

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, 24 februari 2025

Betreft: klachtenjaarslag 2024 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 2024. Kinderopvang Het Paleisje heeft een registratieovereenkomst voor de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen afgesloten.

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

- | | |
|-----------------------------------|--|
| • Het Paleisje Berkel B.V. | 6 klachten, allen opgelost |
| • Het Paleisje Smitshoek B.V. | 2 klachten, waarvan 1 opgelost en 1 bij de geschillencommissie |
| • Het Paleisje Capelle B.V. | 6 klachten, waarvan 5 opgelost en 1 deels opgelost |
| • Het Paleisje Nesselande B.V. | 2 klachten, allen opgelost |
| • 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. | 3 klachten, allen opgelost |

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 2024 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.

Klachtenprocedure

Bij Het Paleisje hechten wij veel waarde aan de mening van ouders. Klachten en verbeterpunten worden gezien als kansen om ons beleid, onze werkwijze of procedures te verbeteren. Wij streven ernaar om klachten op een klantgerichte en open manier te behandelen, zodat de meeste klachten naar tevredenheid worden opgelost en de samenwerking met ouders positief blijft.

Ouders kunnen een klacht in eerste instantie bespreken met de betreffende medewerker. Indien dit niet naar wens wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de locatiemanager of rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris.

Wanneer een klacht bij de locatiemanager wordt neergelegd, zal deze altijd overleg voeren met de klachtenfunctionaris voordat er een antwoord wordt gegeven. Na het indienen van een klacht ontvangt de ouder een schriftelijke bevestiging van ontvangst, afkomstig van de locatiemanager of de klachtenfunctionaris.

Onderzoek en afhandeling

Elke klacht wordt zorgvuldig onderzocht, waarbij de aanpak afhankelijk is van de aard en inhoud van de klacht. Dit kan onder meer inhouden:

- Het horen van alle betrokken partijen (hoor en wederhoor).
- Het beoordelen van het beleid en de praktijk in relatie tot de klacht.
- Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, krijgt deze de gelegenheid om schriftelijk of mondeling te reageren.

De klachtenfunctionaris houdt toezicht op het afhandelingsproces en bewaakt de doorlooptijd. Het streven is om klachten zo snel mogelijk af te handelen. Indien dit langer duurt dan verwacht, wordt de klager hierover geïnformeerd. Klachten worden binnen zes weken afgehandeld.

Uitkomst en vervolg

De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, waarin wordt aangegeven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is.
- De reden voor dit oordeel.
- Indien van toepassing: welke maatregelen Het Paleisje neemt en binnen welke termijn deze worden uitgevoerd.

Ontvangen en behandelde interne klachten

Locatie Het Paleisje Berkel B.V.

Klacht 1: Datum: 17-05-2024 Opgelost

Opmerking/verbeterpunt:

Een ouder diende per e-mail een klacht in over haar dochter, die thuiskwam van de opvang met een verwonding in de hals. Volgens de moeder was dit veroorzaakt door een nagel, waarmee een ander kind haar had gekrabd. Ze gaf aan het jammer te vinden dat dit niet was opgemerkt door de pedagogisch medewerkers. Haar zorg ging niet alleen over de situatie zelf, maar vooral over het feit dat de verwonding zichtbaar was. Ze hoopt in de toekomst op betere oplettendheid.

Oplossing:

Naar aanleiding van de schriftelijke klacht hebben de pedagogisch medewerkers die die dag op de groep stonden contact opgenomen met de ouder. Er zijn excuses aangeboden en aangegeven dat zij de situatie helaas niet hebben waargenomen. De medewerkers gaven aan dat het kind in kwestie het nog moeilijk vindt om naar hen toe te komen wanneer er iets gebeurt. In overleg met de ouder zijn afspraken gemaakt om het kind hierin te ondersteunen en te stimuleren. De ouder was tevreden met de afhandeling.

Klacht 2: Datum: 11-07-2024 Opgelost

Opmerking/verbeterpunt:

Naar aanleiding van meerdere opeenvolgende bijtincidenten op de groep wilden de ouders in gesprek met de locatiemanager, omdat hun dochter slachtoffer was van deze voorvallen. De incidenten resulteerden in bijtonden die tot bloedens toe gingen.

