Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

KLACHTENJAARVERSLAG

Jaar 2025

Kinderdagverblijf Het Paleisje

Het Paleisje
kinderdagverblijf, BSO & PSA

Opgesteld door: Stéphanie Duque
Datum: 16-04-2026

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Inleiding

Dit klachtenjaarverslag geeft een overzicht van de klachten die in 2025 zijn ontvangen bij Kinderdagverblijf Het Paleisje. Het verslag omvat alle 8 locaties en is opgesteld conform de eisen van de Wet kinderopvang en het klachtenreglement van de organisatie.

Het doel van dit verslag is transparantie bieden over de afhandeling van klachten en inzicht te geven in eventuele verbeterpunten voor de kwaliteit van onze kinderopvang.

Organisatiegegevens

Algemene gegevens

Naam organisatie: Kinderdagverblijf Het Paleisje

Telefoonnummer: 010 258 09 81

E-mailadres: beleid@paleisje.nl

Website: https://www.hetpaleisje.nl

Naam klachtenfunctionaris / contactpersoon klachten: Stéphanie Duque

Overzicht locaties

De organisatie exploiteert de volgende 8 locaties:

Locatie	Adres	LRK-nummer(s)	KVK-nummer
Het Paleisje Bergschenhoek	Julianalaan 132, 2661 EN Bergschenhoek	KDV: 222603902 BSO: 205344070	66019990
Het Paleisje Berkel	Raadhuislaan 6, 2651 DB Berkel & Rodenrijs	KDV: 377737732	27296343
Het Paleisje Capelle	Stationsplein 20 (2e verdieping), 2907 MJ Capelle aan den IJssel	KDV: 200446277 BSO: 263684131	57554382
Het Paleisje Maasterras	Hongerlandsedijk 1104, 3201 LZ Spijkenisse	KDV: 255491797	54499593
Het Paleisje Meander	Boslaan 97, 2912 PA Nieuwerkerk aan den IJssel	KDV: 190138750	53264576
Het Paleisje Mathenesse/Mullerpier	Sint-Jobsweg 14, 3024 EJ Rotterdam	KDV: 139466125 BSO: 195979229	24431823
Het Paleisje Nesselande	Groeneweg 6, 3059 LC Rotterdam	KDV: 187544360	24388018
Het Paleisje Smitshoek	Wagenmakerij 11, 2993 AT Barendrecht	KDV: 222191727 BSO: 197684385	66275709

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Klachtenprocedure

Interne klachtenprocedure

Ouders/verzorgers hebben de mogelijkheid om een interne klacht in te dienen bij de locatiemanager van de opvanglocatie waar het kind wordt opgevangen, of rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris. Indien de klacht bij de locatiemanager wordt neergelegd, voert deze altijd vooraf overleg met de klachtenfunctionaris alvorens een antwoord te geven.

Na indiening van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de locatiemanager of de klachtenfunctionaris.

Bij Het Paleisje wordt zorgvuldig onderzoek gedaan naar klachten, waarbij de aanpak afhankelijk is van de aard en inhoud van de klacht. Mogelijke stappen zijn onder andere het horen van alle betrokken partijen (hoor en wederhoor) en het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is in relatie tot de klacht.

Wanneer een klacht betrekking heeft op het gedrag van een medewerker, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren. Deze reactie wordt meegenomen in de afhandeling.

De klachtenfunctionaris houdt toezicht op de voortgang en de doorlooptijd. De klacht wordt in ieder geval binnen zes weken afgehandeld. Als omstandigheden dit vertragen, wordt de klager zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom Het Paleisje tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen Het Paleisje neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

Wanneer de klager niet tevreden is over het oordeel of de afhandeling, kan de klacht worden voorgelegd aan het Klachtenloket Kinderopvang of kan direct een geschil worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Zie hiervoor de volgende sectie.

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Externe klachtencommissie

Ouders/verzorgers die niet tevreden zijn over de behandeling of uitkomst van een interne klacht, hebben de mogelijkheid hun klacht extern in te dienen.

Klachtenloket Kinderopvang Het Paleisje verwijst ouders naar het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

Geschillencommissie Kinderopvang Het Paleisje is wettelijk aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie, die vervolgens een bindende uitspraak doet voor beide partijen.

In de volgende situaties kunnen ouders de Geschillencommissie rechtstreeks benaderen, zonder eerst de interne klachtenprocedure te doorlopen:

- Wanneer Het Paleisje niet binnen 6 weken een beoordeling heeft gegeven;
- Wanneer interne afhandeling redelijkerwijs niet onafhankelijk kan plaatsvinden, bijvoorbeeld omdat de beoordelende persoon zelf onderdeel is van de klacht.

