

JAARVERSLAG KLACHTEN KIDDOOZZ KINDEROPVANG 2025

VOORWOORD

Als professioneel aanbieder van kinderopvang publiceert Kiddoozz Kinderopvang een openbaar verslag van de behandelde klachten over het kalenderjaar 2025.

In het jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door ouders in 2025 zijn ingediend en op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld. Dit verslag is inzichtelijk voor de GGD Inspectie, de personeelsleden, de Oudercommissie en voor de ouders van de kinderen die bij Kiddoozz Kinderopvang worden opgevangen. Het jaarverslag is te vinden op de onze [website](#). Dit jaarverslag heeft betrekking op Kiddoozz B.V., Kiddoozz Rotterdam B.V. en Stichting Kiddoozz Peuteropvang.

INTERNE KLACHTENREGELING VOOR OUDERS/VERZORGERS

Kiddoozz Kinderopvang beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders/verzorgers kunnen van deze regeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder/verzorger heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie, waarvoor door de ouder/verzorger en de direct betrokken medewerker (nog) geen oplossing is gevonden. In de [klachtenregeling](#) staat de procedure beschreven op welke wijze de ouder/verzorger een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht.

BEKNOPTE BESCHRIJVING VAN DE REGELING

De regeling is vastgelegd in een Klachtenprocedure en een beroepsprocedure. Het Klachtenreglement en een digitaal in te vullen [klachtenformulier](#) is beschikbaar via de website. Klachten worden digitaal/schriftelijk ingediend bij Kiddoozz Kinderopvang. Binnen vijf werkdagen wordt de ontvangst van de klacht bevestigd en wordt de klant ingelicht over de verdere procedure. In eerste instantie wordt de klachtbehandeling intern uitgezet naar de direct leidinggevende, met het verzoek contact op te nemen met de klachtmelder en een terugkoppeling te geven ten behoeve van de klachtenregistratie.

Het staat de klachtmelder altijd vrij om een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie. Hiervoor is het Reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang van toepassing.

EXTERNE KLACHTENREGELING VOOR OUDERS/VERZORGERS

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en bemiddeling bij het [klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag.

Op de volgende wijze worden de interne en externe klachtenregeling onder de aandacht gebracht:

- Tijdens het intakegesprek met de ouders wordt melding gemaakt van onze klachtenregeling.
- De klachtenregeling hangt/licht zichtbaar bij de ouderinformatie op de locatie.
- De klachtenregeling staat op [onze website](#) en er is een [klachtenbrochure](#) uitgebracht.
- De klachtenregeling is bekend bij de oudercommissies.

EXTERNE KLACHTEN IN 2025

Vanuit de geschillencommissie kinderopvang hebben we certificaten ontvangen waarop staat dat Kiddoozz b.v. en Stichting Kiddoozz Peuteropvang in 2025 klachtenvrij waren. Een resultaat om trots op te zijn.

Er is 1 geschil ingediend t.a.v. een locatie van Kiddoozz Rotterdam b.v. Dit geschil betreft informatievoorziening/zorgvuldigheid.

Inhoudelijke informatie geschil: Kiddoozz heeft ruim één jaar data verzameld en een dossier opgebouwd van een kind (2,9 maanden oud), dat in haar ontwikkeling op 1,6 maanden zat. We hebben externe instanties erbij betrokken. Uit verslagen bleek dat het kindje een andere benadering en opvang nodig heeft en ook niet naar een reguliere basisschool zal doorstromen. Het plaatsingscontract met Kiddoozz is ontbonden en Kiddoozz heeft moeder geholpen naar het zoeken naar een andere oplossing. Moeder was niet eens met het stopzetten van de opvang en eiste dat het kindje tot haar 4de verjaardag bij Kiddoozz kon blijven.

De geschillencommissie stelde Kiddoozz op basis van het opgebouwde dossier en de handelingen in het gelijk. Kiddoozz heeft moeder €25,- voor de administratieve kosten vergoed.

INTERNE KLACHTEN IN 2025

In 2025 zijn er in totaal 29 interne klachten geweest m.b.t. de gang van zaken op een van onze locaties in Rotterdam en Hoogvliet; 26 klachten over de gang van zaken op een van onze locaties; 3 klachten m.b.t. overhead.