Oplossing:

De bijtincidenten waren bekend bij de locatiemanager, en voor het bijtende kind was inmiddels een zorgtraject gestart, waarbij zowel de pedagogisch coach als de ouders van het kind betrokken werden. Er is besproken of het slachtoffer kon worden overgeplaatst naar een andere groep, maar dit bleek geen geschikte oplossing, omdat het kind gehecht is aan zowel de pedagogisch medewerkers als de andere kinderen in de groep.

Met de ouders is afgesproken dat er extra toezicht zal zijn op zowel het bijtende kind als hun kind, en dat er actief op wordt gelet dat ze zo min mogelijk bij elkaar in de buurt komen. Daarnaast is aan de ouders gevraagd om vertrouwen te hebben in het interne proces, waarbij het zorgprotocol zorgvuldig wordt gevolgd. Hoewel bijtincidenten nooit volledig kunnen worden uitgesloten, wordt er alles aan gedaan om deze te voorkomen.

De ouders waardeerden het luisterend oor en de voorgestelde oplossingen. Ze gaven aan dat de situatie voor alle partijen vervelend is en spraken hun vertrouwen uit in de aanpak van Het Paleisje met betrekking tot het zorgkind.

Klacht 3:

Datum: 29-09-2024

Opgelost

Opmerking/verbeterpunt:

Een ouder diende schriftelijk een klacht in over een van de vaste pedagogisch medewerkers van haar kind. Tijdens de overdracht bij het brengen op de groep gaf de moeder aan dat haar kind de dag ervoor pijn was gedaan op de groep. De medewerker reageerde hierop met de opmerking dat haar dochter een van de zwakkere kinderen is en daardoor niets durft terug te zeggen wanneer een ander kind iets doet.

De moeder vond deze uitspraak onacceptabel en gaf aan geen vertrouwen meer te hebben in de betreffende medewerker.

Oplossing:

Naar aanleiding van de klacht heeft de locatiemanager een gesprek gevoerd met de betreffende pedagogisch medewerker om haar kant van het verhaal te horen. De medewerker erkende dat ze op een onhandige manier had gezegd dat het kind moeite heeft om voor zichzelf op te komen, maar benadrukte dat dit niet verkeerd bedoeld was. Echter, de gekozen bewoording was niet passend.

Dit is in een persoonlijk gesprek met de ouder teruggekoppeld. Omdat de situatie voor de ouder zwaar woog, gaf zij aan haar kind te willen overplaatsen naar een andere groep. Hier is gehoor aan gegeven en de overplaatsing is geregeld.

Klacht 4:

Datum: 21-05-2024

Opgelost

Opmerking/verbeterpunt:

De deuren van Het Paleisje Berkel zijn beveiligd met een codeslot, waarvan de code periodiek moet worden gewijzigd om de veiligheid te waarborgen en te voorkomen dat voormalige ouders of oud-personeel toegang behouden tot de locatie. Een ouder heeft de locatiemanager hier meerdere malen op gewezen, maar ervoer geen opvolging. Uiteindelijk werd haar verteld dat het wijzigen van de code onder de verantwoordelijkheid van het hoofdkantoor valt, omdat hiervoor een extern bedrijf moet worden ingeschakeld. De ouder drong aan op een snelle oplossing.

Oplossing:

Er was enige verwarring over wie verantwoordelijk is voor het wijzigen van de code. Op dezelfde dag is iemand van het hoofdkantoor naar de locatie gekomen om hierbij te helpen. Samen met de locatiemanager zijn de stappen van de handleiding doorgenomen, zodat zij dit voortaan zelf kan uitvoeren. De ouder is per e-mail geïnformeerd dat de code is gewijzigd en dat deze voortaan tijdig zal worden aangepast.

Klacht 5:

Datum: 21-10-2024

Opgelost

Opmerking/verbeterpunt:

Naar aanleiding van een incident op de groep hebben ouders een gesprek aangevraagd met de locatiemanager. Tijdens het naar bed brengen van hun kind moest de medewerker ingrijpen bij een ander kind dat de slaapkamerdeur opende. Hierdoor had zij tijdelijk geen zicht op het kind dat zij in bed legde en sloot het bed ook niet alvorens zij naar de deur liep, waardoor het uit bed is gevallen. Het kind viel op de rug, begon direct te huilen en was alert. Vervolgens is het kind naar kantoor gebracht, waar zijn hoofd werd gekoeld totdat de ouders hem kwamen ophalen om naar de huisarts te gaan. De ouders zijn direct op de hoogte gesteld van het incident.

