



Openbaar jaarverslag klachten 2025

## **INLEIDING**

Voor u ligt het openbaar jaarverslag klachten 2025 van Kinder Service Hotels(KSH). Wij bieden op 34 vestingen professionele kinderopvang aan voor kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar. Het openbaar jaarverslag klachten wordt gepubliceerd voor 1 juni en gaat over het voorafgaande jaar. Het verslag wordt besproken met de Oudercommissies en verstrekt aan de GGD in de gemeenten waar KSH gevestigd is.

KSH zet zich in voor verantwoorde, veilige en kwalitatief goede kinderopvang. Een open en heldere communicatie met ouders, verzorgers en andere betrokkenen is daarbij onmisbaar. Klachten zien wij niet alleen als uitingen van onvrede, maar ook als belangrijke signalen die ons helpen onze dienstverlening te verbeteren.

In dit klachtenjaarverslag over 2025 geven we een overzicht van de ingediende klachten, het soort meldingen en hoe deze zijn afgehandeld. Ook beschrijven we welke verbetermaatregelen naar aanleiding daarvan zijn genomen. Daarnaast staan we stil bij eventuele terugkerende thema's in de meldingen en hoe we ouders, verzorgers en medewerkers actief betrekken bij het verbeteren van onze opvang.

Met dit verslag willen we inzicht geven in onze klachtenprocedure, laten zien hoe we klachten zorgvuldig behandelen en hoe we signalen gebruiken om de kwaliteit van onze opvang stap voor stap te versterken.

### **Interne klachtenregeling voor ouders**

Wanneer een ouder/verzorger, ontevreden is over bijvoorbeeld de wijze waarop het pedagogisch beleid en het werkplan op desbetreffende vestiging worden uitgevoerd, of wanneer iemand ontevreden is over zaken aangaande veiligheid, gezondheid, kwaliteit, voedingsbeleid of communicatie, kan dit het beste eerst besproken worden met de direct betrokkene(n), de pedagogisch medewerker en/of de vestigingsmanager. De vestigingsmanager is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken op de vestiging en is de aangewezen persoon om met ouder/verzorger tot een oplossing te komen. Ook wanneer ouders/verzorgers suggesties hebben die kunnen bijdragen aan een betere kwaliteit van de opvang, kan dit uiteraard besproken worden met de vestigingsmanager.

Interne klachten kunnen ook naar de klachtencoördinator op het hoofdkantoor van KSH worden gestuurd per reguliere post of per mail ([klachten@kinderservicehotels.nl](mailto:klachten@kinderservicehotels.nl))

Zodra de klacht ontvangen is, wordt een ontvangstbevestiging verzonden. De klacht zal vervolgens binnen 10 werkdagen in behandeling worden genomen. Het uitgangspunt is om samen met ouder/verzorger tot een bevredigende oplossing te komen. Alle klachten worden geregistreerd en er wordt periodiek bekeken of preventieve acties noodzakelijk zijn.

Bij ontevredenheid over de afhandeling van administratieve zaken vanuit het hoofdkantoor van KSH en of een klacht hebben ten aanzien van een medewerker van het hoofdkantoor, dan kan er telefonisch contact opnemen met de helpdesk van het hoofdkantoor via telefoonnummer 026 – 205 71 70 98. De medewerker van de helpdesk zal ouder/verzorger vervolgens in contact brengen met de persoon die de klacht kan afhandelen.

### **Externe klachtenafhandeling**

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, hebben ouders/verzorgers de mogelijkheid om zich te wenden voor informatie, advies en mediation bij het Klachtenloket kinderopvang gevestigd in Den Haag [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie. [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Ouder/verzorger kan zich ook rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien er redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat er onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder wordt ingediend. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De klacht dient overigens binnen 12 maanden, na het indienen/melden van de klacht bij KSH aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie is eveneens te vinden op de **website** van de geschillencommissie.

Indien een klacht een vermoeden van kindermishandeling betreft, dan treedt de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking en wordt de procedure volgens de interne klachtenregeling afgesloten.

### Interne klachtenregeling voor Oudercommissies

Naast de hiervoor genoemde interne klachtenregeling voor ouders heeft KSH met de Oudercommissie (OC) een interne klachtenregeling afgesproken voor klachten over de wijze waarop KSH omgaat met de wettelijke adviesbevoegdheden van de Oudercommissies. Deze interne procedure wordt altijd doorlopen alvorens het externe klachtenloket wordt ingeschakeld.

