



Operationeel en sociaal jaarverslag 2020



Inhoudsopgave

Terug- en vooruitblik 2020 - 2021	4	3. Bedrijfssociale aspecten	16
1. Algemeen	5	3.1 Ziekte verzuim	16
1.1 Stand van zaken Kinder Service Hotels	5	3.2 Verloop medewerkers	16
1.2 Nieuwe vestigingen / groepen	5	3.3 Arbo en duurzame inzetbaarheid	18
1.3 Investerings	6	3.4 Maatschappelijke betrokkenheid	18
1.4 Hoofdkantoor	6	3.5 Klachten	19
1.5 Organisatiestructuur	6	3.6 Calamiteiten en ongevallen	19
2. Operationele aspecten	8	3.7 Ouderbetrokkenheid	19
2.1 Stand van zaken KSH vestigingen en andere activiteiten	8	4. Kwaliteit	21
2.1.1 KSH Kinderdagverblijven	8	4.1 GGD inspecties	21
2.1.2 KSH Kidsclubs	9	4.2 Kinderen met zorg binnen KSH	24
2.1.3 Duurzaamheid	9	4.3 KSH Kwaliteitssysteem	24
2.1.4 TSO	10	4.4 Kwaliteitsdoelen	25
2.1.5 Pedagogische begeleiding scholen	10	Bijlage 1 Openbaar jaarverslag klachten 2020	27
2.1.6 KSH Actief	10		
2.2 Opleidingen	12		
2.2.1 Leerwerkplaats	13		
2.2.2 Inspiratiedag	13		
2.2.3 Interne trainingen	14		
2.3 Kinder-EHBO en Bedrijfshulpverlening	14		

Terug- en vooruitblik 2020-2021

Inmiddels hebben wij een roerig 2020 achter ons gelaten. Een jaar dat bij velen als een onuitwisbare herinnering zal blijven bestaan.

Het overlijden van onze directeur Rijn Mijdemaa op 22 april 2020 heeft ons allemaal diep geraakt. Twintig jaar lang was Rijn de grote roerganger van Kinder Service Hotels, waarbij hij in staat is geweest een onderscheidende en vernieuwende organisatie op te bouwen en een fantastisch team om zich heen te verzamelen. Hiermee heeft hij KSH naar grote hoogte weten te stuwē.

Er is nu een klein jaar verstreken na het overlijden van Rijn. Met de niet aflatende inzet van alle KSH medewerkers hebben we KSH in deze vreemde tijden tijdens de Coronapandemie zo goed mogelijk neer weten te zetten ondanks alle beperkende en steeds veranderende maatregelen. Iets om zeer trots op te zijn.

De toekomst voorspellen voor KSH als onderneming is lastig. In deze beginmaanden van 2021 is Covid-19 nog steeds niet onder controle en het is reëel dat het virus haar sporen zal nalaten in de rest van 2021. Er wordt rekening mee gehouden dat de werkloosheid toe zal nemen en dat hierdoor de vraag naar kinderopvang kan afnemen.

De keuze is gemaakt om juist nu in onze vestigingen te investeren. Vooral in onzekere tijden moeten alle vestigingen er uitstekend bij staan en mag het niet ontbreken aan service en kwaliteit. Wanneer de vraag afneemt is er immers meer te kiezen voor onze bestaande en potentiële ouders. Zij zullen zich kritischer opstellen en het onderscheidend vermogen van KSH zal dan doorslaggevend moeten zijn. Dat onze uurtarieven in 2021 weer gelijkgesteld zijn aan het maximale KOT uurtarief van de Belastingdienst zal daar beslist ook aan bijdragen.

Naast het bewaken van de bezetting binnen onze bestaande vestigingen zal er ook gekeken worden naar uitbreidingsmogelijkheden, daar waar er zich kansen voordoen zal hiernaar serieus onderzoek worden gedaan.

Het zijn spannende tijden, desondanks kijken wij met vertrouwen naar de toekomst.

Mei 2021

Management KSH

1. Algemeen

1.1. Stand van zaken Kinder Service Hotels

De vraag naar kinderopvang is in 2020 afgenomen als gevolg van de corona pandemie. Dit is ook merkbaar bij KSH.

Het overzicht van het aantal medewerkers is als volgt weer te geven:

Medewerkers (exclusief stagiaires)	2020	2019	2018
Aantal medewerkers per 31-12	310	324	315
Aantal FTE per 31-12 (man)	8,5	6,5	6,1
Aantal FTE per 31-12 (vrouw)	159,9	173,1	152,9
Aantal FTE per 31-12 (totaal)	168,4	179,6	157,0
Gemiddelde leeftijd per 31-12	35,3	35,3	34,9

1.2. Nieuwe vestigingen/groepen

In 2020 hebben er geen uitbreidingen van locaties plaats gevonden.





1.3. Investeringsen

De totale investeringen in materiële vaste activa bedragen over 2020 circa € 248.000. Dit betreffen investeringsgoederen zoals meubilair, software, laptops en andere devices, verbouwingen en dergelijke. Deze investeringen zijn nagenoeg over iedere locatie van KSH verdeeld.

In 2019 heeft KSH een softwaresysteem in gebruik genomen inclusief een groeps- en ouderportaal. In 2020 is dit systeem verder uitgebreid met een personeelsmodule, zodat kind- en personeelsplanning goed op elkaar afgesteld kunnen worden. De investeringen hiervoor zijn voornamelijk tijd voor inrichting en opleiding.

1.4. Hoofdkantoor

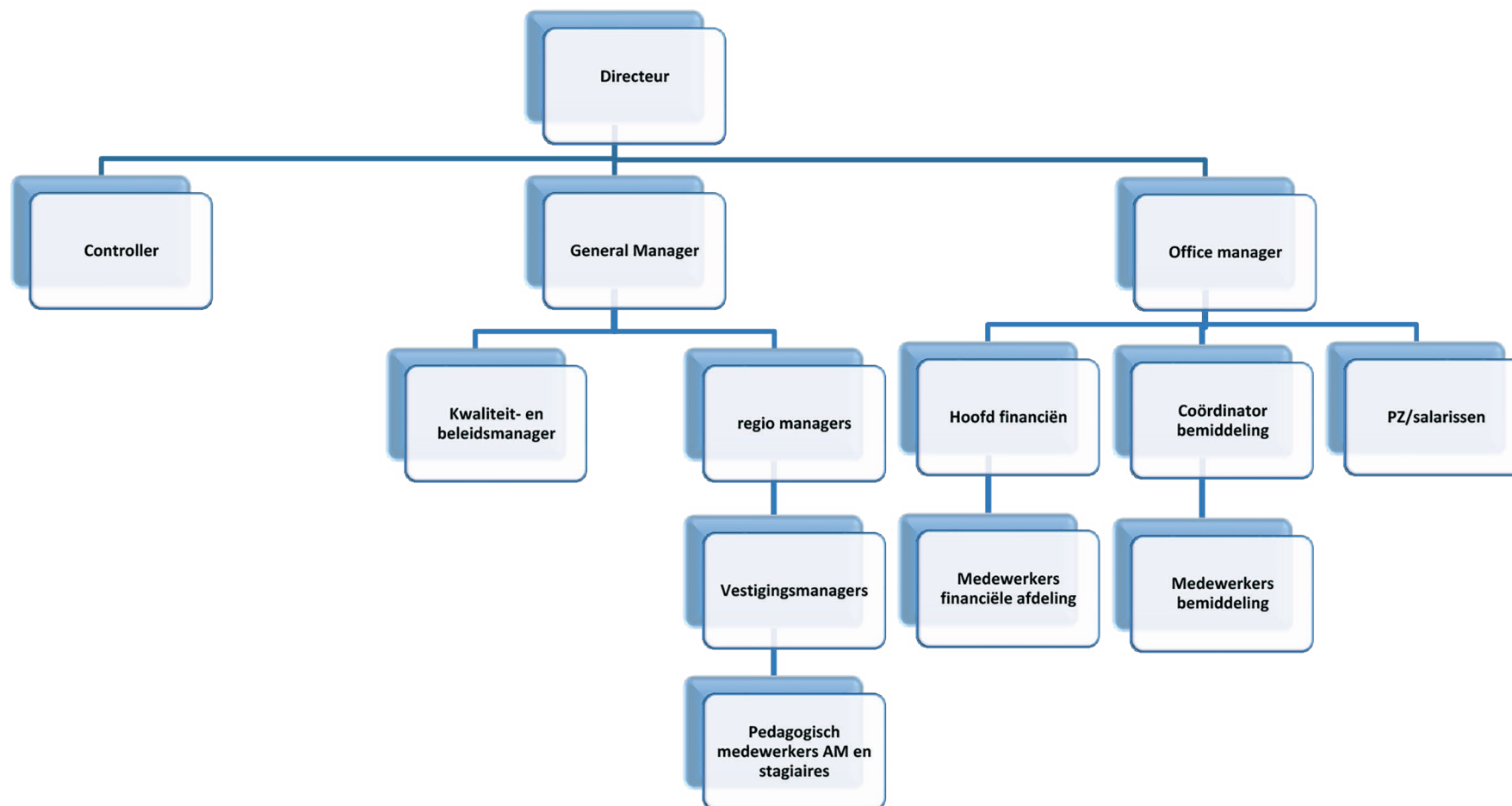
Per 31 december 2020 waren er 12,42 fte medewerkers op het hoofdkantoor op contract werkzaam (in 2019 14,78 fte). Het betreft hier de Financial Controller, de afdeling personeelszaken, de kindplaatsbemiddeling, de financiële administratie en de directie.