Oplossing:

Tijdens het gesprek zijn er excuses aangeboden. De ouders gaven aan geen vertrouwen meer te hebben in de groep en de medewerkers en verzochten om overplaatsing naar een andere groep. Deze overplaatsing is voor hen geregeld.

Daarnaast is de werkwijzer Veiligheid met het hele team doorgenomen, waarbij de procedures voor veilig naar bed brengen en de te nemen stappen bij een val van grote hoogte zijn besproken. De locatiemanager heeft de casus ook tijdens een MT-vergadering besproken. Als extra maatregel is veilig naar bed brengen nu toegevoegd als een vaste stap in het inwerkschema voor nieuwe medewerkers.

Klacht 6:

Datum: 02-12-2024

Opgelost

Opmerking/verbeterpunt:

Een ouder diende een klacht in naar aanleiding van een incident op 28 oktober 2024 waarbij haar kind betrokken was. Ze had bij de assistent-manager aangegeven in gesprek te willen met de pedagogisch medewerkers die die dag aanwezig waren. De assistent-manager zou dit doorgeven aan de locatiemanager, maar de ouder heeft sindsdien geen terugkoppeling ontvangen. Hoewel dit voor haar inmiddels als mosterd na de maaltijd voelde, wilde ze het toch nog graag onder de aandacht brengen.

Oplossing:

De locatiemanager heeft direct gereageerd op de e-mail van de ouder en haar excuses aangeboden. Ze ging ervan uit dat de pedagogisch medewerkers dit al hadden opgepakt. Om het alsnog te bespreken, stelde de locatiemanager een datum voor een gesprek voor. Echter, de ouders vonden dit niet meer nodig vanwege de verstreken tijd.

Locatie Het Paleisje Smitshoek B.V.

Klacht 1:

Datum: 05-09-2024

Afgehandeld door de Geschillencommissie

Opmerking/verbeterpunt:

Vanwege personeelstekort heeft Het Paleisje Smitshoek op donderdag 5 september 2025 voor het eerst een kind moeten afbellen voor de opvang. De ouders werden hierover op 3 september 2024 geïnformeerd en kregen de keuze tussen een compensatie voor de niet afgenomen dag of een ruildag.

De ouders gaven aan de situatie vervelend te vinden en stelden dat het personeelstekort was ontstaan door het verlenen van verlof aan medewerkers, wat zij als een fout van Het Paleisje beschouwden. Daarom eisten zij extra compensatie, onder andere voor het opnemen van verlof. Hier konden wij niet in meegaan en hielden vast aan de aangeboden compensatie voor de niet afgenomen opvangdag.

Na het gesprek met de locatiemanager nam de ouder contact op met de klachtenfunctionaris van Het Paleisje. Deze deed navraag bij de directie naar de mogelijkheden, maar kon de ouder geen ander antwoord geven dan eerder was gecommuniceerd.

Oplossing:

De klacht is uiteindelijk voorgelegd aan de Geschillencommissie, die de ouder in het gelijk heeft gesteld op basis van het argument dat Het Paleisje anders had kunnen handelen. De commissie oordeelde dat Het Paleisje eerder inzicht had in het personeelstekort en dit tijdig aan de ouders had kunnen communiceren.

Als verweer gaf Het Paleisje aan dat personeelstekorten op korte termijn vaak nog kunnen worden opgelost door afmeldingen van kinderen, het aannemen van extra personeel of de inzet van invalkrachten van andere locaties.

Deze situatie is besproken tijdens het jaargesprek met de GGD. Het blijft voor ons vervelend om kinderen te moeten afbellen, vooral omdat we ons strikt moeten houden aan de regelgeving van de Wet IKK, voortdurend inspanningen leveren om tekorten te voorkomen of op te lossen, en desondanks alsnog een klacht ontvangen. De GGD toonde begrip voor het standpunt van Het Paleisje.

Klacht 2:

Datum: 10-12-2024

Opgeslost

Opmerking/verbeterpunt:

Thuis vertelde een kind aan zijn ouders dat het op de handen was geslagen door een van de pedagogisch medewerkers. Het was niet heel duidelijk om welke medewerker het ging, daar waar het kind aangaf de medewerker niet goed te kennen. Daarnaast gaf de ouder aan dat het kind met moeite naar de opvang gaat en slecht slaapt, mogelijk als gevolg van het incident.