In onderstaand overzicht zijn de klachten op de locaties en de wijze van afhandeling beschreven.

Kiddoozz Rotterdam B.V.				
	Inhoud klacht	Datum	Aard melding	Afhandeling
1	Kind zou niet goed zijn behandeld door een medewerker.	18 februari	Pedagogisch handelen	De teammanager en manager Kinderopvang hebben gesprekken met de ouder gevoerd. De moeder deelt relevante aandachtspunten uit het dossier van haar zoon en is wekelijks op de locatie aanwezig. Daarnaast worden evaluatiegesprekken ingepland.
2	Ouderapp wordt te weinig gebruikt; overdracht is onvoldoende.	11 juli	Pedagogisch handelen	Teammanager heeft ouder gebeld en afgesproken dat er samen met de pedagogisch coach een doel wordt gesteld voor de medewerkers op dit vlak en dat zij over 2 maanden nogmaals contact met ouder op zal nemen.
3	1. Onvoldoende begeleiding vanaf de eerste dagen 2. Slechte opvolging van contact en wijziging 3. Kind niet opgehaald door de BSO 4. Gebrek aan zorg en emotionele aandacht	4 november	Pedagogisch handelen	Naar aanleiding van de klachten is een gesprek met de ouder gevoerd. <ol style="list-style-type: none"> Onvoldoende begeleiding bij de start Het kennismakingsgesprek vond niet tijdig plaats door de korte periode tussen contractstart en plaatsing. Hiervoor zijn excuses aangeboden. Na toelichting had de ouder hier begrip voor. Onvoldoende opvolging van contact en wijziging Excuses zijn aangeboden en toegelicht dat vragen over wijzigingen via Planning & Plaatsing verlopen. De ouder toonde hiervoor begrip. Kind niet opgehaald van de BSO Excuses zijn aangeboden. De oorzaak lag in een niet goed doorgelopen contractwijziging en een niet-functionerende ouderapp. Inmiddels werkt de ouderapp weer. Gebrek aan zorg en emotionele aandacht Dit betrof een invalkracht die niet meer werkzaam is op de locatie. De ouder is tevreden over het huidige team. Actiepunten team:

				<ul style="list-style-type: none"> • Tijdig afstemmen met ouders wanneer de ouderapp niet werkt. • Invalkrachten observeren bij inzet. • Intake-/welkomstgesprek plannen vóór startdatum contract.
4	Onveilig en onverzorgd binnenterrein.	30 november	Pedagogisch handelen	Direct werk gemaakt van diverse punten en ouder heeft bevestigd dat de verbeteringen zichtbaar zijn. Ouder is tevreden over de klachtafhandeling.

Kiddoazz B.V.				
	Inhoud klacht	Datum	Aard melding	Afhandeling
1	Kind niet opgehaald door BSO.	13 januari	Pedagogisch handelen	Teammanager heeft de situatie besproken met ouder en desbetreffende medewerker. De werkafspraken zijn nogmaals besproken met het team.
2	Ouder heeft het gevoel 'weggepest' te zijn.	17 januari	Pedagogisch handelen	Teammanager heeft een uitgebreid gesprek gevoerd met ouder, waarbij veel naar boven is gekomen uit haar 10 jaar klant zijn bij Kiddoazz. Er heeft aansluitend een gesprek plaatsgevonden met betrokken medewerkers. Ouder heeft het gesprek als prettig ervaren.
3	Ouder is het niet eens met de nota's	11 februari	Financieel	Gesprek verliep niet succesvol. Ouder is aangeraden om haar rechtsbijstandverzekering in te schakelen, zodat we op een normale manier deze zaak kunnen afhandelen. Haar kind heeft per 28 februari geen opvang meer bij Kiddoazz.
4	Kind gevallen over de rugleuning van de zitbank. De communicatie hierover van medewerkers richting ouder is niet goed verlopen.	21 februari	Pedagogisch handelen	Gesprek met ouder heeft plaatsgevonden. Het gaat inmiddels goed met het kindje. Ongelukken formulier is ingevuld en maatregelen genomen op de groep/bespreekbaar gemaakt met collega pedagogisch medewerkers.
5	Ouder ontevreden over vervallen uren tegoeden.	27 maart	Financieel	Er heeft een gesprek plaatsgevonden en in overleg is een oplossing gevonden.
6	Ouder vindt het vervelend dat ze haar kinderen iedere vakantie naar Spartaan moet brengen.	6 mei	Organisatorisch	Moeder uitgelegd wat de afspraken zijn en waarom deze keuze is gemaakt. Ze begreep dit, afgesproken dat haar kinderen wellicht iets later op de Spartaan komen met vakanties.
7	Meegegeven crème van huis niet gebruikt; verder klachten over de omgang met jassen, schoenen en accessoires.	15 mei	Pedagogisch handelen	De klacht is besproken met ouders en de pedagogisch medewerker. Er zijn afspraken gemaakt over terugkoppeling. Met de ouder is afgesproken om signalen direct te bespreken om opstapeling te voorkomen. De teammanager heeft de betrokken medewerker aangesproken op het niet vastleggen van belangrijke informatie uit het welkomstformulier, zodat deze voor alle collega's inzichtelijk is.
8	De losliggende boomschors op de grond veroorzaakt problemen; kind is er allergisch voor en krijgt rode, gezwollen	22 mei	Pedagogisch handelen	Met ouder besproken dat het probleem bekend is en dat de facilitair manager hiermee bezig is. Boomschors is hier de enige optie, maar die zal wel opgehoogd gaan worden. De hovenier geeft aan dat met een dikkere laag boomschors, de

