oogappel in Hoogezand heeft op 5 oktober 2016 een klacht bij de directie van Kinderopvang KaKa neergelegd. Deze klacht betrof het schoonmaken van de locatie. De oudercommissie was van mening dat dit niet goed gedaan werd.

Op 6 oktober heeft de directie ter plaatse gekeken om een beeld te krijgen. Zij kwam tot de conclusie dat sommige zaken niet acceptabel waren. Dit is teruggekoppeld naar de oudercommissie

Vervolgens is er contact gezocht met het schoonmaakbedrijf en is het schoonmaakprogramma aangepast.

Op 14 november heeft de directie een gesprek gevoerd met de oudercommissie en de medewerkers van de locatie. Het traject is naar tevredenheid afgesloten en de klacht is ingetrokken.

Bijlage:

Klachtenvrijbrief gericht aan de houder van de organisaties Kinderopvang Kaka B.V., Kinderopvang KaKa noord B.V. en Stichting Kinderopvang KaKa:



de geschillencommissie

Postbus 90620
2508 LP Den Haag
Inhoudskast
Bordenwaaier AG, Den Haag
T: 070 - 310 63 10
F: 070 - 306 88 14

Den Haag, 22 februari 2017

Betreeft: Geen geschillen in 2016

Geachte heer, mevrouw,

In 2016 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen geen geschillen ingediend tegen uw organisatie. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren.

Certificaat

Hierbij ontvangt een certificaat waarop staat dat uw organisatie het afgelopen jaar geschilvrij was. Een mooie manier om (potentiële) klanten op uw goede dienstverlening te wijzen.

Meer informatie

Heeft u vragen of wilt u advies? Neem dan contact op met het Klachtenloket Kinderopvang via info@klachtenloket-kinderopvang.nl of **0900-1877** (20 cent/gesprek). Samen zorgen we ervoor dat uw organisatie ook in 2017 geschilvrij blijft. Op www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ondernemers vindt u meer informatie over diverse onderwerpen, waaronder de klachtenregeling en communicatie met ouders.

Met vriendelijke groet,

Mede namens het Klachtenloket Kinderopvang,

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

de geschillencommissie faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Bedrijf en Bedrijf, Zie www.dgeschillencommissie.nl