### Informatie aan ouders

Ouders worden geïnformeerd over het bestaan van de interne klachtenregelingen via de website. De Geschillenregeling en de nakomingsgarantie zijn tevens opgenomen in de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang (mantelovereenkomst), die van toepassing is op de plaatsingsovereenkomsten van KSH. Deze mantelovereenkomst kan op de website van KSH worden gedownload.

Verder wordt in het intakegesprek, voorafgaand aan de start van de opvang, ouders mondelinge informatie over de interne klachtenregeling gegeven.

Ouders kunnen ook via de QR code op de vestiging belangrijke documenten zoals de klachtenprocedure vinden op de website.

### Overzicht houders en bijbehorende vestigingen

Dit klachtenverslag heeft betrekking op de volgende houders

<b>KINDER SERVICE HOTELS</b>		
<b><i>KSH Kinderdagverblijven BV</i></b>	<b><i>KSH Buitenschoolse Opvang BV</i></b>	<b><i>KSH Kindercentra BV</i></b>
KSH KDV De Akker (Dieren)	KSH Kidsclub Juliana v. Stolberg (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Arnhorst (Rheden)
KSH KDV De Boomgaard Zuid (Dieren)	KSH Kidsclub De Buskes (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Boomgaard Noord (Dieren)
KSH KDV De Boomgaard Noord (Dieren)	KSH Kidsclub Cornelis Haak (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Boomgaard dep. Zuid (Dieren)
KSH KDV De Catamaran (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Stelberg (Rotterdam)	KSH Kidsclub Pr. Bernhard (Rheden)
KSH KDV Cornelis Haak (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Stelberg S & E (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Catamaran (Rotterdam)
KSH KDV De Hoeksteen (Rotterdam)	KSH Kidsclub Ommoord (Rotterdam)	KSH Kidsclub Gein (Amsterdam)
KSH KDV De kleine Vriendjes (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Waalse (Rotterdam)	KSH Kidsclub Liendert (Amersfoort)
KSH KDV De Stelberg (Rotterdam)		KSH Kidsclub Pendrecht (Rotterdam)
KSH KDV De Wereld op Zuid (Rotterdam)		KSH Kidsclub Wereld op Zuid (Rotterdam)
KSH KDV Pendrecht (Rotterdam)		KSH Kidsclub Velp (Rheden)
KSH KDV Gein (Amsterdam)		
KSH KDV Ommoord (Rotterdam)		
KSH KDV Velp (Rheden)		

Per houder / locatie zijn de volgende klachten ontvangen en behandeld

**KSH Kinderdagverblijven BV**

Vestiging	Klacht	Oordeel	Maatregel / afhandeling
KSH KDV de Akker (Dieren)	Geen klachten ontvangen	n.v.t.	n.v.t.
KSH KDV de Boomgaard Zuid (Dieren)	Geen klachten ontvangen	n.v.t.	n.v.t.
KSH KDV De Catamaran (Rotterdam)	Onvoldoende toezicht tijdens buitenspelen en onvrede over pedagogisch handelen	Gegronnd	Gesprek gevoerd met ouder en medewerker. Toelichting gegeven op beleid en werkafspraken binnen het team herhaald.
KSH KDV De Catamaran (Rotterdam)	Klacht over brengtijden tijdens vakantieperiodes	Ongegrond	Gesprek gevoerd met ouder en toelichting gegeven op dagprogramma en organisatie van vakantieopvang.
KSH KDV Cornelis Haak (Rotterdam)	Geen klachten ontvangen	n.v.t.	n.v.t.
KSH KDV De Kleine Vriendjes (Rotterdam)	Onvoldoende rekening gehouden met voedselintolerantie	Gegronnd	Excuses aangeboden aan ouder. Aanvullende individuele afspraken gemaakt passend bij de situatie van het kind.
KSH KDV De Hoeksteen (Rotterdam)	Klacht over hygiëne en inhoud van overdrachtschriftje	Gegronnd	Hygiëneprotocol opnieuw onder de aandacht gebracht binnen het team. Aanvullende afspraken gemaakt over overdracht naar ouders.
KSH KDV De Wereld op Zuid (Rotterdam)	Onvrede over houding externe schoonmaker	Gegronnd	Besproken met extern schoonmaakbedrijf en afspraken gemaakt over professionele communicatie op locatie.
KSH KDV De Wereld op Zuid (Rotterdam)	Zorgen over hygiëne op de vestiging	Ongegrond	Toelichting gegeven over schoonmaakwerkzaamheden en inzet van extern schoonmaakbedrijf.
KSH KDV Buskes	Bijtincident tussen kinderen	Gegronnd	Gesprekken gevoerd met betrokken ouders. Ouders hebben besloten de opvang te beëindigen.
KSH KDV Buskes	Twijfels over pedagogische kwaliteit medewerker	Ongegrond	Gesprek gevoerd met ouder door vestigingsmanagement.
KSH KDV Gein (Amsterdam)	Geen klachten ontvangen	n.v.t.	n.v.t.

