

GGD  
Gemeente Rotterdam  
Maatschappelijke Ontwikkeling  
Afdeling J&O T&H Kinderopvang Oost  
T.a.v. Antoinette Verschoor en/of Judith van Witszenburg de Vos  
Halvemaanpassage 90  
3000 LP Rotterdam



Rotterdam, 30 januari 2024

Betreft: klachtenjaarverslag 2023 Kinderopvang Het Paleisje B.V.

Geachte mevrouw Verschoor en mevrouw Witszenbug de Vos,

Hierbij zenden wij u het jaarverslag interne/externe klachtbehandeling van Kinderopvang Het Paleisje over het jaar 2023. Kinderopvang Het Paleisje heeft een registratieovereenkomst voor de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen afgesloten.

Voor dit klachtenjaarverslag hebben wij de klachten van de volgende locaties samengebracht;

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| • Het Paleisje Berkel B.V.        | 6 klachten, allen opgelost                    |
| • Het Paleisje Smitshoek B.V.     | 1 klacht, allen opgelost                      |
| • Het Paleisje Capelle B.V.       | 4 klachten, waarvan 3 opgelost en 1 geschil   |
| • Het Paleisje Nesselande B.V.    | 3 klachten, waarvan 2 opgelost en 1 juridisch |
| • Het Paleisje Bergschenhoek B.V. | Geen klachten                                 |
| • Het Paleisje Maasterras B.V.    | Geen klachten                                 |
| • Het Paleisje Meander B.V.       | Geen klachten                                 |
| • Het Paleisje Mathenesse B.V.    | Geen klachten                                 |

## Externe klachtenprocedure

Vanaf 1 januari 2016 zijn wij geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De klachtenprocedure die wij extern hanteren, wordt op de volgende wijze onder de aandacht van de ouders/klanten gebracht;

- Op de website van Het Paleisje staat de klachtenprocedure beschreven.
- Het Paleisje heeft een klachtenprocedure die beschreven is in het klachtenreglement.
- In het contract dat ouders ondertekenen m.b.t. de plaatsing van hun kind(eren), wordt verwezen naar het klachtenreglement.
- Tijdens het intakegesprek brengen wij de oudercommissie onder de aandacht van de nieuwe ouder(s) en de aansluiting van deze bij de Klachtenkamer Oudercommissie.
- Pedagogisch medewerkers attenderen ouders op de mogelijkheid van het indienen van een klacht. Medewerkers behandelen kritische opmerkingen van klanten ook als verbeterpunt en brengen, indien zij deze hebben gekregen, de manager hiervan op de hoogte.

## Geschillencommissie

Er is in 2023 één klacht ontvangen door de Geschillencommissie Kinderopvang en geen klachten ontvangen bij de Klachtenkamer Oudercommissie.

---

## Interne klachtbehandeling Kinderopvang Het Paleisje

Het Paleisje maakt gebruik van een klachtenprotocol. Hierin staat de interne klachtenbehandeling omschreven.

### Interne klachtenprocedure

Indien ouders een klacht/verbeterpunt hebben, dan horen wij dit graag. Een klacht is voor ons een kans om ons beleid, een werkwijze of procedure te verbeteren. Ouders kunnen de klacht bij de desbetreffende medewerker indienen. Wanneer deze niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de ouder contact opnemen met de locatiemanager en/of het hoofdkantoor.

Door een klantgerichte en open houding naar de klant en de klacht altijd serieus te nemen, gaan wij er vanuit dat de meeste klachten naar volle tevredenheid kunnen worden opgelost. Dit komt een goede klantrelatie en samenwerking ten goede.

Door het gebruik van de klachtenprocedure hoopt Kinderopvang Het Paleisje te voorkomen dat een informele klacht overgaat in een formele klacht. Tevens streeft Kinderopvang Het Paleisje ernaar in een vroegtijdig stadium in te grijpen en haar klanten tevreden te houden.

### Interne klachten

Er zijn verschillende klachten/misverstanden bij de pedagogisch medewerkers of de managers terecht gekomen die direct naar tevredenheid konden worden opgelost. Dit door aanpassing van de dienstverlening of opheldering van miscommunicatie of misverstanden.

In het jaar 2023 zijn er in totaal van alle locaties samen veertien klachten/verbeterpunten gemeld en opgelost.

---

# Ontvangen en behandelde interne klachten

Locatie Het Paleisje Berkel B.V.