	ogen. De kinderen komen vies thuis en de vlekken zijn zelfs na het wassen niet uit hun kleren te krijgen.			boomschors minder nat wordt/is/blijft en daardoor de kleding wellicht minder vies wordt.
9	Sluitingsdag heeft ouder overvallen.	27 mei	Organisatorisch	De ouder is per mail geïnformeerd dat KiddoZZ, conform de CAO, naast nationale feestdagen maximaal drie sluitingsdagen per jaar hanteert. Deze worden jaarlijks gecommuniceerd via de tarievenbrief (verzonden op 20 november 2024) en staan vermeld op de website.
10	Ontevreden over het eten op locatie; kind eet bijna niets.	6 juni	Pedagogisch handelen	Er heeft telefonisch contact plaatsgevonden met de ouders. Met toestemming van de ouders is contact opgenomen met het CJG om informatie te verkrijgen over de groeicurve en het gewicht van het kind. Het CJG gaf aan dat er geen bijzonderheden zijn geconstateerd. Daarnaast is ouders gevraagd een overzicht aan te leveren van producten die het kind goed eet; dit is niet ontvangen. Inmiddels laat het eetgedrag verbetering zien. Het kind eet de warme maaltijd beter; fruit wordt aangeboden, maar wordt nog beperkt gegeten.
11	Ontevreden over boomschors buiten en het binnenklimaat.	30 juni	Pedagogisch handelen	Met de ouder is besproken dat het probleem bekend is en wordt opgepakt door de facilitair manager. De boomschors wordt opgehoogd om natheid en vervuiling te verminderen; ook het binnenklimaat heeft aandacht.
12	Vakantieopvang is op het laatste moment van locatie gewijzigd. Ontvangst op deze locatie was niet naar verwachting en er bleek een cavia te zijn, waar 1 van de kinderen ernstig allergisch voor is.	21 juli	Pedagogisch handelen	De vakantieopvang van drie kinderen is op het laatste moment verplaatst. Moeder is hiermee akkoord gegaan, mede omdat De Bevertuin meer te bieden heeft en zij de hele zomer opvang nodig had. Op de eerste dag ontstond onrust door de aanwezigheid van een cavia, terwijl de middelste zoon allergisch is voor dieren (niet bekend bij ons). De cavia is diezelfde dag verplaatst en inmiddels elders ondergebracht. Medewerkers zijn zich bewust van de gevoeligheid die dit contact vraagt en zetten daar met elkaar grote stappen in.
13	Ouder is ontevreden over de opvang. Verloop is hoog, te weinig activiteiten en mist betrokkenheid bij het personeel.	5 augustus	Personeel, Pedagogisch handelen	Goed gesprek met moeder. Toegelicht welke maatregelen zijn genomen en nog volgen; vervolgspraak gepland. Afspraken zijn met het team besproken en worden na de zomervakantie geëvalueerd. De leidinggevende is vaker op locatie aanwezig voor monitoring. Medewerkers zijn zo nodig individueel aangesproken; hiervan is verslag vastgelegd in het personeelsdossier.
14	Niemand op locatie om 8 uur. Ouder heeft gebeld naar een andere locatie, vond dat ze onbeleefd te woord is gestaan en hoorde vervolgens niets meer. Heeft	11 augustus	Pedagogisch handelen	Excuses aan ouder aangeboden en situatie uitgelegd (zieke medewerker). Teammanager van de andere locatie op de hoogte gebracht m.b.t. de onbeleefdheid van de medewerker en ook deze leidinggevende heeft telefonisch contact gehad met ouders.