Sinds de start van de coronapandemie in maart 2020 werken de meeste medewerkers vanuit huis en is het hoofdkantoor zeer beperkt bezet. Dit thuiswerken is mede mogelijk door de invoering van het nieuw softwaresysteem in 2019. Een aantal processen op het hoofdkantoor zijn versneld gedigitaliseerd. Voor het werken op afstand zijn een aantal aanpassingen verricht om dit mogelijk te maken, zoals aanpassing van de telefooncentrale.

Jaarlijks helpen medewerkers van het KSH hoofdkantoor bij het aanvragen en wijzigen bedroeg van de beschikkingen kinderopvangtoeslag. In 2020 bedroeg dat circa 400 stuks. Daarbij zijn de medewerkers ook behulpzaam bij het indienen van bezwaarschriften namens de ouders of de behandeling van dossiers.

1.5. Organisatiestructuur

In 2020 is de directeur en oprichter Rijn Mijndema overleden. Als gevolg hiervan is een nieuwe directeur aangesteld, welke samen met de MT-leden zorgt voor aansturing van de vennootschappen.



Aantal vestigingen van Kinder Service Hotels eind 2020

Eind 2019	Rotterdam	Amsterdam	Amstelveen	Amersfoort	Dieren
Buitenschoolse opvang	11	2	1	1	2
Kinderdagverblijven	10	2	1	-	3

2. Operationele aspecten

2.1. Stand van zaken KSH vestigingen en andere activiteiten

Invoering Wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang (IKK)

Vanaf 1 januari 2019 is de wet IKK in werking getreden. Een deel van de veranderingen die deze wet met zich meebracht zijn al in 2017 geïmplementeerd. In 2018 zijn de voorbereidingen begonnen voor die onderdelen die tussen 2019 en 2023 geïmplementeerd moeten zijn. Van alle verandering hebben met name de gewijzigde BKR (beroepskracht-/ kindratio), de extra eisen aan scholing voor de pedagogisch medewerkers en het vaste gezichten en urencriterium de meeste impact op de organisatie. Veel onderdelen hadden wij al in ons beleid opgenomen en zijn geïmplementeerd.

Mentorschappen bijvoorbeeld is al jaren een werkwijze binnen KSH, evenals veiligheid en gezondheidsplannen. Echter veranderingen in zichtbaarheid en invullingen waarvan vooral de wijziging in beroepskracht kind ratio voor baby's van 4 op 1, naar 3 op 1 gaat, heeft operationele en financiële consequenties. Alle nodige eisen vanuit IKK zijn door KSH inmiddels vastgelegd. Waarbij KSH ook de komende jaren innovatief blijft werken aan kwaliteit, niet alleen van de wettelijk gestelde/veranderende regels en wetgeving, maar vanuit blijvende behoefte aan ondernemen om de kwaliteit op de werkvloer te verhogen.

2.1.1 KSH Kinderdagverblijven

Op de kinderdagverblijven van KSH kunnen kinderen zich spelend ontwikkelen, wij gebruiken hiervoor het programma Ben ik in beeld, ondersteund door Tink (Taal en Interactievaardigheden in de Kinderopvang). Pedagogisch medewerkers worden continue geschoold in beide programma's. Hiernaast volgen medewerkers trainingen als Babysignalen in Beeld en Gordon om zo de ontwikkeling van kinderen en de kwaliteit van de opvang te blijven verbeteren.

De training babysignalen in beeld is speciaal voor en door KSH medewerkers ontwikkeld. In deze officieel door de CAO kinderopvang erkende training zitten tal van componenten die KSH sowieso belangrijk vindt maar dan specifiek geschreven voor het zeer jonge kind. Zo komen de 4 inspiratoren uit het pedagogisch beleid van KSH aan de orde, thema gericht werken en het gebruik van babygebaren ter ondersteuning van het gesproken woord.

Op plaatselijk niveau werken wij samen met diverse externe partners zoals basisscholen, sportverenigingen, muziekcentra, jeugdzorg en buurtnetwerken. In de samenwerking met deze partners richten wij ons op het bevorderen van de ontwikkelingskansen van kinderen.



2.1.2 KSH Kidsclubs

Kinder Service Hotels heeft Kidsclubs in Rotterdam, Amsterdam, Amstelveen, Amersfoort en in Dieren. Binnen deze Kidsclubs worden dagelijks activiteiten aangeboden die specifiek aansluiten op de belevingswereld van de kinderen. Het samenstellen van de activiteitenprogramma's in de reguliere schoolweken, maar ook in de vakantieweken, wordt mede geïnitieerd door de kinderen. Kinderparticipatie is bij KSH een speerpunt. Op de Kidsclubs is een Kinderraad aanwezig en wordt er jaarlijks een enquête gehouden onder de kinderen van 8 jaar en ouder om zo interesses en wensen in kaart te hebben. Deze enquête wordt mede naast de uitkomsten uit de Kinderraad en kringgesprekken gebruikt om het activiteiten aanbod en het speel- en spelmateriaal op de vestingen in te vullen.

2.1.3 Duurzaamheid

Duurzaamheid is op verschillende onderdelen binnen KSH terug te zien. Gezonde voeding en bewegen zijn hier een onderdeel van waarbij het voedingsbeleid bij KSH gebaseerd is op de richtlijnen van het Voedingscentrum. KSH Kinderdagverblijf Pendrecht en KSH Kinderdagverblijf de Wereld op Zuid zijn sinds 2016 'Lekker Fit' locaties. De pedagogisch medewerkers hebben hiervoor ook in 2019 trainingen gevolgd en de vestigingen hebben een eigen beweeg- en voedingscoach. Rotterdam Lekker Fit! (0-4 jaar) is een programma van de Gemeente Rotterdam om Rotterdamse kinderen fitter te maken. "Fitte kinderen zitten lekkerder in hun vel, doen beter mee en blijven ook in de toekomst vaak gezonder". Samen met ouders zorgt KSH Kinderdagverblijf Pendrecht en KSH Kinderdagverblijf de Wereld op Zuid als Lekker Fit! locatie voor een gezonde leefstijl bij het jonge kind. Voorbeelden van Lekker Fit! activiteiten kunnen zijn: Elke dag actief spelen en bewegen, water drinken, groente en fruit zaaien en oogsten in onze eigen moestuin en gezond trakteren. Bewegen en ontspannen zowel in de groepsruimte als



buiten in een afwisselend activiteitenaanbod voor alle leeftijden staat bij KSH centraal. De komende jaren zal er ingezet worden op het realiseren van natuurtuinen om natuurbeleving op alle vestigingen als vast element te integreren.

2.1.4 Tussen schoolse opvang (TSO)

In 2020 heeft KSH de volledige TSO inclusief maaltijdvoorziening verzorgd op 2 vestigingen. (KSH Kidsclub de Waalse en KSH Kidsclub Ommoord), tot de Lock down in maart 2020.

Bij het herstart van de scholen in mei 2020 zijn de scholen op advies van de overheid over gegaan op een continurooster, om heen en weer reis momenten voor ouders te beperken.

De Waalse school heeft de invoering van het continurooster als positief ervaren en heeft via een ouderpeiling begin van het schooljaar 20-21 besloten het continurooster door te zetten en definitief te stoppen met de TSO.

De Albert Plesmanschool (Ommoord) blijft zolang de corona maatregelen gelden het continurooster inzetten. De medewerkers van KSH ondersteunen als pleinwacht in de pauzetijd van de leerkrachten.

Daarnaast is op 2 vestigingen het 'begeleid buiten spelen' tijdens de pauze verzorgd door pedagogisch medewerkers van KSH. Doordat scholen keuzes moeten maken in de besteding van hun budgetten en doordat veel scholen overgaan op continuroosters, neemt de vraag naar volledig verzorgde TSO af. Hiervoor komt deels begeleiding bij het buiten spelen in de plaats.