Klacht 1: Datum: 11-01-2023 Opgelost

## Opmerking/verbeterpunt:

Op de groep heeft zich een onaangenaam bijtincident voorgedaan, waarbij een kind in het gezicht werd gebeten. Ouders waren hierover telefonisch geïnformeerd, maar bij het ophalen schrokken ze van de ernst van de situatie. Ze hebben een klacht ingediend omdat het bijtende kindje een neiging tot bijten vertoont en mogelijk al vaker gebeten heeft. Ouders vreesden herhaling van bijtgedrag en wensten een oplossing om toekomstige incidenten te voorkomen.

## Oplossing:

De locatiemanager van Het Paleisje Berkel heeft de betrokken ouders uitgenodigd voor een gesprek op kantoor, waarbij aandachtig naar hun zorgen is geluisterd. Het kindje dat heeft gebeten, wordt nauwlettend in de gaten gehouden, en indien er herhaaldelijk bijtgedrag wordt vertoond, zullen passende maatregelen worden genomen. In de tussentijd is er een zorgdossier opgesteld voor het betreffende bijtende kindje, waarover de ouders zijn geïnformeerd.

-----

Klacht 2: Datum: 24-02-2023 Opgelost

## Opmerking/verbeterpunt:

Een ouder heeft een klacht ingediend over de verzorging van haar kind. Het kind werd niet op tijd verschoond, wat resulteerde in ernstig rode billen, de vorming van blaasjes en dagenlang huilen van het kind als gevolg.

## Oplossing:

De manager van Het Paleisje Berkel heeft de klacht besproken met de vaste pedagogisch medewerkers van de groep waar het betreffende kindje zich bevindt. Zij hebben contact opgenomen met de ouder en duidelijke afspraken gemaakt met betrekking tot de verzorging van het kindje. Vanwege de gevoeligheid van het kindje voor rode billen wordt extra aandacht besteed aan de luier en wordt, indien nodig, tussen de reguliere verschoonmomenten door extra verschoond.

-----

Klacht 3: Datum: 22-03-2023 Opgelost

## Opmerking/verbeterpunt:

De ouder bracht via e-mail enkele zorgen ter sprake die ze had ondervonden. Haar oudste kind, dat de peuterspeelacademie bijwoont, speelde niet dagelijks buiten. Toen ze vroeg naar de reden, kreeg ze van de pedagogisch medewerkers te horen dat het te druk was op de groep en er te veel taken moesten worden volbracht. Deze reden is uiteraard niet acceptabel om de kinderen niet naar buiten te laten gaan. Daarnaast ontvangt de ouder sporadisch berichten vanuit de kinderopvang, terwijl ze voor haar andere kind, dat niet meer naar de opvang gaat, dagelijks berichten ontving.

De jongste, een 8 maanden oude baby, werd door een invalkracht verkeerd op de grond gezet (in zittende positie), terwijl het kind nog niet kon zitten. De vaste medewerker van de groep was op dat moment met pauze. De ouder maakt zich zorgen dat de invaller niet op de hoogte was van de ontwikkelingsfase van het kind. Als gevolg van de onjuiste plaatsing heeft de baby een bult op zijn hoofd opgelopen.

## Oplossing:

Naar aanleiding van de klacht(en) heeft de locatiemanager overleg gehad met de pedagogisch medewerkers van de betrokken groepen. Daarbij is benadrukt dat het een vast beleid is dat de kinderen dagelijks minimaal één keer naar buiten gaan om te spelen, ongeacht de staat van de groep. Als er sprake is van rommel, worden de kinderen geholpen met opruimen, zodat het toch mogelijk is om andere geplande activiteiten uit te voeren. Vanwege personeelwisselingen kan het soms nodig zijn om invalkrachten in te zetten. Er is besproken dat er beter overleg moet zijn met betrekking tot de verzorging, ontwikkeling en gemoedstoestand van de kinderen, zodat het invallende personeel adequaat kan handelen wanneer de vaste medewerker pauze heeft of klaar is met de dienst. Alle besproken punten zijn gecommuniceerd naar de ouders.

---

Klacht 4:

Datum: 22-05-2023

Opgelost

**Opmerking/verbeterpunt:**

De klacht betrof de veiligheid van het kind van de betreffende ouder. Bij het brengen van het kind vertrok de ouder, waarna de pedagogisch medewerker het kind op de vensterbank plaatste om naar de ouder te zwaaien. Omdat op dat moment een ander kind werd binnengebracht, werd het kind op de vensterbank even alleen gelaten, wat de veiligheid niet waarborgde. De ouder heeft dit waargenomen en sprak later zelf de pedagogisch medewerker hierop aan. De reactie van de medewerker was echter niet adequaat en vrij afstandelijk, zonder excuses, waardoor de ouder zich genoodzaakt voelde om een klacht in te dienen.