Ook bij rechtstreekse indiening adviseert Het Paleisje om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Een geschil dient te worden ingediend binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij Het Paleisje. De Geschillencommissie ziet toe op de naleving van haar uitspraken.

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Overzicht van ontvangen klachten in 2025

Totaal aantal klachten (alle locaties)

Categorie	Aantal
Totaal ontvangen klachten	18
Intern afgehandeld	16
Doorverwezen naar externe klachtencommissie	1
Ingetrokken door indiener	0
Nog in behandeling per 31 december 2025	2 (incl. klacht externe klachtencommissie)

Klachten per locatie

Locatie	Ingediend	Afgehandeld	Nog lopend
Het Paleisje Bergschenhoek	1	1	0
Het Paleisje Berkel	6	5	1
Het Paleisje Capelle	2	2	0
Het Paleisje Maasterras	0	0	0
Het Paleisje Meander	0	0	0
Kinderdagverblijf Het Paleisje Mathenesse/Mullerpier	5	4	1
Het Paleisje Nesselande	3	3	0
Het Paleisje Smitshoek	1	1	0

Klachten per onderwerp

Onderwerp van de klacht	Aantal
Incidenten / veiligheid (bijten, krabben, vallen)	7
Communicatie / informatievoorziening	4
Personeel / bezetting / vaste gezichten	3
Voeding / verzorging	3
Activiteiten / programma	2
Administratie / facturering	1
Groepsindeling / overplaatsing	1
Totaal:	**21***

***Enkele klachten betreffen meerdere onderwerpen en zijn daarom in meerdere categorieën meegeteld.**

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Klachtomschrijving per locatie

Het Paleisje Bergschenhoek

Klacht #	Datum	Status
Klacht 1	November 2025	Opgelost

Klacht 1

Omschrijving klacht:

In november 2025 zijn de contracten van twee pedagogisch professionals niet verlengd en heeft één medewerker zelf ontslag genomen vanwege de reisafstand. Dit leidde tot onrust onder ouders/verzorgers en de oudercommissie. Het Paleisje ontving hierover drie schriftelijke klachten: van individuele ouders op 14 en 20 november 2025, en van de oudercommissie op 29 november 2025. De ouders uitten hun zorgen over het verdwijnen van vaste gezichten en de impact hiervan op de kinderen en het vertrouwen in de opvang. De oudercommissie verzocht om een gesprek met de directie over de totstandkoming van dergelijke besluiten en de gevolgen daarvan.

Afhandeling en oplossing:

Alle betrokken ouders/verzorgers hebben een persoonlijke reactie ontvangen waarin de beslissing is toegelicht. Op verzoek van de oudercommissie heeft de directie een gesprek gevoerd waarin de ouders zijn aangehoord en erkend is dat de situatie vervelend is. Daarbij is uitgelegd dat het niet verlengen van contracten een weloverwogen beslissing betreft. Er is aandacht besteed aan de continuïteit van de vaste gezichten op de groepen, waarmee de oudercommissie gerust is gesteld. Ook heeft de directie intern met het team gesproken over de wisselingen binnen de locatie. Het standpunt ten aanzien van de contracten is niet gewijzigd.

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Het Paleisje Berkel

Klacht #	Datum	Status
Klacht 1	11-02-2025	Opgelost
Klacht 1	16-06-2025	Opgelost
Klacht 3	04-09-2025	Opgelost
Klacht 4	09-09-2025	Gedeeltelijk opgelost
Klacht 5	06-10-2025	Opgelost
Klacht 6	12-10-2025	Onopgelost

Klacht 1

Omschrijving klacht:

Een kind werd gebeten tijdens de opvang. De ouders dienden hierover een klacht in via e-mail, waarbij zij ook beeldmateriaal meestuurden als onderbouwing. Hun voornaamste zorg was niet zozeer het bijtincident zelf, zij erkenden dat dit bij jonge kinderen kan gebeuren, maar het feit dat zowel het bijten als de verwonding niet was opgemerkt door de aanwezige pedagogisch professionals. De beet werd pas later op de dag door een medewerker gesignaleerd.

Afhandeling en oplossing:

De locatiemanager heeft na ontvangst van de klacht contact opgenomen met de betrokken pedagogisch professionals. De medewerker die aanwezig was op de dag dat de klacht binnenkwam, erkende het incident niet te hebben gezien en is hierop aangesproken met de afspraak extra oplettend te zijn. De andere medewerker, die de dag erna weer werkzaam was, is eveneens persoonlijk gesproeken door de locatiemanager. Aan de ouders zijn oprechte excuses aangeboden en is een terugkoppeling gegeven. De ouders gaven aan tevreden te zijn met de snelle en open reactie.