2.1.5 Pedagogische begeleiding scholen

Op een aantal vestigingen van KSH die intensief samenwerken met de basisschool waarin deze zijn gevestigd worden pedagogische medewerkers ingezet ter ondersteuning in de klas, als klasse assistent voor bijvoorbeeld les programma's in Natuur en techniek. Pedagogisch medewerkers worden ingezet om te zorgen voor gerichte pedagogische ondersteuning van 1 of enkele leerlingen van de basisschool.

In 2020 hebben meerdere vestigingsmanagers van KSH samen met de locatieleiders van de scholen waarin hun locatie gevestigd is, in het kader van het versterken van de samenwerking, de opleiding leidinggevende IKC gevolgd en afgerond.

Er wordt binnen een Kindcentrum nauw samengewerkt en er wordt gewerkt met een gedeelde pedagogische visie op onderwijs en opvang. Het onderwijs en opvang is nauw op elkaar afgestemd om zo de optimale ontwikkeling van de kinderen te ondersteunen.

Het voordeel van een Kindcentrum is dat kinderen in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven en door de intense samenwerking een ononderbroken ontwikkelingslijn van kinderen kan worden gevolgd. Hierdoor krijgen de kinderen de kans op het Kindcentrum zich optimaal te ontwikkelen.

2.1.6 KSH Actief

Activiteiten kinderdagverblijven

In 2020 is er voornamelijk via de nieuwsbrieven gecommuniceerd vanuit KSH actief. In deze nieuwsbrieven stonden o.a. de onderwerpen ouderbetrokkenheid, VVE (Vroeg Voorschoolse Educatie) , babysignalen, activiteiten beleid, externe workshops. Het aanbod van de (ouder) activiteiten is terug te zien op de activiteitenkalenders. Daarnaast is dit jaar ook zichtbaar in de kalender welke activiteiten er plaatsvinden specifiek van 3+/ 0+ jarige kinderen. Een aantal activiteiten die in 2020 hebben plaatsgevonden zijn:

- Peuterdans
- Bezoek kinderboerderij
- Peuteryoga
- Voetbalworkshop
- Vrolijke Pootjes, Knuffelfarm: bezoek van dieren op de vestiging
- Peutergym

Activiteiten Kidsclubs

In 2020 is er voornamelijk via de nieuwsbrieven gecommuniceerd vanuit KSH actief. De onderwerpen die centraal stonden tijdens deze nieuwsbrieven waren o.a. de 21ste eeuwse vaardigheden, evenementen, aanbod interne/externe workshops.

Het aanbod van 'grote' activiteiten en workshops zijn structureel doorgezet in 2020. Een aantal voorbeelden:

- | | | |
|----------------|----------------|------------|
| - Kickboksen | - Free runnen | - Padel |
| - Batminton | - Silent Disco | - Skiën |
| - Monkey Moves | - Drumtastic | - Zeilen |
| - Dansworkshop | - Djembés | - Graffiti |
| - Hoelahoep | - Bootcamp | - Honkbal |

Het aanbod van interne workshops die er uit sprongen waren onder andere:

- | | | |
|---------------------|-------------------|----------------|
| - Spy kids | - Jachtseizoen | - Programmeren |
| - Creatief met hout | - Kunstig afval | - Boogschieten |
| - Proefjes | - Beweeg je fit | - Wizkids 2.0. |
| - Beweegkriebels | - Escape room | |
| - Goochelen | - Sportuitvinders | |

Evenementen

In 2020 hebben er evenals in 2019, tijdens de schoolvakanties events plaatsgevonden. In de regio Rotterdam. de KSH Dance Battle, KSH on tour, KSH Master chef. In regio Amsterdam heeft er KSH on Tour plaatsgevonden.





2.2 Opleidingen

KSH is een lerende organisatie. Medewerkers stimuleren en blijvend aandacht voor deskundigheidsbevordering zorgt voor kwaliteit. Kwaliteiten die door permanente educatie zorgen voor ontwikkelingen in de organisatie en voor de persoonlijke ontwikkeling van de medewerker. Door het aanbieden van scholing, trainingen, workshops en het permanent volgen van medewerkers dragen wij zorg voor ontwikkeling van zowel de organisatie als de individuele medewerker.

Het aanbod van scholing, trainingen en workshops is binnen het kwaliteitssysteem van Kinder Service Hotels geborgd in het opleidingsbeleid. Borging in de gehele organisatie van de opgedane kennis door scholing, trainingen etc. wordt via verschillende werkvormen in overleggen (bijvoorbeeld teamvergadering) gepresenteerd aan collega's. Daarnaast vinden er locatiebezoeken plaats door interne trainer(s) en interne auditoren met als doel het bepalen of er volgens de richtlijnen gewerkt wordt.

In 2020 zijn naast de jaarlijks terugkerende trainingen, cursussen, workshops en opleidingen de volgende trainingen/opleidingen gevolgd:

PW 4, Kinder EHBO en BHV, Meldcode bijeenkomst professionals, EHBO ouderavond, Workshop sensorische integratie/ prikkelverwerking, herhaling Gordon Workshop weerbaarheid, sta je sterk!, 3F, werken met de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, Workshop verklaren en begrijpen van gedrag, Babysignalen in Beeld, communiceren volgens Gordon, Ben ik in Beeld, Stagebegeleiding, Prove to move, Examineren BBL, Workshop gelukskunde, Workshop makey makey, Pedagogisch Educatief medewerker (Ad Pem), Video Interactie Begeleiding (VIB), HBO management in de kinderopvang en HBO Pedagogiek, Pedagogisch coach, Video coaching. Kinder Service Hotels biedt op alle locaties stageplekken aan voor stagiaires die een gekwalificeerde beroepsgerichte opleiding (MBO en HBO) in de kinderopvangbranche volgen. Ook in 2019 zijn er op diverse vestigingen binnen Kinder Service Hotels maatschappelijke stages (de zogenoemde snuffelstages) gelopen.

2.2.1. BBL klas

In juni 2019 werd gestart met de eerste BBL opleidingsklas gespecialiseerd pedagogisch medewerker vanuit de KSH Academy. Een combinatie van werken en leren. Medewerkers van KSH die al in het bezit waren van een kwalificerend diploma op niveau 3 kregen zo de kans om een diploma op niveau 4 te behalen. Daarnaast werden er zogenaamde zij-instromers geworven, personen met een niet kwalificerend diploma kregen de mogelijkheid om alsnog in de kinderopvang te kunnen werken. Deelnemers van deze klas kunnen medio 2021 in het bezit komen van hun diploma.

Er was ook in 2020 nog steeds sprake van krapte op de arbeidsmarkt ten aanzien van gekwalificeerde pedagogisch medewerkers. Daarnaast was er de behoefte onder enkele van de huidige medewerkers bij KSH om ook een pedagogisch diploma op niveau 4 te behalen. Vandaar dat in november 2020 een tweede BBL opleidingsklas is gestart. Wederom de opleiding gespecialiseerd pedagogisch medewerker met daarnaast ook de mogelijkheid om de kwalificatie onderwijsassistent te behalen.

Instituut Broers mbo-college verzorgt deze lessen in het kader van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs. De inhoud van de opleiding is afgestemd op de nieuwste wettelijke kaders (wet IKK).

2.2.2 Leerwerkplaats

Kinderopvangorganisatie Kinder Service Hotels (KSH), basisschool De Stelberg en het Albada College Sociaal & Pedagogisch Werk locatie Prins Alexanderlaan te Rotterdam hebben vanaf september 2018 de handen ineen geslagen en bundelen de krachten met een leerwerkplaats binnen een Kindcentrum.

14 derdejaarsstudenten vanuit de mbo-opleidingen Pedagogisch werk en Onderwijsassistent volgen naast de reguliere lessen bij Albada één dag per week lessen op locatie bij Kindcentrum De Stelberg in Rotterdam. Hierdoor vindt de ultieme integratie plaats tussen het onderwijs en de dagelijkse praktijk in de kinderopvang en het basisonderwijs.

Binnen de leerwerkplaats is leren, trainen en oefenen met elkaar verbonden. Studenten werken hier in de dagelijkse praktijk met hulp van Albada docenten, leerkrachten van De Stelberg en pedagogisch medewerkers van KSH. Zo leren zij de visie, normen en waarden van de organisatie kennen, wat hun toekomstig beroep echt inhoudt en hoe zij daarin professioneel moeten handelen. Een optimale leeromgeving. Daarnaast ondersteunen de studenten bij diverse activiteiten zoals leesprojecten, Kinderboekenweek en Koningsspelen, maar ook bij het helpen opruimen en schoonhouden van lokalen, vormgeven aan een veilig leerklimaat en assisteren tijdens de tussenschoolse, buitenschoolse opvang en dagopvang.