Oplossing:

De locatiemanager heeft na ontvangst van de klacht direct de interne vertrouwenspersonen kindermishandeling van Het Paleisje ingeschakeld. Een van hen heeft contact opgenomen met de moeder om haar verhaal aan te horen. Omdat niet duidelijk was om welke medewerker het ging en op welke dag het incident zou hebben plaatsgevonden, was het lastig om tot een conclusie te komen. Vanwege de meld-, overleg- en aangifteplicht heeft Het Paleisje contact opgenomen met de vertrouwensinspecteur om de situatie te bespreken. Er zijn gesprekken gevoerd met medewerkers, maar daaruit kwam geen eenduidige informatie naar voren. Na overleg hebben zowel de interne vertrouwenspersonen als de vertrouwensinspecteur geconcludeerd dat er onvoldoende bewijs was om aangifte te doen. De ouder is hierover geïnformeerd en toonde begrip voor de situatie. Als nazorg heeft de interne vertrouwenspersoon een maand later opnieuw contact opgenomen met de ouder om te peilen of zij tevreden was over de afhandeling en hoe het met het kind ging. De ouder gaf aan tevreden te zijn en liet weten dat het met het kind gelukkig weer veel beter gaat.

Locatie Het Paleisje Capelle B.V.

Klacht 1:

Datum: 18-01-2024

Opgelost

Opmerking/verbeterpunt:

Op de groep kwam het vaker voor dat een kind doorlekte door middel van een te volle luier. De ouder van het desbetreffende kind had dit al vaker aangekaart bij de medewerkers op de groep, wat helaas niet tot verbetering resulteerde. Moeder heeft hiervoor een schriftelijke klacht ingediend bij de locatiemanager omdat zij vermoedde dat haar kind niet goed en/of tijdig werd verschoond.

Oplossing:

De locatiemanager heeft een gesprek gevoerd met de ouder, waarin gezamenlijk werd besloten om het kind naar een andere groep over te plaatsen. Deze maatregel heeft het vertrouwen van de ouder hersteld.

Klacht 2:

Datum: 07-02-2024

Opgelost

Opmerking/verbeterpunt:

Deze klacht bestond uit meerdere punten waarop de ouder aandacht wilde vestigen.

Allereerst had de ouder mondeling aan de locatiemanager aangegeven dat haar kind per een bepaalde datum naar een andere opvanglocatie zou gaan. Op basis hiervan heeft de locatiemanager het kind uitgeschreven, zonder een schriftelijke bevestiging te hebben ontvangen. Toen de moeder later besloot haar kind toch bij Het Paleisje Capelle te houden, werd haar verteld dat het kind opnieuw moest worden ingeschreven en daardoor op een andere groep werd geplaatst, omdat de oorspronkelijke groep inmiddels vol zat met een nieuw ingeschreven kind. De moeder was het hier niet mee eens. Daarnaast gaf de ouder aan dat haar kind altijd op sokken liep, terwijl zij hem pantoffels meegeeft om uitglijden te voorkomen en zijn voeten warm te houden. Omdat dit niet werd nageleefd, wilde zij dat hier voortaan beter op werd gelet. Tot slot had de ouder bezwaar tegen het feit dat haar kind soms in een kinderstoel werd gezet wanneer hij ongewenst gedrag vertoonde. De medewerkers op de groep deden dit om hem even tot rust te laten komen en uit de situatie te halen, maar de ouder wilde hierover verandering zien.

Oplossing:

De plaatsing van het nieuwe kind is omgewisseld, zodat het kind van de ouder toch op zijn eigen groep kon blijven.

De locatiemanager heeft aangegeven zich ervan bewust te zijn dat het kind te groot is om in een kinderstoel te zitten. In overleg met de medewerkers van de groep is besloten dat hij bij ongewenst gedrag voortaan op een lage stoel kan plaatsnemen om tot rust te komen.

Wat betreft de sloffen is dit eveneens besproken met het team. Er zal extra op worden gelet dat het kind zijn sloffen draagt en wanneer hij deze zelf uittrekt.

Klacht 3:

Datum: 10-05-2024

Opgelost

Opmerking/verbeterpunt:

Een pas nieuw kind op de BSO vertelde thuis dat het op de groep was geslagen. De ouders dienden hierover een klacht in bij de locatiemanager.

Oplossing:

De locatiemanager van Het Paleisje Capelle heeft in gesprek met de BSO-medewerkers geprobeerd te achterhalen wat er was gebeurd tijdens het verblijf van het kind op de opvang. Uit dit gesprek kwam naar voren dat de kinderen onderling aan het stoeien waren, op een speelse maar toch stevige manier. De jongens waarmee het kind stoeide, waren ouder en fysiek sterker, waardoor het mogelijk te ruw voor hem was.