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Klacht 2

Omschrijving klacht:

Op 16 juni 2025 dienden ouders een klacht in omdat hun kind herhaaldelijk voeding had gekregen waarvan eerder was aangegeven dat dit (nog) niet was toegestaan. Bij het ophalen bleek het kind een ijslolly te eten, terwijl de medewerker bij twijfel niet had gecontroleerd in het systeem of dit was toegestaan. Toen de ouders hierop wezen, reageerde de betreffende medewerker met de opmerking "het is maar een waterijsje", wat als ongepast werd ervaren. De ouders gaven aan dat de incidenten met name plaatsvonden op momenten dat niet-vaste medewerkers aanwezig waren, en verzochten om betere naleving van de voedingsafspraken.

Afhandeling en oplossing:

De locatiemanager heeft de klacht besproken met de pedagogisch professionals van de groep en de afspraak gemaakt dat voedingsafspraken voortaan strikt worden nageleefd. Ook vaste invallers zijn hierover geïnformeerd. De medewerker die de ongepaste opmerking maakte is hier persoonlijk op aangesproken; zij erkende dat de opmerking verkeerd was overgekomen en heeft haar excuses aangeboden aan de ouders. Het onderwerp is tevens meegenomen als aandachtspunt in de teamvergadering. De ouders reageerden tevreden op de snelle en duidelijke terugkoppeling.

Klacht 3

Omschrijving klacht:

Op 4 september 2025 ontving Het Paleisje een klacht van een ouder naar aanleiding van een bijtincident dat op 3 september 2025 had plaatsgevonden. Zijn dochter was tijdens het spelen gebeten in de wang, vlak onder het oog. Vanwege de gevoelige locatie van de wond verzocht de ouder schriftelijk om een uitgebreid incidentverslag, inclusief een beschrijving van de omstandigheden, de aanwezige medewerkers, de genomen maatregelen en de stappen om herhaling te voorkomen.

Afhandeling en oplossing:

De locatiemanager heeft uitgebreid schriftelijk gereageerd met een gedetailleerd verslag van het incident. Het kind werd gebeten tijdens vrij spel, waarbij de pedagogisch medewerkers aanwezig waren conform de geldende ratio. Het kind is direct getroost en de wond is verzorgd. De vader is telefonisch geïnformeerd en op verzoek is een foto via het ouderportaal gedeeld. Het incident is vastgelegd in het interne ongevallenformulier en besproken in de teamvergadering. De ouder reageerde tevreden en gaf aan de snelle en zorgvuldige afhandeling te waarderen.

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Klacht 4

Omschrijving klacht:

Op 9 september 2025 ontving het hoofdkantoor een klacht van een voorbijganger die op diezelfde dag langs Het Paleisje Berkel was gelopen. Zij had waargenomen dat kinderen zonder jas buiten speelden terwijl het 16 graden en bewolkt was, terwijl de pedagogisch professionals wel een dikke jas droegen. De voorbijganger uitte haar zorgen over het welzijn en de gezondheid van de kinderen en verzocht om hier aandacht aan te besteden bij alle vestigingen.

Afhandeling en oplossing:

Het hoofdkantoor heeft navraag gedaan bij de locatie, waaruit bleek dat de situatie een andere achtergrond had dan de klaagster had verondersteld, bijvoorbeeld een kind dat zelf zijn jasje had uitgedaan of met toestemming van ouders buiten speelde met een dik vest. Dit is schriftelijk teruggekoppeld aan de klaagster, met de mededeling dat er geen aanleiding was tot zorg en dat medewerkers altijd zorgvuldig letten op het welzijn van de kinderen. De klaagster reageerde hier niet tevreden op en stelde aanvullende vragen. Daarnaast plaatste zij een negatieve recensie op Google. Het standpunt van de organisatie is niet gewijzigd.

Klacht 5

Omschrijving klacht:

Op 6 oktober 2025 werd een kind gekrabd tijdens de opvang. Bij het ophalen constateerde de moeder roodheid onder het oog van haar kind en vertrok boos. Naar aanleiding hiervan is een gesprek aangevraagd, dat plaatsvond op 16 oktober 2025 met de vader, de locatiemanager en de klachtenfunctionaris. Een punt van discussie was of de roodheid onder het oog verband hield met het krabincident, aangezien het incident minimaal 1,5 uur eerder had plaatsgevonden en er op dat moment geen zichtbaar letsel was geconstateerd.