2.2.2 KSH Inspiratiedag

Helaas kon de KSH inspiratiedag voor alle medewerkers van KSH dit jaar niet plaatsvinden vanwege de Corona maatregelen.

2.2.3 Interne trainingen

Gordon

De communicatie methode Gordon is essentieel als werkwijze binnen de organisatie.

Kernpunten van de Gordon methode:

Bijdragen aan een positief zelfbeeld van het kind.
Duidelijk zijn over jezelf en opkomen voor eigen behoefte.
Luisteren naar wat het kind/de ander eigenlijk bedoelt en wil.
Omgaan met onaanvaardbaar gedrag van het kind/de ander.
Ruzies, meningsverschillen en conflicten hanteren.
Het kind/de ander helpen bij het oplossen van problemen.
Het kind op een positieve manier beïnvloeden op het gebied van normen en waarden.

KSH streeft er dan ook naar om jaarlijks een training Gordon aan te bieden aan de medewerkers. Zowel een volledige training voor 'nieuwe medewerkers' als een jaarlijkse terugkom dag. Intern zijn er twee bevoegde trainers die deze trainingen verzorgen.

Ben Ik In Beeld (BIIB)

Op de kinderdagverblijven en de peuteropvang van KSH wordt gewerkt met het ontwikkelingsprogramma Ben Ik In Beeld gecombineerd met Puk van de methode Uk & Puk. Op de kinderdagverblijven worden de medewerkers geschoold in het werken met Ben ik in Beeld. Er vindt een constant aanbod van scholing plaats voor de Ben Ik In Beeld methode zodat de kwaliteit binnen de organisatie gewaarborgd blijft. Twee medewerkers bij Kinder Service Hotels zijn als interne trainers gecertificeerd. Zij verzorgen de interne trainingen van de pedagogisch medewerkers en verzorgen jaarlijks een inspectie bezoek aan de kinderdagverblijf vestigingen om de kwaliteiten in beeld te brengen en te borgen.

In 2020 zijn er zowel leidinggevend en als pedagogisch medewerkers gestart met de training Ben Ik In Beeld. De gehele training loopt tot april 2021. Door de maatregelen omtrent het Covid virus zijn de trainingen digitaal gegeven. Ook is er door diverse deelnemers gebruik gemaakt van de mogelijkheid voor een opfrustraining en een inwerkmoment.

Video coaching

In 2020 hebben 2 KDV teams middels een wedstrijd onder alle vestigingen van KSH, 3 videocoachingssessies “gewonnen”. De gestelde doelen zijn door de deelnemers steeds meegenomen in coachingsformulieren en na het afronden van deze 3 sessies is het laatste doel meegegaan in hun persoonlijk ontwikkelplan

Stagebegeleiding

In 2020 zijn er trainingen aangeboden en gevolgd om de kennis en kunde voor het begeleiden van stagiaires verder te verbeteren. Binnen KSH is er voor studenten van diverse opleidingen ruimte om een stage te vervullen. Dit zijn opleidingen zoals helpende Welzijn, Pedagogisch medewerker niveau 3 en 4, de opleiding HBO-Ad Pem en HBO studies die opleiden om te werken in de kinderopvang. Het management van de KSH vestigingen blijft kritisch over de kwaliteit van de stagiaires, wanneer er onvoldoende motivatie vanuit de stagiair is wordt de stage voortijdig beëindigd. Binnen

KSH zijn in 2020 van alle locaties medewerkers geweest die hebben deelgenomen aan de opleiding: prove to move, waardoor ze de stagiaires op locatie mogen examineren.

2.3 Kinder-EHBO en Bedrijfshulpverlening

Op elke locatie van KSH is tijdens openingstijden een volwassene aanwezig die in het bezit is van een diploma Kinder-EHBO. Om er voor te blijven zorgen dat er voldoende gekwalificeerde medewerkers zijn op dit gebied en de kennis paraat blijft worden op regelmatige basis herhalings- en basistrainingen georganiseerd. Deze opleiding wordt eventueel gecombineerd met de BHV (herhalings) cursussen. Tijdens deze praktijkgerichte trainingen worden veel voorbeelden uit de dagelijkse praktijk doorgenomen en geoefend zodat de medewerkers vaardig kunnen optreden in het geval van (kleine) calamiteiten. Door COVID-19 hebben niet alle medewerkers tijdig hun certificaat kunnen verlengen. In deze tijd hebben de medewerkers de theorie digitaal doorgenomen en werden zij vervolgens digitaal getoetst. Bij de eerst volgende mogelijkheid hebben deze medewerkers alsnog hun praktijkgedeelte gevolgd en werd ook dit gedeelte getoetst.



3. Bedrijfs sociale aspecten

3.1 Ziekte verzuim

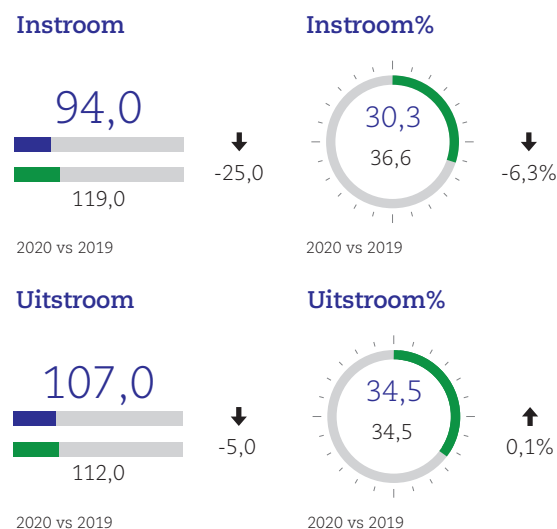
	1e kwartaal (%)	2e kwartaal (%)	3e kwartaal (%)	4e kwartaal (%)	Gemiddeld
2014	2,8	1,7	2,3	2,6	2,3
2015	3,9	3,3	2,4	1,9	2,8
2016	2,3	1,2	1,0	2,1	1,6
2017	2,8	3,4	1,5	1,9	2,4
2018	2,5	1,8	2,2	2,9	2,3
2019	2,4	1,8	1,4	2,3	2,0
2020	4,9	3,8	2,8	3,2	3,7

Conclusie:

Het gemiddeld verzuimpercentage bij KSH is gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. De grootste reden hiervoor is de uitval vanwege Covid-19 besmettingen onder het personeel, naast enkele langdurige ziektegevallen. Gezien de mogelijkheid voor vele medewerkers om ook vanuit huis werkzaamheden te verrichten c.q. voorbereidingen te treffen voor het werk is de afwezigheid op de werkvloer veelal zo efficiënt mogelijk opgevangen.

3.2. Verloop medewerkers

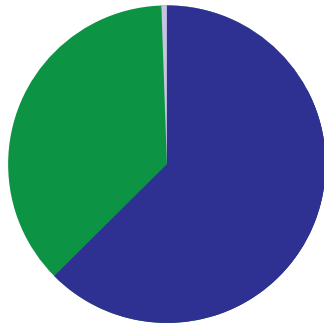
In de werkmaatschappijen van KSH is er in 2020 het volgende verloop in FTE in de medewerkers;



Het verloop van de medewerkers binnen Kinder Service Hotels is als volgt te specificeren.

Reden	2020
Aantal medewerkers In dienst	310
Contract niet verlengd door KSH	34
Op verzoek medewerker (incl. met wederzijds oedvinden)	51
Naar andere BV (Intern naar andere vestiging overgeplaatst)	10
In proeftijd	9
WIA (2 jaar ziek uit dienst)	1
Pensioen	1