De medewerkers hebben de kinderen direct aangesproken en uitgelegd dat stoeien op de groep niet is toegestaan. Helaas kwam deze ingreep te laat en heeft het kind hier last van gehad.

De locatiemanager heeft vervolgens een gesprek gevoerd met de ouders, waarin de situatie is toegelicht. Daarnaast is toegezegd dat er extra toezicht zal zijn om te voorkomen dat er opnieuw wordt gestoeid.

Klacht 4:

Datum: 16-05-2024

Opgelost

Opmerking/verbeterpunt:

Een ouder diende een schriftelijke klacht in omdat haar kind na het ophalen van de opvang nog steeds veel honger had. De moeder had meerdere keren op de groep aangegeven dat haar kind extra voeding nodig heeft en na elke maaltijd een extra fles melk hoort te krijgen. Ze merkte dat dit niet altijd werd opgevolgd, waardoor haar kind hongerig thuiskwam, wat resulteerde in huilbuien.

Daarnaast diende de ouder een klacht in over de warme maaltijd. Ze had geconstateerd dat deze op een dag bestond uit droge aardappels en bloemkool, zonder enige smaak.

Oplossing:

Naar aanleiding van de klacht heeft de locatiemanager telefonisch contact opgenomen met de ouder. In overleg is een voedingsschema opgesteld dat door de pedagogisch medewerkers zal worden gevolgd. Dit schema is per e-mail met de ouder gedeeld en, na akkoord, ook met de medewerkers van de groep.

Bij Het Paleisje krijgen kinderen onder de 1 jaar geleidelijk vaste voeding aangeboden, beginnend met groenten, vervolgens aardappelen en uiteindelijk ook vlees en jus. Omdat dit kind nog onder de 1 jaar was, had hij om die reden nog niet alle onderdelen van de warme maaltijd gekregen. De moeder gaf echter aan dat haar kind alles mag eten. Dit is vervolgens opgepakt door de pedagogisch medewerkers en aangepast in zijn voedingsschema.

Klacht 5:

Datum: 15-11-2024

Opgelost

Opmerking/verbeterpunt:

Een ouder diende een schriftelijke klacht in over het personeelsverloop op de locatie, nadat meerdere medewerkers hun ontslag hadden genomen. De klacht werd ingediend naar aanleiding van de nieuwsbrief, waarin opnieuw werd gemeld dat er een medewerker Het Paleisje zou verlaten.

Oplossing:

Helaas is het personeelsverloop niet altijd volledig te voorkomen. Enkele medewerkers hebben ervoor gekozen om hun carrière voort te zetten bij een andere kinderopvang of een andere locatie van Het Paleisje.

De laatstgenoemde medewerker, een BBL-student, is gelukkig nog steeds in dienst bij Het Paleisje Capelle. Haar contract werd aanvankelijk niet verlengd door een miscommunicatie met haar onderwijsinstelling. Dit is inmiddels rechtgezet, waardoor zij haar dienstverband kon behouden.

Wij doen er alles aan om onze medewerkers tevreden te houden en hopen natuurlijk dat zij zich langdurig aan Het Paleisje Capelle willen verbinden.

Klacht 6:

Datum: 27-11-2025

Deels opgelost

Opmerking/verbeterpunt:

Een ouder diende een klacht in met betrekking tot de gezondheid van haar kind. Bij het ophalen aan het einde van de dag constateerde de moeder een afwijking in de ogen van haar kind; één oog keek naar binnen. Toen zij de medewerker op de groep vroeg hoe dit kon, gaf deze aan dat het de hele dag al zo was.

De moeder is direct met haar kind naar het ziekenhuis gegaan, waar werd vastgesteld dat het kind een hersenschudding had en schade aan de oogzenuw. Hierop heeft de ouder per direct de kinderopvang opgezegd en een klacht ingediend.

Oplossing:

Er is uiteraard gehoor gegeven aan de directe opzegging, waarbij de ouder(s) geen opzegtermijn hebben hoeven aanhouden. De klacht is verder in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris van Het Paleisje. Er heeft telefonisch contact plaatsgevonden met de moeder om de nodige details te bespreken. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met alle betrokken medewerkers om te achterhalen wat er precies is gebeurd. Deze gesprekken leverden echter geen eenduidige informatie op, waardoor er geen duidelijke conclusie kon worden getrokken.