Afhandeling en oplossing:

Het incident is geregistreerd in het ongevallenformulier, met de kanttekening dat niet kon worden vastgesteld of de roodheid direct verband hield met het incident. Tijdens het gesprek op 16 oktober zijn de volgende afspraken gemaakt: in de nieuwsbrief van november wordt ouders gevraagd de nagels van hun kinderen kort te houden, pedagogisch medewerkers controleren regelmatig de nageltjes en vijlen deze indien nodig, en er worden dagelijks foto's van het kind via het ouderportaal gedeeld met de ouders. Het gesprek werd door beide partijen als positief ervaren.

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Klacht 6

Omschrijving klacht:

Op 12 oktober 2025 ontving de administratie een schriftelijke klacht van een ouder met bezwaar tegen de factuur over september 2025. De ouder stelde dat haar dochter vrijwel dagelijks eerder werd opgehaald en dat een volledig dagtarief daarom niet redelijk was. Daarnaast uitte zij zorgen over de kwaliteit van de zorg: haar dochter zou tijdens het verblijf vrijwel gestopt zijn met eten en drinken, oververmoeid thuiskomen en de verzorging zou te wensen overlaten. Ook was er kleding met spuug niet uitgespoeld meegestuurd, wat tot schimmelvorming had geleid. Tot slot gaf de ouder aan dat er in telefoongesprekken kwetsende en onprofessionele opmerkingen over haar dochter waren gemaakt. Na uitschrijving zou het kind duidelijk hersteld zijn. De ouder verzocht om herziening of gedeeltelijke kwijtschelding van de factuur.

Afhandeling en oplossing:

De administratie heeft intern navraag gedaan bij de betrokken medewerkers en locatiemanager, die het geschetste beeld niet herkenden. Conform de algemene voorwaarden blijft het volledige dagtarief van toepassing bij eerder ophalen op eigen initiatief, waardoor er geen aanleiding werd gezien de factuur aan te passen. De ouder heeft hierop aangegeven de klacht voor te leggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. De openstaande factuur is aangemeld bij het incassobureau. In februari 2026 is er vanuit Het Paleisje afgezien van een gerechtelijke procedure voor deze incasso. De factuur is tot op heden onbetaald gebleven en er is verder geen contact meer geweest van de ouder of het Klachtenloket.

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Het Paleisje Capelle

Klacht #	Datum	Status
Klacht 1	03-07-2025	Opgelost
Klacht 2	31-08-2025	Opgelost

Klacht 1

Omschrijving klacht:

Op 3 juli 2025 dienden ouders een klacht in bij Het Paleisje Capelle, omdat hun dochter te frequent werd overgeplaatst naar een andere (koppel)groep dan haar vaste groep. De ouders hadden eerder aangegeven dat dit incidenteel acceptabel was, maar merkten dat dit structureel gebeurde. Zij benadrukten dat hun dochter bewust en na zorgvuldige overweging in een specifieke groep was geplaatst vanwege de rust en structuur die dit bood. Daarnaast werden zij niet altijd vooraf geïnformeerd over de overplaatsing, maar hoorden zij dit pas bij aankomst op de locatie. De ouders vroegen om betere communicatie en een eerlijkere verdeling waarbij niet steeds dezelfde kinderen worden overgeplaatst.

Afhandeling en oplossing:

Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de assistent-leidinggevende, waarna schriftelijk is bevestigd dat er beter rekening zal worden gehouden met de situatie. Afgesproken is dat het kind niet langer structureel wordt overgeplaatst, maar dat dit wordt afgewisseld met andere kinderen. Tevens is toegezegd dat ouders voortaan tijdig worden geïnformeerd wanneer overplaatsing noodzakelijk is.

Klacht 2

Omschrijving klacht:

Op 31 augustus 2025 diende een ouder een klacht in over de vakantieopvang tijdens de zomervakantie van 2025. De ouder gaf aan dat de vooraf gecommuniceerde activiteiten in de praktijk nauwelijks werden uitgevoerd en dat er veel last-minute wijzigingen waren doorgevoerd. Hierdoor hadden de kinderen gedurende de gehele vakantie geen enkel uitje kunnen meemaken, terwijl zij hier wel naar hadden uitgekeken. De ouder vergeleek dit negatief met voorgaande jaren en verzocht om betere communicatie en een kwalitatief sterker vakantieprogramma in de toekomst.

Afhandeling en oplossing:

De locatiemanager heeft de klacht erkend en oprechte excuses aangeboden voor de teleurstelling bij de kinderen en ouders. De feedback is meegenomen in de eerstvolgende teamvergadering. Vanuit het hoofdkantoor is extra aandacht besteed aan de planning van de BSO-vakantieopvang en wordt er actief op toegezien dat er volgens de gecommuniceerde planning wordt gewerkt.