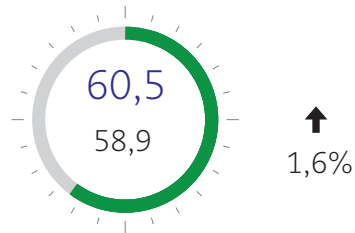
Soort contract



■ Onbepaalde tijd ■ Bepaalde tijd
■ Arbeidsovereenkomst

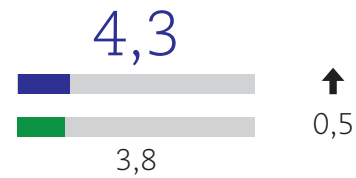
Peildatum 31-12-2020

Deeltijdfactor



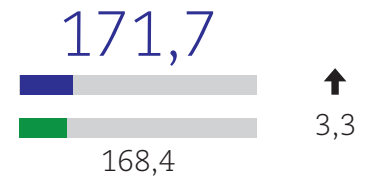
31-12-2020 vs 31-12-2019

Gem. dienstjaren



2020 vs 2019

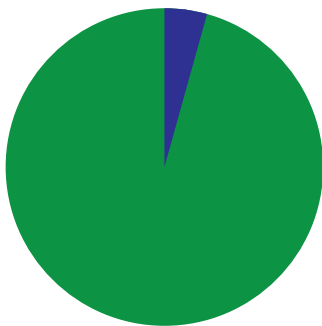
Gem. FTE



2020 vs 2019

Verdeling geslacht en leeftijdsopbouw

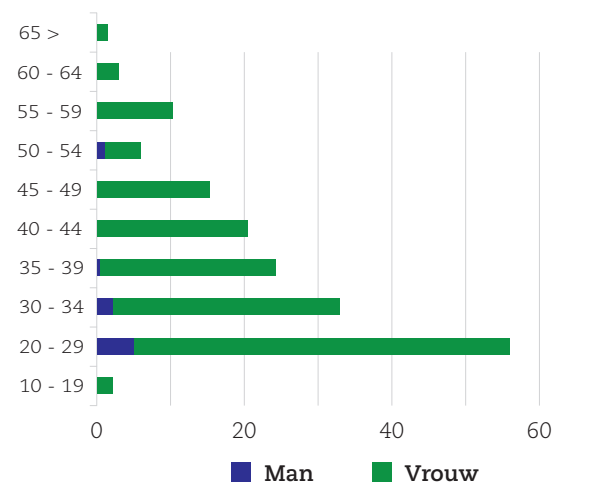
Geslacht



■ Man ■ Vrouw

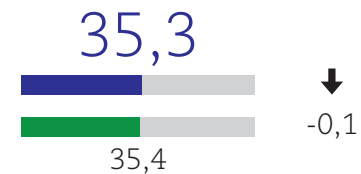
Peildatum 31-12-2020

Leeftijd



Peildatum 31-12-2020

Gem. leeftijd



31-12-2020 vs 31-12-2019

Peildatum 31-12-2020 **168,40** (FTE)

Peildatum 31-12-2019 **181,36** (FTE)

3.3 Arbo en duurzame inzetbaarheid

Duurzame inzetbaar betekent dat medewerkers continue in hun werk over mogelijkheden beschikken om nu en in de toekomst met behoud van gezondheid en welzijn te blijven werken. Een goede samenwerking en communicatie tussen medewerker en vestigingsmanager is daarbij van belang. Duurzame inzetbaarheid vereist zowel goed werknemer als goed werkgeverschap. Goed werknemerschap benadrukt de verantwoordelijkheid van de werknemer om kennis en vaardigheden op peil te houden zodat ook op langere termijn de toegevoegde waarde voor de organisatie blijft bestaan. Hiervoor zijn een positieve instelling en motivatie ten aanzien van leren, ontwikkelen en werk van belang. KSH schept de voorwaarden voor de werknemer om deze kennis en vaardigheden te blijven ontwikkelen. Noodzakelijk in een branche zoals de kinderopvang waar de ontwikkelingen elkaar snel opvolgen. Neem alleen al de Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang (IKK) waardoor er bijvoorbeeld nadere scholingseisen komen voor het werken met kinderen en een minimum taalniveau gevraagd gaat worden.

KSH heeft hier al op ingespeeld door tijdig opleidingsmogelijkheden aan de medewerkers te bieden.

Ook aan gunstige fysieke en psychosociale arbeidsomstandigheden wordt stelselmatig aandacht besteed. Zo is binnen KSH tijdens diverse overlegvormen ruimte om verbeterpunten ten aanzien van de arbeidsomstandigheden en veiligheid aan te dragen en wordt er preventieve voorlichting gegeven. Leidinggeven fungeren tevens als preventiemedewerker samen met de afdeling Personeelszaken. Er wordt o.a. persoonlijk meegedacht met medewerkers om mogelijke problemen voor te zijn. Op die manier kunnen daadwerkelijke klachten en verzuim worden voorkomen.

3.4 Maatschappelijke betrokkenheid

In 2020 was het de bedoeling dat de vestigingen van KSH gezamenlijk met de scholen waarin zij gevestigd zijn een goed doel zouden ondersteunen. Helaas was het door de maatregelen samenhangend met Covid-19 niet mogelijk om actief geld in te zamelen. Zodra het mogelijk is zal dit alsnog en hopelijk reeds in 2021 worden opgepakt.

Daphne Veldhuis Fonds

In nagedachtenis van de op 15 juni 2015 overleden Daphne Veldhuis (medewerkster hoofdkantoor KSH) is in datzelfde jaar het Daphne Veldhuis Fonds opgericht. KSH committeerde zich aan deze stichting door deze voor een periode van 5 jaar financieel en facilitair te ondersteunen.

In de afgelopen 5,5 jaar heeft de Stichting een bedrag van € 95.000 gedoneerd aan diverse goede doelen. Dit bedrag is bijeengebracht door de ambassadeurs, donateurs en door acties als een galadiner bij Mezzo Restaurant & Kamers..

Het bestuur van het DVF heeft eind 2020 besloten de stichting op te heffen. Daphne, Rijn en de strijd tegen kanker zullen niet worden vergeten, niet door de bestuursleden, noch door Kinder Service Hotels.

3.5 Klachten

Als professionele aanbieder van kinderopvang stelt Kinder Service Hotels jaarlijks een verslag van de ingediende en behandelde klachten op. Klachten worden besproken met de oudercommissies en behandeld in het MT. Ook wordt het toegezonden aan de van toepassing zijnde GGD's. In het jaarverslag klachten wordt een beeld gegeven van de klachten die in 2020 door ouders zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn. U vindt het jaarverslag Klachten 2020 onder bijlage 1 van dit jaarverslag.

3.6 Calamiteiten / ongevallen

Personeel

Er is in 2020 geen bedrijfsongeval voorgevallen binnen KSH.

Kinderen

Aantal ongevallen/ calamiteiten: 240

De kans op ongevallen heeft zich het meest voorgedaan tijdens het buiten spelen en tijdens beweegactiviteiten in een groepsruimte of speelzaal. Bij deze ongevallen is er EHBO verleend.

In enkele gevallen is er een aanpassing gemaakt in procedures van KSH of zijn er technische verbeteringen gedaan bij desbetreffende vestiging. De ongevallen, calamiteiten en opvolging is met de medewerkers en opvallende ongevallen met de oudercommissie op de vestigingen besproken.

3.7 Ouderbetrokkenheid

Oudercommissie

Op de meeste vestigingen is er een oudercommissie (OC) actief. De mate van betrokkenheid wisselt per vestiging. Al zit hier sinds 2018 wel een stijgende lijn in.

Op KSH Bergsingel en op KSH de Catamaran waren er in 2020 geen oudercommissie aanwezig, dit ondanks dat er veel moeite is gedaan om er een te formeren. KSH blijft structureel ouders benaderen om zitting te nemen in een oudercommissie. Niet alleen bij oudercommissies die momenteel bestaan uit 1 lid, ook bij de andere vestigingen is uitbreiding of opvolging van oudercommissieleden gewenst. Op locaties waar zowel een kinderdagverblijf als een Kidsclub gehuisvest is, wordt waar mogelijk samengewerkt. De oudercommissies worden actief betrokken om ouderavonden en jaarfeesten mede te organiseren en hierdoor als orgaan beter zichtbaar te zijn voor de ouders. Tevens zijn er onderdelen uit het activiteitenaanbod op de vestiging die gepresenteerd worden aan ouders op ouderavonden en jaarfeesten.

Het management van de vestigingen van KSH heeft, naast de periodieke overlegvormen, ook tussentijds contact met de oudercommissie om hen advies en informatie te vragen en/of te verstrekken over lopende zaken.

Ouderparticipatie

Ouderparticipatie geeft aan dat ouders niet alleen betrokken zijn bij de ontwikkeling van hun kind, maar ook actief meewerken bij verschillende activiteiten van de vestiging. Manieren die KSH normaliter gebruikt om ouders te betrekken en te laten participeren bij de opvang van hun kind zijn bijvoorbeeld het organiseren van themabijeenkomsten over het VVE-programma of over specifieke opvoedingsvraagstukken. Het is van belang dat de activiteiten aansluiten bij de normen en waarden en praktische mogelijkheden van ouders. Dit is vaak lastig omdat ouders verschillende sociale en culturele achtergronden hebben en de behoeften van ouders verschillend kunnen zijn.