**Oplossing:**

Naar aanleiding van de klacht heeft de locatiemanager van Het Paleisje Berkel de desbetreffende medewerker direct aangesproken. De medewerker interpreteerde de opmerking in eerste instantie als een algemene opmerking van de ouder, waardoor haar reactie minder betrokken was. Dit was echter niet de bedoeling, en zodra de medewerker de ouder opnieuw zag, bood zij excuses aan. Er is expliciet benoemd dat kinderen niet in het raamkozijn mogen staan. De locatiemanager houdt hier extra toezicht op en wil dit gedrag niet meer zien. Deze informatie is teruggekoppeld naar de ouder.

-----

Klacht 5:

Datum: 15-11-2023

Opgelost

**Opmerking/verbeterpunt:**

Een ouder diende een klacht in over het verschonen van haar kind. Voor de tweede keer haalde de ouder haar kind op met een volledig doorweekte poepluier. Het betreffende kind was pas 1,5 maand op de Peuter Speel Academie en de ouder was dit niet gewend vanuit de vorige groep.

**Oplossing:**

Na het incident heeft de locatiemanager van Het Paleisje Berkel de pedagogisch medewerkers van de groep aangesproken, en zij hebben vervolgens contact opgenomen met de ouder. Tijdens dit gesprek is het verschoningsbeleid toegelicht en is overeengekomen dat er aan het einde van de dag, voorafgaand aan het ophalen van het kind, extra controle zal worden uitgevoerd op een eventuele poepluier.

-----

Klacht 6:

Datum: 28-11-2023

Opgelost

**Opmerking/verbeterpunt:**

Op de Peuter Speel Academie (PSA) werd bij een kind gedragsproblemen geconstateerd. Er is een zorgdossier opgesteld, er zijn gesprekken gevoerd met de ouders, en het werd besloten dat het kind overgeplaatst moest worden naar een medisch kinderdagverblijf (MKD). Vanwege de lange wachttijden bij het MKD bleef het kind in de tussentijd bij onze opvang. Het zorgbehoevende kind richtte zich echter specifiek op een ander groepsgenootje en sloeg deze regelmatig. De ouder van het geslagen kind begreep de situatie, maar na herhaaldelijke meldingen van het geweld wilde zij een passende oplossing zien.

**Oplossing:**

De locatiemanager van Het Paleisje Berkel heeft overleg gevoerd met de ouder van het kind dat herhaaldelijk werd geslagen. Tijdens dit gesprek is besloten om een stagiair aan de groep toe te voegen om extra ondersteuning te bieden. Er is ook besloten om opnieuw een gesprek te plannen met de ouders van het zorgkindje en advies in te winnen bij het hoofdkantoor. Uiteindelijk, naar aanleiding van aanhoudende incidenten, is besloten dat het zorgkindje niet langer kon blijven, vanwege de onveiligheid die zijn gedragsproblematiek met zich meebracht voor de andere kinderen op de groep.

---

## Locatie Het Paleisje Smitshoek B.V.

Klacht 1: Datum: 15-12-2023 Opgelost

### Opmerking/verbeterpunt:

De ouder stuurde een e-mail met diverse gecombineerde klachten. De kern van de klacht betrof het nieuwe uurtarief dat wij als opvang vanaf 2024 hanteren, dat aan alle ouders was gecommuniceerd na overleg met de oudercommissie. De ouder was niet tevreden dat onze uurprijs was gestegen zonder dat daar een verbetering in dienstverlening tegenover stond. Daarnaast heeft haar kind een allergie voor de luiers en billendoekjes die op de opvang worden gebruikt. Hoewel we de juiste billendoekjes voor het kind hebben aangeschaft, moeten de luiers van huis worden meegebracht. Bovendien heeft het kind een jaar geleden aanzienlijk veel dagen gemist vanwege een ziekenhuisopname, zonder dat hier een compensatie of opbouw van tegoed voor is geboden. De ouder ervaart de service van Het Paleisje als minimaal en hoopt dat er wordt meegedacht over mogelijke oplossingen voor haar klachten.

### Oplossing:

De locatiemanager van Het Paleisje Smitshoek heeft de ontvangen klacht doorgestuurd naar het hoofdkantoor. Daar is de e-mail behandeld, en er is contact opgenomen met de betreffende ouder. Het geldende beleid is toegelicht, waarbij normaal gesproken ziekte-dagen niet worden gecompenseerd volgens onze beleidsrichtlijnen. Niettemin, gezien het aantal gemiste dagen, hebben we als tegemoetkoming extra opvang aangeboden aan de ouder. Tijdens dit proces is ook uitleg gegeven over het nieuwe tarief en de huidige dienstverlening die wij hanteren.