	uiteindelijk zelf teruggebeld. Telefoon van de Zwervers zelf was niet bereikbaar.			Medewerker en het team aangesproken om deze situatie te voorkomen.
15	Een ander kind gaf het meisje 2 kusjes op de mond toen vader zijn kind kwam halen. Vader is eenmaal thuis hier heel boos om geworden.	15 augustus	Pedagogisch handelen	Er is een gesprek met vader gevoerd en is uitgelegd hoe dit gaat tussen kinderen en dat een kusje geven niet iets seksueels is op deze leeftijd. Vader begreep dit en de pp'r heeft toegezegd er op te zullen letten.
16	De overgang van het KDV naar de BSO is niet goed verlopen. Kindje veranderde in korte tijd naar een angstig, getraumatiseerd, gevoelig, verlegen, terughoudend kind. Midden in de nacht tijdens zijn slaap schrikt hij wakker, huilend en geeft aan echt niet naar de BSO te willen. Ouder voelde zich niet gehoord.	27 augustus	Pedagogisch handelen	Naar aanleiding van de situatie is intensief contact geweest met de ouder en is het kind nauw begeleid. Inmiddels gaat het goed op de opvang. De manager Kinderopvang en de teammanager hebben een Plan van Aanpak opgesteld en gedeeld met de GGD. Met het team is afgesproken extra alert te zijn na valincidenten. De betreffende medewerker is per 31 augustus uit dienst; gedurende de laatste periode heeft hierover zorgvuldig overleg plaatsgevonden.
17	Ouder heeft de indruk dat het zand in de tuin vervuild is door katten uit de buurt.	2 september	Pedagogisch handelen	Facilitair manager is verzocht te zoeken naar een oplossing hiervoor.
18	Een kindje heeft op de vlecht van haar dochter gezeten en bij opstaan is de vlecht met haar en wortel eruit gerukt. Ouder is hiervan niet op de hoogte gesteld en moest dit via de vader horen.	3 september	Communicatie	Communicatie is niet goed geweest, dit is besproken met de betrokken medewerkers. Ouder is tevreden.
19	Kind door BSO naar verkeerde school gebracht.	11 september	Pedagogisch handelen	Het kind is niet naar een verkeerde school gebracht, echter, de medewerkster van de flexpool is te laat vertrokken vanuit de opvang (KDV heeft nog contact opgenomen met school(receptie) om te melden dat ze later was).
20	Kind meermaals niet opgehaald door BSO.	13 oktober	Pedagogisch handelen	Betrokken medewerkers hebben een gesprek gehad met teammanager en zijn hierop aangesproken. Medewerkers hebben een officiële waarschuwing gekregen.
21	Ouder constateerde thuis dat het geslachtsdeel van haar kind rood, opgezwollen en geirriteerd was. Kind had zichtbaar pijn en heeft veel gehuild.	13 oktober	Pedagogisch handelen	Er was eerder een rood plekje geconstateerd, maar dit is niet met de ouder besproken. De volgende dag verliep het verschonen moeizaam en is dit niet goed uitgevoerd en niet gemeld bij de overdracht. De dag daarna is dit alsnog met de ouder besproken. Er is een gesprek gepland met betrokken medewerkers en leidinggevenden. Afgesproken is dat: <ul style="list-style-type: none"> • bijzonderheden gedurende de dag direct via de ouderapp met ouders worden gedeeld;