KSH KDV De Stelberg (Rotterdam)	Onvrede over afhandeling bijtincident	Ongegrond	Gesprek gevoerd met ouder en toelichting gegeven op werkwijze en beleid.
KSH KDV Pendrecht (Rotterdam)	Onvrede over dienstverlening en communicatie pedagogisch professional	Deels gegrond	Gesprek gevoerd met ouder. Situatie besproken met betrokken medewerker en aanvullende werkafspraken gemaakt.
KSH KDV Pendrecht (Rotterdam)	Zorgen over werkdruk en beroepskracht-kindratio tijdens brengmoment	Ongegrond	Toelichting gegeven op inzet medewerkers en wettelijke BKR-regels.
KSH KDV Pendrecht (Rotterdam)	Zorgen over handelswijze bij kinderziektes	Ongegrond	Gesprek gevoerd met ouder en beleid toegelicht.
KSH KDV Ommoord (Rotterdam)	Geen klachten ontvangen	n.v.t.	n.v.t.
KSH KDV Velp (Velp)	Geen klachten ontvangen	n.v.t.	n.v.t.

## KSH Buitenschoolse Opvang

Vestiging	Klacht	Oordeel	Maatregel / afhandeling
KSH Kidsclub De Buskes (Rotterdam)	Kind knipt haar van ander kind af	Geground	Gesprekken gevoerd met betrokken ouders en beleid rondom toezicht aangescherpt.
KSH Kidsclub De Buskes (Rotterdam)	Onvrede over geen opvangmogelijkheid na afmelding tijdens vakantie	Ongegrond	Toelichting gegeven op vakantieplanning en personeelsinzet. Aanvullende afspraken gemaakt voor toekomstige situaties.
KSH Kidsclub De Buskes (Rotterdam)	Opmerkingen over functioneren medewerker	Ongegrond	Schriftelijke toelichting verstrekt. Ouders hebben gekozen opvang elders af te nemen.
KSH Kidsclub De Buskes (Rotterdam)	Onvrede over tweede officiële waarschuwing	Ongegrond	Gesprek gevoerd met ouder en situatie toegelicht.
KSH Kidsclub Cornelis Haak (Rotterdam)	Oneens met pedagogisch handelen van medewerker	Ongegrond	Gesprek gevoerd met ouder. Verschillende belevingen van de situatie besproken. Er is onvoldoende basis om de opvang te continueren
KSH Kidsclub De Stelberg / S&E (Rotterdam)	Geen klachten ontvangen	n.v.t.	n.v.t.
KSH Kidsclub De Waalse (Rotterdam)	Oneens met beëindiging zelfstandigheidscontract buitenspelen	Ongegrond	Toelichting gegeven op veiligheidsbeleid en gemaakte keuzes.
KSH Kidsclub Juliana v. Stolberg (Rotterdam)	Geen klachten ontvangen	n.v.t.	n.v.t.
KSH Kidsclub Ommoord (Rotterdam)	Onvrede over deelname aan Sintviering en kerstdiner	Gedeeltelijk geground	Schriftelijke toelichting verstrekt over gemaakte organisatorische keuzes.