De discussie over of het kind al scheel keek bij binnenkomst of dat dit pas later op de opvang is ontstaan, maakte het lastig om te bepalen in hoeverre de situatie zich op de kinderopvang heeft ontwikkeld. Wat echter vaststaat, is dat er in beide gevallen niet adequaat is gehandeld. Als het kind bij aankomst al een zichtbare afwijking had, had dit direct opgemerkt en besproken moeten worden met de ouders. Als de afwijking pas later op de dag is ontstaan, hadden de medewerkers direct contact moeten opnemen met de ouder(s).

Omdat Het Paleisje in deze situatie niet volgens de juiste procedures heeft gehandeld, hebben alle betrokken medewerkers een officiële waarschuwing ontvangen. Daarnaast is het belang van een correcte ongevallenregistratie en het direct informeren van ouders bij enige vorm van letsel of afwijking bij een kind nadrukkelijk onderstreept.

De klachtenfunctionaris heeft contact onderhouden met de moeder om de communicatie open te houden. In december 2024 gaf de moeder aan dat er nog onderzoeken lopen en dat zij Het Paleisje op de hoogte zal houden van verdere ontwikkelingen.

Locatie Het Paleisje Nesselande B.V.

Klacht 1:

Datum: 08-05-2024

Opgelost

Opmerking/verbeterpunt:

Een ouder diende schriftelijk een klacht in naar aanleiding van een voorval tijdens het ophalen van haar kind. Bij aankomst in het gebouw waren er geen kinderen of medewerkers aanwezig. De ouder liep vervolgens naar het buitenspeelplein, maar zag daar geen bekende pedagogisch medewerkers.

Bij navraag aan een van de medewerkers kreeg de ouder te horen dat de groep van haar kind buiten aan het spelen was. Echter, toen zij haar kind niet kon vinden en zijn naam noemde, leek geen van de medewerkers direct te weten over welk kind het ging, wat bij de moeder lichte paniek veroorzaakte.

Op dat moment herkende een medewerker de gelijkenis tussen de moeder en een kind op de groep en gaf aan dat haar kind binnen was, omdat hij een ongelukje had gehad en een schone broek moest aantrekken. Eenmaal binnen trof de ouder haar kind alleen aan op het toilet, zonder begeleiding in de buurt.

Oplossing:

De locatiemanager van Het Paleisje Nesselande heeft na ontvangst van de klacht direct actie ondernomen door bij de medewerkers na te gaan wat er precies was gebeurd. Vervolgens heeft zij telefonisch contact opgenomen met de ouder om de situatie toe te lichten.

Op die dag waren er minder kinderen aanwezig op beide PSA-groepen, waardoor deze aan het einde van de dag waren samengevoegd. De kinderen gingen gezamenlijk buitenspelen onder begeleiding van een vaste medewerker van de PSA-groep. Op het buitenspeelplein waren op dat moment ook andere groepen en collega's aanwezig.

Toen de ouder haar kind kwam ophalen, was de vaste PSA-medewerker net met het kind naar binnen gegaan om hem te helpen met het verschonen van zijn broek. Hierdoor was er op dat moment geen vertrouwd gezicht van de PSA-groep op het plein. Toen de ouder haar kind binnen alleen op het toilet aantrof, was er wel degelijk een medewerker in de buurt, maar door de paniek heeft de moeder haar waarschijnlijk niet opgemerkt.

Vanuit Het Paleisje zijn excuses aangeboden, omdat betere communicatie had kunnen voorkomen dat de moeder in paniek raakte. De ouder was tevreden met het telefoongesprek, waarvan nadien nog een verslag per e-mail is verstuurd.

Opmerking/verbeterpunt:

Een ouder diende een schriftelijke klacht in met betrekking tot de veiligheid en gezondheid van kinderen bij Het Paleisje Nesselande. De klacht had betrekking op meerdere incidenten waarbij kinderen mogelijk zijn blootgesteld aan schadelijke stoffen en risicovolle situaties tijdens schoonmaakwerkzaamheden.

Op 29 juni 2024 constateerde de ouder dat een medewerker van het schoonmaakbedrijf aan het vaperen was op het terrein van de kinderopvang, wat in strijd is met het beleid van een rookvrije omgeving. Bij binnenkomst rookte de ouder een sterke chemische geur en ontdekte dat er werd schoongemaakt met chemische middelen, terwijl er kinderen aanwezig waren in aangrenzende ruimtes. Dit leidde tot zorgen over mogelijke gezondheidsrisico's.