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Het Paleisje Maasterras

In 2025 zijn er bij deze locatie geen klachten ontvangen

Het Paleisje Meander

In 2025 zijn er bij deze locatie geen klachten ontvangen

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Het Paleisje Mullerpier/Mathenesse

Klacht #	Datum	Status
Klacht 1	05-03-2025	Opgelost
Klacht 2	21-07-2025	Opgelost
Klacht 3	17-07-2025	Opgelost
Klacht 4	07-08-2025	Opgelost
Klacht 5	09-10-2025	Onopgelost – in behandeling bij de Geschillencommissie

Klacht 1

Omschrijving klacht:

Op 5 maart 2025 diende een ouder een schriftelijke klacht in bij de klachtenfunctionaris over de ondersteuning van de zindelijkheidstraining van het kind. Ondanks dat er bewust meerdere onderbroekjes in de tas waren meegegeven en er eerder afspraken over waren gemaakt, had het kind opnieuw een luier gekregen na een ongelukje. De ouder gaf aan dat dit verwarrend is voor de zindelijkheidstraining en dat dit punt al meerdere keren met de groep was besproken zonder structurele verbetering.

Afhandeling en oplossing:

De klachtenfunctionaris heeft direct contact opgenomen met de locatiemanager, die na navraag bij de medewerkers vaststelde dat de melding klopte. De betrokken medewerkers zijn aangesproken en er zijn schriftelijk excuses aangeboden aan de ouder. Vervolgens zijn de ouder en de locatiemanager elkaar op locatie tegengekomen, waarbij ook de betrokken medewerkers zijn aangeschoven. Tijdens dit gesprek zijn duidelijke afspraken gemaakt om herhaling te voorkomen.

Klacht 2

Omschrijving klacht:

Op 21 juli 2025 diende een ouder een klacht in over het op zeer korte termijn annuleren van een eerder bevestigde ruildag. De ouder werd die ochtend om 07:01 geïnformeerd dat de opvang niet door kon gaan vanwege onderbezetting door ziekte. Dit had grote impact op de persoonlijke planning van de ouder. De klacht richtte zich met name op het gebrek aan tijdige communicatie, het uitblijven van een proactief alternatief en het feit dat een toegezegde terugbelafspraak niet werd nagekomen.

Afhandeling en oplossing:

Na het uitblijven van een reactie is de ouder persoonlijk naar de locatie gegaan, waar een gesprek heeft plaatsgevonden met de locatiemanager. Deze heeft haar excuses aangeboden en toegelicht dat alle mogelijkheden waren onderzocht om de opvang toch doorgang te laten vinden, maar dat dit niet was gelukt. Als compensatie is afgesproken dat het kind op een later moment naar keuze een extra opvangdag mag opnemen zonder extra kosten, wat schriftelijk is bevestigd door de locatiemanager.

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Klacht 3

Omschrijving klacht:

Op 17 juli 2025 diende een ouder een klacht in over het gebrek aan georganiseerde activiteiten op de opvang. De ouder had de indruk dat kinderen een groot deel van de dag aan hun lot werden overgelaten en onvoldoende werden gestimuleerd in hun ontwikkeling. Hoewel de ouder begrip toonde voor de drukte door ziekteverzuim, gaf hij/zij aan dat structurele aandacht voor spel, beweging, creativiteit en educatie mag worden verwacht.

Afhandeling en oplossing:

De locatiemanager heeft de klacht schriftelijk beantwoord en een toelichting gegeven op de dagindeling en het activiteitenaanbod. Hieruit bleek dat er gedurende de dag continu activiteiten worden aangeboden, waaronder kringmomenten, thematische knutselactiviteiten, buiten spelen en begeleide maaltijdmomenten. De locatiemanager gaf aan dat de knutselactiviteiten altijd in de ochtend plaatsvinden, terwijl het kind van de betreffende ouder doorgaans later op de dag arriveert, wat mogelijk de indruk had gewekt dat er weinig activiteiten waren. De ouder is uitgenodigd voor een gesprek indien er verdere vragen of suggesties waren.

Klacht 4

Omschrijving klacht:

Op 7 augustus 2025 diende een ouder een klacht in naar aanleiding van de tweede keer in korte tijd dat het kind niet kon worden opgevangen wegens personeelstekort. De ouder benadrukte dat structuur en continuïteit voor het kind bijzonder belangrijk zijn en dat het last-minute afbellen voor verwarring bij het kind en veel stress bij de ouder zorgt. Het vertrouwen in de stabiliteit van de opvang was hierdoor onder druk komen te staan.

Afhandeling en oplossing:

De locatiemanager heeft schriftelijk uitgebreid toegelicht welke stappen altijd worden doorlopen voordat wordt besloten een kind af te bellen, waaronder het samenvoegen van groepen, het inschakelen van andere locaties en het inzetten van uitzendkrachten. Op 13 augustus 2025 heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden waarbij beide partijen openheid en begrip toonden. Afgesproken is dat het kind bij een eventuele toekomstige calamiteit zo laag mogelijk op de afbellijst staat. De ouder gaf na het gesprek aan het vertrouwen in de organisatie te hebben herwonnen.