Daarom is het belangrijk dat pedagogisch medewerkers en ouders van elkaar op de hoogte zijn over ideeën omtrent de ontwikkeling van kinderen en dat zij veel informatie uitwisselen om de leefwerelden van thuis en de vestiging zo veel mogelijk met en op elkaar af te stemmen. Een eerste stap hierin wordt al genomen bij het intake gesprek waarbij wensen en behoeften van ouders in kaart worden gebracht voorafgaand aan de plaatsing van een kind. Gedurende de periode dat een kind wordt opgevangen bij KSH wordt er ruimte gemaakt voor overdracht en overleg bijvoorbeeld tijdens de jaarlijkse 10 minuten gesprekken. In 2020 is er wegens COVID-19 in aangepaste vorm veel aandacht besteed aan de ouderparticipatie. Zo zijn er bijvoorbeeld tijdens de sluiting van de opvang veel knutselpakketjes thuis bij de kinderen langs gebracht door de pedagogisch medewerkers, zijn er knutselpakketjes voor Moederdag uitgedeeld, zijn er filmpjes gemaakt voor de kinderen en ouders met als boodschap dat ze gemist werden op de vestiging, boodschap via een drone, is er telefonisch contact onderhouden met ouders en zijn er cadeautjes afgegeven bij de jarige kinderen. Aangezien ouders in 2020, wegens het aangescherpte beleid, i.v.m. COVID-19 veelal niet op de vestigingen binnen zijn geweest is er ook ingezet op ouderparticipatie door bijvoorbeeld maaltijden op de Kidsclub mee te geven aan ouders, die kinderen tijdens een workshop gemaakt hadden en door tijdens breng-, en of haalmomenten coffee to go aan te bieden. Om de continuïteit in deze te borgen is het aanbod van ouder en kind activiteiten structureel in de activiteitenkalender van de vestiging opgenomen.

4. Kwaliteit

4.1 GGD inspecties

De rijksoverheid stelt eisen aan de kwaliteit van kindercentra en gastouderopvang. Dit zijn eisen op het gebied van het pedagogisch klimaat (waaronder voorschoolse educatie), personeel en groepen, veiligheid en gezondheid, accommodatie en inrichting en de omgang met ouders. De GGD voert de inspecties in de kinderopvang uit namens de gemeenten. Alle kinderopvanginstellingen worden dan ook jaarlijks bezocht door de GGD. De onderzoeksresultaten in de vorm van een inspectierapport worden gepubliceerd in het Landelijk Register Kinderopvang (www.landelijkregisterkinderopvang.nl). Ook is voor iedereen een samenvatting van het inspectierapport inzichtelijk en is aangegeven of er is gehandhaafd.

De GGD voert verschillende soorten onderzoek uit bij voorzieningen voor kinderopvang. Deze soorten van onderzoek zijn;
Inspectie na aanvraag (Initieel)

Voordat een kindercentrum, gastouder of gastouderbureau mag starten, onderzoekt de GGD of de voorziening redelijkerwijs gaat voldoen aan de eisen die aan de kinderopvang zijn gesteld. De GGD beoordeelt hierbij niet alleen de accommodatie en inrichting, maar juist ook de beleidsvoering van de houder op het gebied van veiligheid, gezondheid en pedagogiek.

Jaarlijks onderzoek (Regulier)

Bij kindercentra vindt er elk jaar een onderzoek plaats of de vestiging voldoet aan de Wet kinderopvang. Het jaarlijks onderzoek vindt risicogestuurd plaats. Dit betekent dat de ene keer meer en de andere keer minder onderdelen worden onderzocht, afhankelijk van het risicoprofiel van de voorziening.

Nader onderzoek (Herinspectie)

Als in eerder onderzoek overtredingen zijn geconstateerd dan beoordeelt de toezichthouder in een nader onderzoek of deze overtredingen zijn hersteld. Dit onderzoek wordt vaak uitgevoerd na een handhavingsbesluit van de gemeente.

Incidenteel onderzoek

De toezichthouder kan naast het jaarlijks en nader onderzoek ook incidenteel onderzoek doen naar de kwaliteit. Dit kan bijvoorbeeld zijn naar aanleiding van meldingen en signalen van ouders, beroepskrachten of uit de media.

Het onderzoek bestaat uit verschillende stappen.

Het onderzoek

Het onderzoek door de toezichthouder vindt onaangekondigd plaats. Een jaarlijks onderzoek vindt altijd plaats op de locatie. Een nader onderzoek kan ook alleen een bureauonderzoek zijn, indien eerder is gebleken dat bepaalde beleidsdocumenten niet in orde waren of een telefoongesprek voldoende is om te beoordelen of de overtredingen zijn hersteld.

Overleg en overreding (Herstelaanbod)

Soms worden er tijdens het onderzoek kleine overtredingen geconstateerd die snel kunnen worden hersteld. De toezichthouder kan dan overleg en overreding toepassen. Dit betekent dat de houder wordt aangespoord om de overtreding te herstellen voordat het rapport op wordt gesteld. Dit voorkomt onnodige handhaving. Overleg en overreding wordt altijd in het rapport benoemd.



Toesturen van documenten

Niet alle administratie is altijd aanwezig op het kindercentrum. De toezichthouder kan de houder in de gelegenheid stellen om nog documenten na te leveren die op een andere locatie liggen.

Hoor en wederhoor

Na het versturen van het ontwerprapport vindt er bij jaarlijkse en incidentele onderzoeken overleg plaats met (een vertegenwoordiger van) de houder. In dit overleg kan de inhoud van het rapport worden besproken. Nieuwe feiten (zoals bijvoorbeeld het herstel van geconstateerde overtredingen) worden niet meer in het rapport meegenomen. Wel kan het zijn dat de toezichthouder en de houder overeenstemming hebben over een onjuistheid of onduidelijkheid in het rapport. De toezichthouder kan het rapport dan nog aanpassen. Bij het nader onderzoek is er geen hoor en wederhoor.

De zienswijze

Na het vaststellen van het ontwerprapport kan de houder een zienswijze indienen op de inhoud van het rapport. In de zienswijze geeft de houder zijn mening over de inhoud van het ontwerprapport. De termijn voor het indienen van een zienswijze is voor jaarlijkse en incidentele onderzoeken in de regel twee weken, maar kan in geval van spoed worden verkort. Bij een inspectie na aanvraag is de zienswijze vijf dagen.

Rol van de Gemeente

Het rapport wordt door de GGD naar de gemeente gestuurd. Bij zeer ernstige of herhaaldelijke tekortkomingen kan de gemeente besluiten om forse boetes op te leggen aan de houder van de kinderopvanginstelling of zelfs tot sluiting van de vestiging overgaan.

GGD inspecties 2020 bij KSH

In de onderstaande tabellen wordt een overzicht weergegeven van de inspecties die bij KSH in 2020 zijn uitgevoerd met daarin verwerkt een beknopte versie van de mogelijke tekortkomingen of complimenten. (Door de landelijke sluiting van kinderopvang en de maatregelen rond Covid-19 zijn de inspecties beduidend minder in aantal dan voorgaande jaren)

Vestiging	Controle ja/nee(datum)	Bijzonderheden / tekortkomingen	Handhaving ja/nee	Herstel aanbod ja/nee	Positieve elementen uit de rapportage
KC Ommoord	Nee				
KDV Ommoord	Nee				
KC Cornelis Haak	Nee				
KDV Cornelis Haak	Ja 30-06-2020	Geen	Nee	Nee	Pedagogische klimaat, positieve over behalen theorie EHBO ondanks Lock-down
KC WOZ	24-02-2020	Nader onderzoek	Ja	Nee	Handhaving van februari 2020 en eerder (2019) waren nu in orde en zijn vervallen. Het pedagogisch klimaat was door intensieve coaching goed. Inspecteur kon zien en toetsen dat er hard gewerkt is doormiddel van het coachen aan de verbeteringen die ingezet waren om een goed pedagogisch klimaat neer te zetten.
	06-04-2020	Jaarlijks onderzoek	Nee	Nee	
	08-06-2020	Her inspectie	Nee	Nee	
KDV WOZ	Ja 24-02-2020	Geen	Nee	Nee	Akoestiek in orde. Beroepskrachten leggen veel uit aan de kinderen, ze zijn voorspelbaar en de kinderen weten waar zij aan toe zijn. Babygroep toegankelijk ingericht met meubilair afgestemd op de kinderen. Beroepskrachten spelen mee op de grond.
KC Buskes	Nee				
KDV Buskes	Nee				
KC Stelberg	Nee				
PO Stelberg	Nee				
Stelberg S&E	Nee				
KDV Stelberg	Nee				
KC Waalse	Nee				
KC Pendrecht	Nee				
KDV Pendrecht	Nee				
KDV kl. vriendjes	Nee				
KC Liendert	Nee				
KC Gein	30 juni 2020	Het bezoek duurde 2,5u i.p.v. een flitsbezoek gezien de Corona maatregelen.	Ja (echter door gemeente opgegeven)	Ja	Pedagogisch klimaat was hoog. Ze vond het erg mooi om te zien hoe de pm'ers met de kinderen om gingen en hoe de communicatie daar tussen was. Het gaf een fijne gezellige sfeer. Documentatie die zij in de mappen bekeek waren goed en medewerkers konden goed formuleren waarom bepaalde aspecten waren.
KDV Gein	Nee	-	-	-	-
KC Boom-gaard(zuid)	Nee				
Peutergroep (noord)	6-10-2020		Nee	Ja	
KC Boom-gaard(noord)	Nee				
KDV Boomgaard (zuid)	22-09-2020		Nee	Nee	Pedagogisch klimaat was goed, VVE programma werd gevolgd.
KDV de Akker	14-07-2020		Nee	Nee	Pedagogisch klimaat was erg goed! Er werd gevraagd hoe wij vorm geven aan de coaching binnen de locatie. Of de meldcode in 2020 al behandeld is.
KC Catamaran	Nee				
KDV Catamaran	Nee				
KC de Zwaluw	Ja	een inspectie op afstand, geen fysiek bezoek			
KC Bergsingel	Nee				
KC Hoeksteen	Nee				
KDV Hoeksteen	Nee				
KSH Botteloef	Ja 14 april 2020				