Op 3 juni 2024 werd dezelfde schoonmaakmedewerker opnieuw vaperen aangetroffen buiten het gebouw. Daarnaast stonden er chemische schoonmaakmiddelen en industriële apparatuur in het gebouw, en werd er in een open ruimte, direct naast de groep waar kinderen zich bevonden, gereinigd met sterke schoonmaakmiddelen. Onder de aanwezige kinderen bevond zich ten minste één kind onder de zes maanden oud. Hoewel een medewerker de ramen had geopend, vond de ouder dit onvoldoende als voorzorgsmaatregel.

Tijdens het ophalen van zijn kind op diezelfde dag, constateerde de ouder meerdere veiligheidsrisico's:

- Een verlengsnoer dat bijna op het hoofd van haar kind viel.
- Vloeistof op de trappen, wat een risico op uitglijden veroorzaakte.
- Opnieuw een sterke chemische geur, waardoor de ouder zelf licht in het hoofd werd.

Na eigen onderzoek stelde de ouder vast dat het schoonmaakmiddel Power Strip Neutra van KLEEN PURGATIS GmbH werd gebruikt, een product dat huid- en oogirritatie kan veroorzaken en schadelijk is bij inademing. Daarnaast werd er een tweede chemisch product gebruikt, waarvan de ouder de veiligheidsinformatiebladen (Safety Data Sheets) had opgevraagd.

De ouder verwees naar de Europese wetgeving (Regulation (EC) No 1272/2008 en REACH Regulation (EC) No 1907/2006), waarin staat dat kinderen beschermd moeten worden tegen blootstelling aan gevaarlijke stoffen. Volgens de ouder was er niet voldaan aan deze wetgeving, omdat:

- Er onvoldoende voorzorgsmaatregelen waren genomen om kinderen niet bloot te stellen aan schadelijke dampen.
- Ouders niet vooraf geïnformeerd waren over het gebruik van chemische middelen.
- Medewerkers niet adequaat getraind leken te zijn in de omgang met chemische stoffen en noodprocedures.

Gezien de ernst van de situatie verzocht de ouder binnen één week een schriftelijke reactie met concrete maatregelen om dergelijke incidenten in de toekomst te voorkomen. Daarnaast verwachtte de ouder dat alle betrokken ouders geïnformeerd zouden worden over de situatie.

Oplossing:

Naar aanleiding van de klacht over schoonmaakwerkzaamheden tijdens opvanguren en een schoonmaakmedewerker die op het terrein vapede, hebben zowel Het Paleisje als het schoonmaakbedrijf FloorPro B.V. de situatie geëvalueerd en maatregelen genomen. Beide partijen erkennen dat de schoonmaakwerkzaamheden niet volgens protocol zijn verlopen en boden hun excuses aan. De medewerker die op het terrein heeft gevaped, is direct aangesproken en heeft een officiële waarschuwing gekregen. Daarnaast heeft het schoonmaakbedrijf alle medewerkers geïnstrueerd dat roken en vaperen op het terrein strikt verboden is. Wat betreft de schoonmaakwerkzaamheden werd vastgesteld dat er per ongeluk boven werd begonnen in plaats van beneden, waar geen kinderen aanwezig waren. Hierdoor werden chemische dampen verspreid in een ruimte waar kinderen speelden. Hoewel het gebruikte schoonmaakmiddel Powerstrip Neutra in verdunde vorm volgens het schoonmaakbedrijf niet schadelijk is, zorgde de geur voor ongemak. Om herhaling te voorkomen, hebben beide partijen afgesproken dat vloeronderhoud voortaan uitsluitend plaatsvindt wanneer er geen kinderen meer aanwezig zijn. Het Paleisje zal strenger toezien op de naleving van deze regel. Daarnaast werden alle betrokken ouders via een bericht in de ouderapp geïnformeerd over de situatie en de getroffen maatregelen.

Locatie Het Paleisje Mathenesse B.V.

Klacht 1:

Datum: 23-10-2024

Opgelost

Opmerking/verbeterpunt:

Een ouder diende een klacht in over gebrek aan toezicht tijdens het buitenspelen op de BSO en het toestaan van ruw spel. Bij het ophalen zag de ouder dat het kind op de grond lag en door een ander kind werd geslagen en geschopt. Het kind was zichtbaar emotioneel en gaf aan dat het om een vechtspelletje ging. Medewerkers, die zich niet in de directe omgeving bevonden, bevestigden dat dit soort spel vaker voorkwam en dat kinderen buiten minder goed luisterden.