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Klacht 5

Omschrijving klacht:

Op 9 oktober 2025 diende een ouder een formele klacht in naar aanleiding van een ernstig bijtincident dat op 8 oktober 2025 had plaatsgevonden bij Het Paleisje Mathenesse. Een kind van acht maanden werd door een leeftijdsgenootje op drie plekken in het gezicht gebeten, vlak bij het oog. De verwondingen waren aanzienlijk en nog weken later zichtbaar. De ouder uitte zorgen over het toezicht op de groep, de late melding van het incident (ruim twee uur na het voorval), de wijze van communicatie en het ontbreken van cameratoezicht. Naar aanleiding van het incident besloot de ouder de opvang per direct op te zeggen. Later gaf de ouder aan verdere stappen te overwegen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en juridische stappen te overwegen omtrent letselschade en aansprakelijkheid.

Afhandeling en oplossing:

De klachtenfunctionaris heeft na ontvangst van de klacht direct telefonisch contact opgenomen met de ouder en daarna uitgebreid schriftelijk gecommuniceerd. Op 13 oktober 2025 zijn gesprekken gevoerd met de locatiemanager en de betrokken pedagogisch medewerkers om het incident te reconstrueren. Hieruit bleek dat de groepen op het moment van het incident samengevoegd waren, wat niet noodzakelijk was en in strijd met de instructie van de locatiemanager. De ouder ontving op 14 oktober een volledig incidentenverslag. De periode dat het kind in de tussentijd thuis bleef is niet in rekening gebracht. Als blijk van medeleven zijn bloemen, een kaartje en een knuffeltje gestuurd. Het incident is gemeld bij de GGD, die na toelichting besloot geen verder onderzoek in te stellen en aangaf tevreden te zijn met de opvolging. Het incident is tevens organisatiebreed met alle medewerkers besproken, met nadruk op het belang van alert toezicht. De zaak is daarnaast ook aangemeld bij de aansprakelijkheidsverzekeraar (ARAG). Het verzoek van de ouder om in contact te komen met de ouder van het bijtende kind kon uiteindelijk niet worden ingewilligd, omdat deze ouder hier niet langer voor openstond. De opzegging is per direct verwerkt, zonder de ouder te belasten met kosten in verband met het opzegtermijn. De ouder heeft aangegeven de zaak voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Op 22-04-2026 hebben wij het geschil binnengekregen vanuit de Geschillencommissie. Wij zullen deze verder in behandeling nemen.

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Het Paleisje Nesselande

Klacht #	Datum	Status
Klacht 1	03-03-2025	Opgelost
Klacht 2	28-10-2025	Opgelost
Klacht 3	26-11-2025	Opgelost

Klacht 1

Omschrijving klacht:

Op 3 maart 2025 dienden ouders een klacht in over de opvang op de maandagen. Bij het brengen van hun kind bleek de eigen groep donker en werd het kind zonder duidelijke communicatie naar een andere groep verwezen, waar de betreffende medewerker niet op de hoogte was van de situatie. Ouders gaven aan al meerdere maandagen geen goed gevoel te hebben bij de opvang, met wisselende medewerkers en onduidelijkheid over waar het kind gebracht of gehaald moest worden. Zij vroegen om betere communicatie en een vaste begeleider.

Afhandeling en oplossing:

De locatiemanager heeft dezelfde dag telefonisch contact opgenomen met de ouders en de situatie toegelicht. De eigen groep had op maandagen weinig kinderen en de vaste medewerker begon om 08:15 uur, waardoor kinderen tot dat tijdstip tijdelijk bij een andere groep werden opgevangen. Dit was echter niet gecommuniceerd aan de ouders. Er zijn excuses aangeboden en de afspraak gemaakt om voortaan beter te communiceren rondom de breng- en haalmomenten. De ouders zijn uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek indien gewenst.

Klacht 2

Omschrijving klacht:

Op 28 oktober 2025 dienden ouders een klacht in naar aanleiding van verwondingen die zij bij hun kind hadden geconstateerd na een opvangdag op 20 oktober 2025. Het kind had rode plekken bij de billen, die de volgende ochtend als kleine sneetjes zichtbaar waren. De huisarts bevestigde dat het om sneetjes ging. Omdat de oorzaak onduidelijk bleef na gesprekken met medewerkers en de locatiemanager, besloten ouders een formele klacht in te dienen. Hun voornaamste zorg was niet zozeer het incident zelf, maar het gevoel dat er onvoldoende samen werd gezocht naar een verklaring en naar manieren om hun vertrouwen te herstellen.