Conclusie:

- In 2020 zijn 22 vestigingen niet bezocht.
- Aantal advies tot handhaving: 1 (welke door de gemeente gelijk is opgeheven)
- Alle vestigingen die in 2020 bezocht zijn door de GGD, hebben een zienswijze geschreven.

4.2 Kinderen met zorg binnen KSH

Binnen KSH zijn er twee aandachtsfunctionarissen actief. De aandachtsfunctionarissen zijn binnen KSH de deskundige personen op het gebied van kindermishandeling en huiselijk geweld.

Deze personen fungeren als klankbord en geven ondersteuning aan collega's die kindermishandeling of huiselijk geweld vermoeden. De aandacht functionaris zorgt ervoor dat bij een match in de verwijsindex SISA partijen met elkaar in contact gebracht worden. Daarnaast zorgt de aandachtsfunctionaris ervoor dat het protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag in de organisatie wordt geïmplementeerd en geborgen. KSH werkt vanuit diverse (buurt)netwerken samen met jeugdzorg, voorschool maatschappelijk werk, schoolmaatschappelijk werk en andere instanties gericht op zorg rondom het kind.

In 2020 is er op een RO door de aandachtfunctionarissen van KSH een training gegeven. In de week die in het teken staat tegen kindermishandeling is er een mailing uitgegaan door de aandachtfunctionarissen om hier aandacht voor te vragen.

In 2020 zijn er KSH breed 28 formulieren ingevuld als casuïstiek. Deze casussen zijn besproken met de aandachtfunctionarissen. Er is 11x een signaal afgegeven in SISA. Daar is in bijna alle gevallen een match uit voortgekomen. Waarna er contact is geweest met de matchregisseur en de betreffende vestigingsmanager.

In 2020 is het de aandachtfunctionarissen opgevallen dat er veelal gevraagd wordt om een signaal dan wel melding af te geven maar dat er nog geen gesprekken met verslaglegging met ouders geweest is.

Conclusie:

Het aantal ingevulde casuïstiek formulieren is bijna verdubbeld wat aangeeft dat er meer oog is voor kinderen met zorg. Aandachtfunctionarissen denken wel dat er behoefte is aan handvatten bij gesprekken over delicate onderwerpen.

4.3 KSH kwaliteitssysteem

Mede door de wet IKK zijn er bij KSH aanpassingen gemaakt aan beleidstukken waaronder het pedagogisch beleid, het veiligheidsbeleid en gezondheidsbeleid. Een groot gedeelte van de eisen vanuit de wet IKK was al geïmplementeerd in beleid van KSH. Met de invoering van de wet IKK deed zich de kans voor om beleidstukken inhoudelijk grondig door te nemen en aan te passen om aan huidige wetgeving te voldoen én om in te spelen op wetwijzigingen die na 2018 de intrede doen.

In 2020 is na de landelijke heropening (mei) van de kinderopvang besloten dat jaar te kiezen voor een alternatieve uitvoering van de interne audits waarbij er minder uitwisseling zou zijn van personeel. Op digitale wijze zou er een controle plaatsvinden waarbij hoor en wederhoor via beeldbellen geïnitieerd kon worden. Deze audits zouden in het najaar plaatsvinden. Echter heeft de organisatie op het laatste moment moeten besluiten dit af te lasten wegens belangen naar de groep welke voor gingen.

Naast het controle systeem van de audits heeft KSH ook de beschikking over een digitaal zelfevaluatie systeem genaamd de "Riskchanger". De uitkomsten hiervan zijn door de kwaliteitsmanager extra onder de loep genomen, waarbij elke locatie zijn eigen waarderingsrapport heeft ontvangen.

4.4 Kwaliteitsdoelen

In december 2020 heeft de jaarlijkse eindevaluatie met input van alle vestigingen en het hoofdkantoor plaats gevonden. Alle onderdelen die de kwaliteit van de geleverde diensten van KSH bepalen zijn hierin opgenomen. De conclusies uit de jaarevaluatie hebben onder andere de basis gevormd voor de kwaliteitsdoelen van 2021. Voor 2020 waren er 14 kwaliteitsdoelen geformuleerd met meerdere bijbehorende speerpunten. Bepaalde speerpunten zijn behaald waar andere achter bleven. Mede door de Corona maatregelen was het niet mogelijk om alles te behalen. Desondanks is toch 50% van de gestelde doelen behaald. Een gedeelte van de doelen welke niet behaald zijn, zullen echter niet worden meegenomen naar 2021. Afweging in prioriteit en veranderend toekomstbeeld heeft doen besluiten tot andere doelen. Met name de digitalisering van processen zal hierin voorop komen te staan in 2021.

De kwaliteitsdoelen worden door alle lagen van de organisatie besproken en gedragen.





Bijlage 1 Openbaar jaarverslag klachten 2020

Interne klachtenregeling voor ouders, 2020

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 te Wehl worden gestuurd per reguliere post of per mail (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 0314-68 04 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 of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie. 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 in de vestigingsinformatie-brochure en 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 tevens in de informatiemolen op de vestiging de klachtenprocedure vinden.

Wijziging interne klachtenregeling voor ouders in 2018

In het kader van artikel 1.57b van de Wet Kinderopvang en Peuterspeelzalen (van kracht geworden per 1 januari 2018) heeft KSH de interne klachtenregeling voor ouders aangescherpt. Er wordt nu explicieter onderscheid gemaakt tussen:

- (1) mondeling overleg naar aanleiding van ongenoegen of een probleem (het zogeheten voortraject voor een klacht) en
- (2) een klacht: een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met KSH heeft ervaren.

Overzicht houders en bijbehorende vestigingen

Dit klachtenverslag heeft betrekking op de volgende houders

KINDER SERVICE HOTELS		
KSH Kinderdagverblijven BV	KSH Buitenschoolse Opvang BV	KSH Kindercentra BV
KSH KDV de Akker (Dieren)	KSH Kidsclub Bergsingel / JVS (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Boomgaard Noord (Dieren)
KSH KDV de Boomgaard Zuid (Dieren)	KSH Kidsclub Buskes (Rotterdam)	KSH Kidsclub de Boomgaard dep. Zuid (Dieren)
KSH KDV De Boomgaard Noord (Dieren)	KSH Kidsclub Cornelis Haak (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Botteloef (Amsterdam)
KSH KDV De Botteloef (Amsterdam)	KSH Kidsclub De Stelberg (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Catamaran (Rotterdam)
KSH KDV De Catamaran (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Stelberg S & E (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Hoeksteen (Rotterdam)
KSH KDV Cornelis Haak (Rotterdam)		
KSH KDV De Hoeksteen (Rotterdam)	KSH Kidsclub Ommoord (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Zwaluw (Amstelveen)
KSH KDV De kleine Vriendjes (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Waalse (Rotterdam)	KSH Kidsclub Gein (Amsterdam)
KSH KDV De Stelberg (Rotterdam)		KSH Kidsclub Liendert (Amersfoort)
KSH KDV De Wereld op Zuid (Rotterdam)		KSH Kidsclub Pendrecht (Rotterdam)
KSH KDV De Zwaluw (Amstelveen)		KSH Kidsclub Wereld op Zuid (Rotterdam)
KSH KDV Gein (Amsterdam)		
KSH KDV Ommoord (Rotterdam)		
KSH KDV Pendrecht (Rotterdam)		