De ouder maakte zich zorgen over het gebrek aan toezicht en begrenzing van ruw spel, vooral omdat bij een volgend ophaalmoment opnieuw een kind in tranen was zonder dat hierop werd gereageerd. Daarnaast werd vernomen dat kinderen binnen zwaardspelletjes met potloden speelden.

De ouder verzocht om maatregelen om de veiligheid te waarborgen en verwacht een terugkoppeling over hoe ruw spel in de toekomst wordt aangepakt.

Oplossing:

De locatiemanager heeft de klacht besproken met de betrokken medewerkers en excuses aangeboden voor de ontstane situatie. Wat betreft het incident op maandag, werd aangegeven dat de medewerker die toezicht hield voornamelijk bij het grasveld aanwezig was, maar op het moment van het incident kort naar een collega liep om iets door te geven. Hierdoor vond er op dat moment een situatie plaats. Hoewel kinderen op de BSO soms hardere spelletjes spelen, wordt hier direct op ingespeeld en worden de kinderen gecorrigeerd. Dit kan mogelijk anders zijn overgekomen op de ouder.

Met betrekking tot het gebruik van potloden bij tafelspelletjes werd bevestigd dat er altijd een medewerker aanwezig is om toezicht te houden en ongewenste spelvormen, zoals zwaardspelletjes, direct te stoppen.

Over het tweede incident waarbij een kind huilde tijdens de overdracht, werd aangegeven dat hier direct op is gereageerd, maar dat dit mogelijk anders is overgekomen. De locatiemanager benadrukte dat medewerkers voortdurend alert zijn op veiligheid en grenzen stellen aan ruw spel. Als vervolgactie is aangeboden om verdere vragen te bespreken of een afspraak in te plannen.

Klacht 2:

Datum: 24-11-2025

Opgelost

Opmerking/verbeterpunt:

Het hoofdkantoor ontving telefonisch een klacht van een ouder over het slaapbeleid van haar kind en het gebruik van tablets op de groep. De klachtenfunctionaris heeft de ouder te woord gestaan.

De ouder gaf aan dat er niet werd geluisterd naar haar wensen met betrekking tot het slapen. Het kind sliep te lang op de opvang, waardoor het thuis uit zijn ritme raakte. Daarnaast uitte de ouder zorgen over het gebruik van tablets, omdat zij meerdere keren had gezien dat haar kind hiermee werd beziggehouden en naar filmpjes keek.

Oplossing:

De klachtenfunctionaris heeft direct contact opgenomen met de locatiemanager om de klacht te bespreken. Volgens het beleid mag een tablet alleen worden gebruikt als aanvulling op een activiteit, bijvoorbeeld om extra informatie te bieden. De locatiemanager was hiervan op de hoogte en heeft de medewerkers hier direct op aangesproken.

Daarnaast is het slaapschema van het kind met de medewerkers doorgenomen, zodat dit voortaan volgens de wensen van de ouder wordt nageleefd. De locatiemanager heeft vervolgens zowel telefonisch als per e-mail contact opgenomen met de ouder om de genomen maatregelen toe te lichten.

Ter afsluiting heeft de klachtenfunctionaris nogmaals telefonisch contact opgenomen met de ouder om te verifiëren of deze tevreden was met de afhandeling van de klacht.

Klacht 3:

Datum: 29-11-2024

Opgelost

Opmerking/verbeterpunt:

Een ouder diende een klacht in over de persoonlijke verzorging van haar kind op de opvang. Voor de tweede keer in korte tijd kwam het kind thuis met een vervuilde onderbroek, wat de ouder als onacceptabel ervaart.

De ouder benadrukte dat de kwaliteit van zorg niet mag afnemen, zelfs wanneer er geen vast gezicht op de groep aanwezig is. Daarnaast wees de ouder op de gevoelige huid van het kind en het ongemak van de situatie. De ouder verwacht dat dit probleem serieus wordt opgepakt en gaf aan de klacht verder door te zetten als dit opnieuw voorkomt.

Oplossing:

De locatiemanager heeft de medewerkers van de groep hierop aangesproken en benadrukt extra alert te zijn bij alle kinderen die bezig zijn met zindelijkheidstraining, om dergelijke situaties te voorkomen. Aan de ouder is teruggekoppeld welke afspraken er met de medewerkers zijn gemaakt en er zijn excuses aangeboden.