Hoewel ziekte-dagen doorgaans niet worden gecompenseerd, begrepen we dat er in dit geval veel gemiste dagen waren. We willen altijd meedenken met de ouders in uitzonderlijke situaties. Verder is aan de locatiemanager van Het Paleisje Smitshoek geadviseerd om de ouder uit te nodigen voor een gesprek, zodat zij zich extra gehoord voelt. Dit gesprek heeft plaatsgevonden op woensdag 17 januari 2024, en de ouders hebben aangegeven dat zij dit als een positieve ervaring hebben beschouwd.

## Locatie Het Paleisje Capelle B.V.

Klacht 1: Datum: 30-01-2023 Onopgelost en behandeld bij de geschillencommissie

### Opmerking/verbeterpunt:

Een ouder diende een klacht in over haar kind op de Buitenschoolse Opvang (BSO). Haar zoon vertelde herhaaldelijk thuis over ervaren geweld van andere kinderen op de BSO. Aangezien het betreffende kind zelf ook gedragsproblemen vertoonde, wat tijdens het warme overdrachtsgesprek met de ouder werd besproken, werd er bij Het Paleisje Capelle een dossier aangemaakt met betrekking tot zijn gedrag. Het was een ongelukkige situatie waarin de ouder zelf met een klacht kwam, en vanuit onze zijde werd aangegeven dat haar zoon in de meeste gevallen de aanstichter was van de problemen en het geweld op de BSO. Daarnaast werden ongepaste handelingen gemeld, zoals het vastpakken van borsten van medewerkers en het vertonen van ongepast gedrag.

Vanwege de ernst van de situatie besloot het hoofdkantoor het contract van het kind te ontbinden, wat tijdens een gesprek aan de moeder werd medegedeeld. Moeder was hier zeer boos over, aangezien zij degene was die de klacht had ingediend. Het hoofdkantoor was aanvankelijk niet op de hoogte van de klacht, bood excuses aan en stelde het ontbinden van het contract uit. Er werd echter met de moeder besproken dat er verbetering moest zijn bij haar kind, gezien de veiligheid van de andere BSO-kinderen niet altijd kon worden gegarandeerd wanneer hij aanwezig was.

Er werd afgesproken de dagelijkse overdracht via e-mail te versturen, zodat de moeder altijd via de locatiemanager op de hoogte zou worden gesteld van de gebeurtenissen van de dag. In eerste instantie reageerde de moeder hier positief op, maar later ontstonden er problemen met de verzonden e-mails, gezien het gedrag van het kind niet verbeterde. Hoewel er positieve momenten waren, waren er helaas ook negatieve momenten waarop het kind voorwerpen naar medewerkers gooide, groepsgenoten flink uitdaagde en uitschold, en ongepast gedrag vertoonde.

Uiteindelijk heeft de directie toch besloten het contract te ontbinden, waarna de moeder een klacht heeft ingediend bij de geschillencommissie.

---

Klacht 2:

Datum: 17-01-2023

Opgelost

**Opmerking/verbeterpunt:**

Een ouder heeft een klacht ingediend na een incident waarbij haar dochter na het ophalen van de opvang overgegeven heeft. Aangezien ook andere ouders aangaven dat hun kinderen hetzelfde probleem hadden, vermoedde de ouder dat er mogelijk iets mis was met het eten. De ouder wilde de locatie op de hoogte stellen van deze mogelijke onregelmatigheid.

**Oplossing:**

De locatiemanager van Het Paleisje Capelle heeft de klacht besproken met de huishoudelijk medewerker. Er is, conform de standaardpraktijk, gewerkt volgens de hygiënerichtlijnen. Niettemin biedt dit geen absolute garantie tegen mogelijke fouten. De manager heeft de klacht tevens besproken met de kwaliteitsmedewerker, wat heeft geleid tot het besluit om strenger toezicht te houden bij het bereiden van de maaltijden.

-----

Klacht 3:

Datum: 28-02-2023

Opgelost

**Opmerking/verbeterpunt:**

Een ouder heeft een klacht ingediend omdat bij thuiskomst, na het ophalen van haar kind, bleek dat het kind nog steeds dezelfde luier droeg als die in de ochtend was aangebracht. Dit impliceert dat het kind gedurende de hele dag niet verschoond is, wat de moeder ernstige zorgen baarde.