Per houder / locatie zijn de volgende klachten ontvangen en behandeld

KSH kinderdagverblijven BV	aantal	afhandeling
KSH KDV de Akker (Dieren)	0	
KSH KDV de Boomgaard Zuid (Dieren)	0	
KSH KDV De Boomgaard Noord (Dieren)	0	
KSH KDV De Catamaran (Rotterdam)	0	
KSH kdv Cornelis Haak	1	
Ontevreden over klantvriendelijkheid PM kdv	1	Gesprek met ouder, toelichting in teamoverleg
KSH KDV De kleine Vriendjes (Rotterdam)	3	
Vragen omtrent het toepassen van de 3-uursregeling op de groep	1	Ouder wilde geen gesprek, toelichtend mailbericht verzonden
Opvangen van kinderen met snotneuzen tijdens corona	1	Toelichting beleid + gewijzigd beleid vanuit het RIVM
Vragen omtrent personeelwisseling	1	Gesprek met ouder
KSH KDV de Hoeksteen	0	
KSH KDV De Wereld op Zuid (Rotterdam)	3	
Pedagogisch benadering door PM niet correct	1	Gesprek met ouder en discipline correctiegesprek met PM
Ouder heeft twijfels over de toepassing van juist meubilair op de groep n.a.v. val kind tegen kist met afgeronde hoeken	1	Gesprek met ouders, schriftelijke toelichting omtrent het gebeuren vanuit KSH, toelichting vanuit fabrikant. Desondanks kiezen ouders ervoor de opvang te stoppen.
Ontevreden over opvang, dingen raken kwijt, kind te lang laten slapen, kind veelvuldig ziek	1	Gesprek met ouder, ouder heeft echter de beslissing genomen om te stoppen met de op-vang en te gaan voor een andere vorm van opvang.
KSH Kdv Buskes	2	
Ontevreden over geboden zorg	1	Telefonisch contact met vestigingsmanagement, toelichting
Vragen over het roken van medewerkers	1	Gesprek met ouder, toelichting omtrent rookbeleid
KSH KDV De Zwaluw (Amstelveen)	0	
KSH KDV Gein (Amsterdam)	3	
Ontevreden over geboden verzorging kind	1	Gesprek met ouder en toelichting op beleid
Ontevreden over het aanbod in en hoeveelheid van de maaltijden, overdrachtsmomenten kun-nen beter	1	Gesprek met ouder, toelichting op voedingsbeleid, specifiek overdracht qua thuisgenoten maaltijden zodat dit in balans is met hetgeen op de vestiging wordt aangeboden
Wisseling medewerkers op groep	1	Gesprek met ouder
KSH KDV De Stelberg (Rotterdam)	0	
KSH KDV Pendrecht	2	
Ontevreden over geboden zorg	1	Gesprek met ouder, ouder kiest er desondanks voor te stoppen met opvang
Onduidelijkheid omtrent recht kinderopvang	1	Toelichting vanuit afdeling administratie
KSH KDV Ommoord	1	
Zorg omtrent voedingsbeleid KSH i.v.m. allergi-sche reactie	1	Zorg bleek onterecht, allergische reactie bleek door iets anders te zijn veroorzaakt.
KSH KDV De Botelhoef	2	
Kind heeft doordat het buiten in de regen heeft gespeeld enigszins natte kleding	1	Gesprek met ouder omtrent het buitenspeelbeleid en gebruik reservekleding
Onduidelijkheid omtrent recht op noodopvang tijdens lockdown	1	Telefonisch en schriftelijk toelichting op het beleid hieromtrent

KSH Buitenschoolse Opvang BV	aantal	afhandeling
KSH Kidsclub Buskes (Rotterdam)	4	
Behoeftte aan toelichting ruilbeleid KSH en de afhandeling van aanvragen	1	Telefonische toelichting op ruilbeleid en verdere verbetering digitale ouderportaal
Opmerkingen t.a.v. hygiëne op de vestiging en ontvangst ouders bij ophalen	1	Gesprek ouder met toelichting op schoonmaak, instructie medewerkers
Te weinig passende activiteiten	1	Gesprek met ouder en toelichting activiteitenbeleid
Ouder vindt sfeer op de vestiging veranderd	1	Gesprek met ouder, gesprek met team t.a.v. ervaring ouder
KSH Kidsclub Cornelis Haak (Rotterdam)	0	
KSH Kidsclub De Stelberg (Rotterdam)	2	
Problemen met gebruik deur en het al dan niet toepassen van mondkapjes	1	Toelichtend gesprek met ouder en reparatie deur
Oneens met wijze van beëindiging opvang door KSH	1	Gesprekken met vestigingsmanagement en klachtencoördinator
KSH Kidsclub De Stelberg S & E (Rotterdam)	1	
Geen accurate terugkoppeling op verzoek nood-opvang	1	Telefoongesprek met ouder
KSH Kidsclub De Waalse (Rotterdam)	1	
Ouder voelt zich onheus bejegend door PM	1	Gesprek met ouder en PM
KSH Kidsclub Bergsingel (Rotterdam)	0	
KSH Kidsclub Ommoord (Rotterdam)	2	
Vragen omtrent besmetting PM met Corona en communicatie hieromtrent	1	In een gesprek toelichting gegeven

KSH Kindercentra BV	aantal	afhandeling
KSH Kidsclub De Boomgaard Noord (Dieren)	1	
Stagiaire gebruikt eigen mobiele telefoon op de groep, ondanks eerdere instructie hieromtrent	1	Gesprek stagiaire, beëindiging stageplek, excuses richting ouder
KSH Kidsclub de Boomgaard dep. Zuid (Dieren)	0	
KSH Kidsclub De Catamaran (Rotterdam)	0	
KSH Kidsclub De Zwaluw (Amstelveen)	0	
KSH Kidsclub Gein (Amsterdam)	3	
Voorlichting omtrent start BSO in combinatie met start groep 1 kon in ogen ouder beter	1	Ouder koos ervoor om opvang op te zeggen
Ontevreden over aangeboden activiteiten	1	Gesprek ouder toelichting op activiteitenbeleid
PM praat met kind over aangelegenheden die ouder in vertrouwen aan pm heeft verteld	1	Gesprek met ouder en discipline correctie gesprek met PM
KSH Kidsclub Liendert (Amersfoort)	1	
Ouder had graag eerder geweten van welke scholen er geen kinderen geplaatst kunnen worden	1	Toelichting plaatsingsbeleid gegeven
KSH Kidsclub De Hoeksteen (Rotterdam)	0	
KSH Kidsclub Pendrecht (Rotterdam)	1	
Ouder heeft zorg over pedagogische benadering kind	1	Gesprek met ouders, gesprek met desbetreffende PM

KSH Kidsclub De Botteloef (Amsterdam)	1	
Behoeftte aan toelichting omtrent activiteit Pie-tengym	1	Gesprek met ouder en verspreiding toelichtende infobrief over deze activiteit
KSH Kidsclub Wereld op Zuid (Rotterdam)	3	
Onvoldoende pedagogisch toezicht op spelende kinderen, kind knipt stuk van haar af ander kind en grensoverschrijdend gedrag	1	Gesprek met ouder, procesbewaking na periode evaluatiegesprek
Ouder vindt het onterecht dat KSH geen nood-kinderopvang biedt wanneer school dat niet verzorgt	1	Gesprek met ouder, passende oplossing aangeboden
PM stelt ongepaste vragen over familieverban-den aan kind	1	Gesprek met ouder, discipline correctiegesprek met medewerker

Overig

Klacht hoofdkantoor	Aantal	afhandeling
Ouder wordt benaderd terwijl deze dacht niet meer op de wachtlijst te staan	1	Toelichting omtrent onjuiste verwerking en aanpassing beleid.

Klacht opleiding	Aantal	afhandeling
Onjuiste voorlichting omtrent examenstof en vorm	1	Excuses opleidingsinstituut, extra herkansingsmogelijkheid

Klacht met betrekking tot TSO	aantal	afhandeling
Onjuiste facturatie	5	Na controle correctie op factuur, excuses.

In alle gevallen is mondeling en/of schriftelijk contact met de betreffende ouder(s) opgenomen in overleg is gezocht naar oplossingen of zijn maatregelen getroffen. Daarmee kon het merendeel van de klachten naar tevredenheid binnen de interne klachtenregeling worden afgehandeld. In enkele gevallen leidde een klacht uiteindelijk tot opzegging van de opvang. De klachten regelingen waarborgen een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. De in overleg met de klanten gekozen oplossingen en maatregelen dragen bij aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van KSH.

In 2020 is door ouders uitsluitend gebruik gemaakt van de interne klachtenregelingen. Bij de geschillencommissie Kinderopvang zijn door klanten geen klachten over KSH ingediend.



HOOFDKANTOOR
0314 680 498

info@kinderservicehotels.nl
kinderservicehotels.nl