## KSH Kindercentra BV

Vestiging	Klacht	Oordeel	Maatregel / afhandeling
KSH Kidsclub De Arnhorst	Onvrede over uurtarieven, wisseldagen en studiedagopvang	Ongegrond	Schriftelijke toelichting verstrekt aan ouder.
KSH Kidsclub De Boomgaard Noord (Dieren)	Geen klachten ontvangen	n.v.t.	n.v.t.
KSH Kidsclub De Boomgaard dep. Zuid (Dieren)	Incident tussen kinderen en zorgen over begeleiding en toezicht	Gegrond	Gesprek gevoerd met ouder. Aanvullende afspraken gemaakt en situatie besproken in teamoverleg.
KSH Kidsclub Pr. Bernhard (Velp)	Kind niet op opvang aangekomen zonder directe signalering	Gegrond	Excuses aangeboden aan ouders. Werkwijze aangescherpt rondom aanwezigheidscontrole.
KSH Kidsclub Pr. Bernhard (Velp)	Kind opgehaald door iemand anders opgehaald zonder dat hier passende controle op was.	Gegrond	Gesprek gevoerd met ouder. Ophaalprocedure aangescherpt en team geïnstrueerd.
KSH Kidsclub De Catamaran (Rotterdam)	Klacht over pestgedrag	Gegrond	Gesprekken gevoerd met betrokken ouders. Opvangovereenkomst beëindigd wegens onvoldoende basis voor verdere samenwerking.
KSH Kidsclub De Catamaran (Rotterdam)	Klacht over officiële waarschuwing	Ongegrond	Gesprekken gevoerd met ouders. Opvangovereenkomst beëindigd wegens onvoldoende basis voor verdere samenwerking.
KSH Kidsclub De Catamaran (Rotterdam)	Klacht over brengtijden tijdens vakanties	Ongegrond	Toelichting gegeven op dagprogramma en planning.
KSH Kidsclub Gein (Amsterdam)	Opmerkingen over begroeting door pedagogisch professionals	Ongegrond	Schriftelijke toelichting verstrekt door management.
KSH Kidsclub Gein (Amsterdam)	Twijfels over pedagogische kwaliteit en groepsindeling	Ongegrond	Gesprek gevoerd met ouder en toelichting gegeven op werkwijze en groepsindeling.
KSH Kidsclub Gein (Amsterdam)	Onvrede over sluiting locatie wegens lekkage en ruilbeleid	Ongegrond	Schriftelijke toelichting gegeven over hygiëne-eisen, ruilbeleid en schoolsluitingsdagen.

KSH Kidsclub Liendert (Amersfoort)	Temperatuur op locatie te hoog	Gegron	Warmteregelaar gerepareerd in samenwerking met school.
KSH Kidsclub Pendrecht (Rotterdam)	Oneens met verzoek kind op te halen wegens ziekte	Ongegron	Gesprek gevoerd met ouder en toelichting gegeven op beleid bij ziekte.
KSH Kidsclub Wereld op Zuid (Rotterdam)	Geen klachten ontvangen	n.v.t.	n.v.t.

## Overig

### Hoofdkantoor

Klacht	Aantal	Oordeel	Afhandeling
Onjuiste factuur	7	Gegron	Correcte facturen verzonden en toelichting verstrekt aan ouders.

Klacht	Oordeel	Afhandeling
Klacht over vestigingsmanagement	Ongegron	Gesprek gevoerd met leidinggevende.
Oneens met beëindiging stageplek	Ongegron	Afrondend gesprek gevoerd met leerwerkplaatsbegeleider en school.
Oneens met beëindiging arbeidsovereenkomst tijdens proeftijd	Ongegron	Toelichting gegeven en bewijsstukken gedeeld.
Klacht over functioneren collega	Deels gegron	Onderzoek uitgevoerd en gesprekken gevoerd met alle betrokkenen. Dienstverband beëindigd.

De ontvangen klachten zijn op een zorgvuldige en respectvolle manier afgehandeld, met oog voor de belangen van het kind, de ouders én de medewerkers. In alle gevallen is er mondeling en/of schriftelijk contact geweest met de betreffende ouder(s) of indiener van de klacht. Samen is gezocht naar passende oplossingen of zijn er maatregelen genomen. Hierdoor kon het merendeel van de klachten naar tevredenheid worden opgelost binnen de interne klachtenprocedure.

Elke melding helpt ons bovendien om beter inzicht te krijgen in mogelijke knelpunten binnen onze organisatie. We hechten veel waarde aan een laagdrempelige klachtenprocedure, zodat signalen op tijd worden opgevangen en we waar nodig direct kunnen handelen.

### Geschillencommissie

In 2025 is door ouders vooral gebruik gemaakt van de interne klachtenregelingen. Er is géén klacht over KSH ingediend bij de geschillencommissie Kinderopvang.



Kinder Service Hotels  
Reigerstraat 15A, 6883 ER Velp  
026-2057170  
[info@kinderservicehotels.nl](mailto:info@kinderservicehotels.nl)  
[www.kinderservicehotels.nl](http://www.kinderservicehotels.nl)