Afhandeling en oplossing:

De klacht is opgepakt door het hoofdkantoor. De klachtenfunctionaris heeft telefonisch contact opgenomen met de ouders en gesprekken gevoerd met de betrokken medewerkers. Conform protocol is de Meld-, Overleg- en Aangifteplicht (MOA) in werking gesteld en is een externe vertrouwensinspecteur geraadpleegd. Zowel intern als extern werd geconcludeerd dat er geen aanleiding was voor verder onderzoek. Als verbetermaatregel zijn afspraken gemaakt rondom het verschonen en de persoonlijke hygiëne van medewerkers. Hoewel de afhandeling naar tevredenheid verliep, gaven ouders aan zich niet meer volledig op hun gemak te voelen en hebben zij in goed overleg de plaatsing opgezegd per 25 november 2025. De beëindiging is bevestigd en administratief verwerkt.

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Klacht 3

Omschrijving klacht:

Op 26 november 2025 dienden ouders een klacht in omdat hun kind op 25 november voeding had gekregen die uitdrukkelijk niet was toegestaan. Vlees in het algemeen, en rundvlees in het bijzonder, was al langere tijd bekend als niet toegestaan voor dit kind. Ondanks eerdere afspraken hierover was dit toch foutief gegeven. Ouders gaven aan de medewerkers geen kwade opzet te verwijten, maar benadrukten dat een dergelijke fout, zeker gezien de eerder gemaakte afspraken, niet had mogen plaatsvinden. Zij verzochten om transparante communicatie naar alle ouders, om een vier-ogen principe bij het controleren van de voeding en om dagelijkse notities in het logboek over wat het kind heeft gegeten.

Afhandeling en oplossing:

De locatiemanager heeft de volgende ochtend direct telefonisch contact opgenomen met de ouders. Er zijn excuses aangeboden en de situatie is besproken. De kindgegevens in het systeem zijn direct aangescherpt, zodat ook invalmedewerkers exact weten wat het kind wel en niet mag eten. Afgesproken is dat voedingswijzigingen voortaan via het ouderportaal worden doorgegeven, dat de huishoudelijk medewerker dagelijks wordt geïnformeerd over de aanwezigheid en het voedingsschema van het kind, en dat de pedagogisch professionals dagelijks in het dagboekje noteren wat het kind heeft gegeten. De situatie is met het gehele team besproken. Ouders gaven aan verder tevreden te zijn over de locatie en de medewerkers.

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Het Paleisje Smitshoek

Klacht #	Datum	Status
Klacht 1	29-06-2025	Opgelost

Klacht 1

Omschrijving klacht:

Op 29 juni 2025 ontvingen twee ouders (waarvan één lid van de oudercommissie) een klacht over de communicatie en het beleid rondom het tropenrooster van de aangrenzende basisschool op 30 juni t/m 2 juli 2025. De school had het tropenrooster pas zondagmiddag gecommuniceerd, waarna Het Paleisje zondagavond laat berichtte dat kinderen eerder konden worden opgevangen, maar alleen tegen extra betaling. Ouders uitten bezwaar tegen de late communicatie, de extra kosten in een situatie van overmacht en het gevoel dat er onvoldoende werd meegedacht met de belangen van ouders en kinderen. Zij verzochten om creditering van de BSO-dag of opvang vanaf 13:00 uur zonder meerkosten.

Afhandeling en oplossing:

Het hoofdkantoor heeft beide ouders schriftelijk uitgebreid geïnformeerd over het beleid. Toegelicht is dat de locatiemanager buiten werktijden (op zondagavond) heeft geschakeld om extra opvang mogelijk te maken, en dat alleen het extra opvanguur van 13:00 tot 14:00 uur in rekening werd gebracht omdat dit buiten de reguliere contracturen viel. Creditering van de BSO-dag is niet toegekend, omdat de reguliere contracturen beschikbaar bleven. Ouders werden gewezen op de mogelijkheid om de school te raadplegen voor opvang in het tussenliggende uur. Het standpunt van de organisatie is niet gewijzigd. De feedback is meegenomen in interne evaluaties.

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Afhandeling van klachten

Doorlooptijden

Doorlooptijd	Aantal klachten
Afgehandeld binnen 6 weken	16
Afgehandeld binnen 6-10 weken	0
Langer dan 10 weken	0
Nog in behandeling	2

Uitkomsten van klachten

Uitkomst	Aantal
Klacht opgelost	15
Klacht deels opgelost	1
Klacht onopgelost	2

Toelichting afhandeling

De meeste klachten in 2025 zijn intern afgehandeld door de locatiemanager en/of de klachtenfunctionaris. Bij klachten waarbij een vermoeden van een ernstig incident bestond, is conform protocol de Meld-, Overleg- en Aangifteplicht (MOA) in werking gesteld en is een externe vertrouwensinspecteur geraadpleegd. Eén klacht is aangemeld bij de aansprakelijkheidsverzekeraar. Geen enkele klacht is in 2025 behandeld door de externe Geschillencommissie Kinderopvang.