				<ul style="list-style-type: none"> • bij moeilijk verschonen een collega wordt ingeschakeld; • een gesprek plaatsvindt tussen ouder en betrokken PP'er. De ouder is tevreden over de afhandeling van de klacht.
22	<p>Oma bracht kind naar de BSO, maar bij aankomst bleek dat de BSO gesloten was omdat er minder dan vijf kinderen waren.</p> <p>Wij hebben hierover geen enkel bericht, mail of telefoontje ontvangen. Dat vind ik echt niet in orde. Als ouder wil je erop kunnen vertrouwen dat er tijdig en duidelijk wordt gecommuniceerd over zulke wijzigingen, zeker als het om opvang gaat.</p>	27 oktober	Pedagogisch handelen	<p>Naar aanleiding van de ontvangen klacht is contact opgenomen met de ouder om de situatie te bespreken. De betreffende dag betrof een studiedag van de school. Op dat moment was er vanuit de locatie nog geen structurele communicatie richting ouders over de opvangmogelijkheden tijdens studiedagen.</p> <p>Omdat er minder dan vijf kinderen waren aangemeld, is besloten de BSO die dag niet te openen. Deze beslissing is echter niet tijdig met alle ouders gecommuniceerd, waardoor de ouder onverwachts voor een gesloten locatie kwam te staan.</p> <p>Tijdens het contact is begrip getoond voor de situatie en zijn excuses aangeboden voor het ontbreken van tijdige en duidelijke communicatie. Naar aanleiding hiervan is direct actie ondernomen door zo spoedig mogelijk een informatiebrief te versturen aan alle ouders, met daarin duidelijke afspraken over de opvang tijdens studiedagen voor het schooljaar 2025–2026. Met deze maatregel wordt beoogd ouders tijdig en volledig te informeren en herhaling van een dergelijke situatie te voorkomen.</p> <p>Er zijn geen personele maatregelen genomen. Wel zijn binnen het team aanvullende afspraken gemaakt over tijdige en eenduidige communicatie richting ouders met betrekking tot studiedagen en eventuele sluiting bij een laag aantal aanmeldingen.</p>
23	<p>Observatieverslag komt niet overeen met de overdracht op locatie wanneer ouder het kind komt halen en brengen.</p>	19 december	Pedagogisch handelen	<p>Met beide ouders en twee pedagogisch professionals is de klacht besproken. Uitleg is gegeven over de observatiewerkwijze en het gebruikte systeem. Eerder gemaakte afspraken over een uitgebreidere overdracht zijn door personeelwisselingen onvoldoende nageleefd; hiervoor zijn excuses aangeboden en nieuwe afspraken gemaakt.</p> <p>De observatie is gezamenlijk doorgenomen. Door extra context werden enkele punten voor de ouder verduidelijkt. Er is begrip getoond voor de zorgen rondom de ontwikkeling van het kind.</p> <p>De ouder stond open voor het vervolg richting schoolstart. Eerdere inzet van interne en externe ondersteuning was door de ouder afgewezen. De teammanager neemt contact op met de pedagogisch coach om de resterende mogelijkheden te verkennen.</p> <p>Afgesproken is dat overdrachten worden uitgebreid en dat ouders hiervoor de groep betreden. Het advies van ouders om na drie maanden een evaluatiemoment te plannen, wordt meegenomen.</p> <p>De observatie was van goede kwaliteit en vooraf beoordeeld door de pedagogisch</p>

				coach; dossier, aanpak en groepsplan waren op orde.
--	--	--	--	--

Stichting Kiddoözz Peuteropvang				
	Inhoud klacht	Datum	Aard melding	Afhandeling
1	Bij intake is door ouder aangegeven dat kindje de neiging heeft om weg te lopen en op de 1 ^e opvangdag gebeurde dat inderdaad; binnen 2 weken diverse incidenten w.o. ook een bijtmond op de wang. Communicatie met de locatie verliep moeizaam.	29 maart	Pedagogisch handelen	Getracht met ouder in gesprek te gaan, maar ouder is niet op afspraak gekomen; ouder heeft opgezegd; PO gaat voortaan niet meer samen met BSO buiten spelen.
2	Ouder is van mening dat haar kind wordt uitgesloten of ongelijk behandeld ten opzichte van andere kinderen, zonder geldige reden of duidelijke uitleg.	30 juni	Pedagogisch handelen	Gesprek gehad met ouder en kindje is overgeplaatst naar een andere locatie.

Ben Schnieders
Algemeen directeur Kiddoözz Kinderopvang