**Oplossing:**

De locatiemanager van Het Paleisje Capelle heeft een gesprek gehad met de medewerkers van de groep, waarbij zij een schriftelijke waarschuwing hebben ontvangen voor het incident. Bovendien is er een afspraak gemaakt met de ouder op kantoor, waar excuses zijn aangeboden. Sindsdien heeft zich geen herhaling van de situatie voorgedaan.

-----

Klacht 4:

Datum: 14-03-2023

Opgelost

**Opmerking/verbeterpunt:**

Een ouder diende een klacht in via e-mail over de volle luier van haar dochter bij het ophalen. Bovendien heeft de moeder even op de groep gestaan toen ze haar dochter zelf ging verschoonen, omdat haar dochter net had gepoept voordat ze naar huis gingen. Op dat moment trok een ander kindje een kast omver, die vervolgens over hem heen viel. De ouder vond de reactie van de pedagogisch medewerker op de groep verrassend luchtig, wat twijfels bij de ouder opriep over de veiligheid.

**Oplossing:**

De manager van Het Paleisje Capelle heeft met de medewerkers van de groep gesproken over het belang van de verschoonrondes. Er is benadrukt dat er extra controle moet worden uitgevoerd om te verzekeren dat alle kinderen daadwerkelijk verschoond zijn. Daarnaast is de kast onmiddellijk op een andere manier neergezet, zodat het omvallen ervan niet meer mogelijk is. Er is contact opgenomen met de ouder om excuses aan te bieden en de situatie uit te leggen.

---

## Locatie Het Paleisje Nesselande B.V.

Klacht 1: Datum: 12-12-2023 Opgelost

### Opmerking/verbeterpunt:

Nadat we aan de ouders hadden aangekondigd dat de buitenschoolse opvang (BSO) definitief zou sluiten, ontvingen we een klacht van een ouder. Deze ouder vond het onaanvaardbaar dat we zo'n beslissing op korte termijn hadden genomen en was van mening dat we niet genoeg inspanningen hadden geleverd om personeel aan te trekken en de BSO operationeel te houden.

### Oplossing:

De klacht van de ouder is besproken met het hoofdkantoor. Er is aan de ouder uitgelegd welke inspanningen we hebben geleverd om personeel aan te trekken en waarom uiteindelijk is besloten tot sluiting. We begrijpen natuurlijk de frustratie en zorgen van de ouder, aangezien deze beslissing ook voor ons niet gemakkelijk is geweest.

-----

Klacht 2: Datum: 07-02-2023 Opgelost

### Opmerking/verbeterpunt:

Een ouder heeft een klacht ingediend nadat bleek dat er geen plek was voor de opvang toen de vader met het kind arriveerde. Dit kwam door ziekmeldingen van pedagogisch medewerkers. Hoewel de ouders op dat moment werden gebeld om de afspraak af te zeggen, was de vader met het kind al om 09.00 uur op de opvang gearriveerd en hadden ze tot op dat moment geen bericht ontvangen. De ouder zou begrip hebben gehad voor de situatie als ze direct in de vroege ochtend, na de ziekmeldingen, was gebeld. Nu heeft deze vertraging de ouders en het kind in een onaangename situatie gebracht.

### Oplossing:

Er is excuses aangeboden aan de ouders en de situatie is uitgelegd.

-----

Klacht 3: Datum: 07-02-2023 Klacht is doorverwezen naar de jurist

### Opmerking/verbeterpunt:

Deze klacht heeft betrekking op de onmiddellijke beëindiging van de opvang. De ouder was ontevreden over de mentor van het kind omdat er geen kennismakingsgesprek had plaatsgevonden, veroorzaakt door de afwezigheid van de mentor. Volgens de ouder is dit later ook niet opgepakt. Eerdere gesprekken met de locatiemanager van Het Paleisje Nesselande hebben volgens de ouder niet geleid tot de nodige oplossing.

### Oplossing:

Tijdens het eerdere gesprek met de ouder heeft de locatiemanager van Het Paleisje Nesselande meerdere opties voorgesteld om de mentor te leren kennen. Er is gevraagd aan de ouder om opnieuw een kennismakingsgesprek te plannen, maar hier is geen gebruik van gemaakt. Als gevolg van de opzegging is het contract van het kind beëindigd, met inachtneming van een maand. Omdat ouder het niet eens was met de maand opzegtermijn, is deze naar de jurist gestapt. Wij hebben dit uit handen gegeven aan onze rechtsbijstand.