6. Klachten bij de externe klachtencommissie

Categorie	Aantal
Klachten ingediend bij externe commissie	1
Behandeld door commissie	0
Gegrond verklaard	0
Ongegrond verklaard	0

Op 23 december 2025 heeft een ouder een geschil ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang naar aanleiding van een ernstig bijtincident bij Het Paleisje Mathenesse op 8 oktober 2025. Het Paleisje heeft op 22 april 2026 inzage gekregen in dit geschil en neemt dit thans in behandeling.

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Verbeterpunten en acties naar aanleiding van klachten

Op basis van de ontvangen klachten in 2025 zijn de volgende verbeteracties geformuleerd of uitgevoerd:

Verbeterpunt	Actie / maatregel	Status
Communicatie rondom wisselingen van personeel	Directie voert gesprekken met ouders en team bij personeelswisselingen	Uitgevoerd
Naleving voedingsafspraken	Voedingsgegevens aangescherpt in systeem; invallers geïnformeerd; vier-ogen principe ingevoerd	Uitgevoerd
Alert toezicht bij jonge kinderen	Organisatiebreed bericht aan alle medewerkers over belang van alert toezicht	Uitgevoerd
Protocollen verschonen en persoonlijke hygiëne	Afspraken gemaakt rondom verschonen en nagels kort houden	Uitgevoerd
Communicatie breng- en haalmomenten	Afspraken gemaakt over tijdige communicatie bij groepswisselingen	Uitgevoerd

Docusign Envelope ID: 0D9ABBB3-C233-4703-8B05-39EEFA600C2A

Reflectie en conclusie

In 2025 ontving Kinderdagverblijf Het Paleisje in totaal 18 klachten verspreid over 6 van de 8 locaties. Het merendeel van deze klachten is intern en naar tevredenheid afgehandeld, wat aantoont dat de klachtenprocedure over het algemeen goed functioneert. De klachten hadden uiteenlopende onderwerpen, waarbij incidenten rondom veiligheid (zoals bijt- en krabincidenten), communicatie en de naleving van voedingsafspraken het meest voorkwamen.

Twee locaties, Het Paleisje Maasterras en Het Paleisje Meander, ontvingen in 2025 geen enkele klacht, wat een positief signaal is. Bij locaties waar meerdere klachten binnenkwamen, valt op dat een groot deel voortvloeit uit situaties die inherent zijn aan de kinderopvang, zoals incidenten tussen jonge kinderen. In die gevallen is de wijze van communiceren en de snelheid van opvolging bepalend voor het herstel van vertrouwen bij ouders.

Een terugkerend thema in 2025 was de impact van personeelswisselingen en -tekorten op het vertrouwen van ouders. Zowel bij Bergschenhoek als bij meerdere andere locaties bleek dat ouders de continuïteit van vaste gezichten als essentieel ervaren voor het gevoel van veiligheid en vertrouwen in de opvang.

Aandachtspunten voor 2026:

In 2026 zal Het Paleisje extra aandacht besteden aan de communicatie richting ouders bij personeelswisselingen en -tekorten, zodat ouders tijdig en transparant worden geïnformeerd en het gevoel van continuïteit en vertrouwen zoveel mogelijk wordt gewaarborgd. Daarnaast wordt ingezet op het beter borgen van individuele afspraken rondom voeding en verzorging bij de inzet van invallers, zodat deze afspraken ook bij wisselende bezetting consistent worden nageleefd. De procedure rondom het informeren van ouders bij incidenten wordt verder aangescherpt, met als doel dat ouders altijd tijdig en volledig op de hoogte worden gesteld. Tot slot wordt de planning van de BSO-vakantieopvang verder gestructureerd, zodat het vooraf gecommuniceerde programma ook in de praktijk wordt uitgevoerd en ouders en kinderen op een kwalitatief goed vakantieprogramma kunnen rekenen.

Vaststelling en ondertekening

Dit klachtenjaarverslag is vastgesteld door de directie van Het Paleisje.

Naam: S. Bouharrou
Datum: 23-04-2026
Handtekening: _____



Dit verslag wordt jaarlijks gepubliceerd op de website van Het Paleisje en is beschikbaar voor ouders/verzorgers en de toezichthoudende instantie (GGD/gemeente).