

# SOCIAAL JAARVERSLAG

# Inhoudsopgave

Terug- en vooruitblik 2021-2022 .....	3
<b>1. Algemeen .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Stand van zaken Kinder Service Hotels .....</b>	<b>4</b>
1.2. Nieuwe vestigingen/groepen .....	4
1.3. Investerings .....	4
1.4. Hoofdkantoor .....	4
1.5. Organisatiestructuur .....	5
<b>2. Operationele aspecten .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. Stand van zaken KSH vestigingen en andere activiteiten .....</b>	<b>5</b>
2.1.1 KSH Kinderdagverblijven .....	5
2.1.2 KSH Kidsclubs .....	5
2.1.3 Duurzaamheid .....	6
2.1.4. Tussen schoolse opvang (TSO) .....	6
2.1.5 Pedagogische begeleiding scholen .....	6
2.1.6 KSH Actief .....	6
<b>2.2 Opleidingen .....</b>	<b>8</b>
2.2.1. BBL klas .....	8
2.2.2 Leerwerkplaats .....	8
2.2.3 KSH Inspiratiedag .....	8
2.2.3 Interne trainingen .....	9
2.2.4 Kinder-EHBO en Bedrijfshulpverlening .....	9
<b>3. Bedrijfssociale aspecten .....</b>	<b>10</b>
3.1 Ziekte verzuim .....	10
3.2. Personeelsdata 2021 .....	10
3.3 Arbo en duurzame inzetbaarheid .....	12
3.4 Maatschappelijke betrokkenheid .....	12
3.5 Klachten .....	12
3.6 Calamiteiten / ongevallen .....	13
3.7 Ouderbetrokkenheid .....	13
<b>4. Kwaliteit .....</b>	<b>13</b>
4.1 GGD inspecties .....	13
4.2 Kinderen met zorg binnen KSH .....	18
4.3 KSH kwaliteitssysteem .....	18
4.4 KSH Kwaliteitsdoelen .....	18
Bijlage 1 Openbaar jaarverslag klachten 2021 .....	19

## Terug- en vooruitblik 2021-2022

Ook 2021 was een roerig jaar. De corona pandemie trof onze samenleving hard. Velen van ons zijn zelf of in directe omgeving getroffen door corona. En niemand uitgezonderd is privé en/of beroepsmatig geconfronteerd met de voorgeschreven maatregelen. Hetgeen op ons allemaal een zware wissel heeft getrokken en heel veel heeft gevraagd van alle KSH'ers.

Bij het schrijven van deze intro is de corona pandemie goeddeels onder controle en zijn wij op dit gebied in rustiger vaarwater komen. Hierdoor kunnen wij, zonder allerlei beperkende maatregelen, bouwen aan ons prachtige organisatie. Want dat is uiteindelijk wat wij graag willen, voorzichtig verder groeien, nieuwe vestigingen openen, collega's door laten groeien, nieuwe collega's aannemen en opleiden. En vooral dat laatste blijkt al een tijd niet gemakkelijk te zijn. Voor het vinden van nieuwe, gekwalificeerde collega's is de nodige creativiteit en doorzettingsvermogen vereist. Hierin worden de vestigingsmanagers sinds vorig jaar ondersteund door recruiters, ervaren pedagogisch medewerkers die naast hun werk als PM de voorselectie en eerste gesprekken verzorgen van de sollicitanten.

Daarnaast heeft de personeelskrapte er bijvoorbeeld toe geleid dat er binnen KSH de functie van groepshulp is teruggekeerd. Een functie waarbij de gekwalificeerde krachten op de groep worden ontlast in hun dagelijkse werkzaamheden door de inzet van een groepshulp. Voor de groepshulp de kans om te zien of omscholing naar pedagogisch medewerker voor hem of haar passend is en de beslissing om een pittige opleiding aan te gaan meer weloverwogen kan worden genomen.

Door de tomeloze inzet en grote mate van flexibiliteit van alle medewerkers van KSH hebben wij in 2021 'de klus geklaard'. Ondanks de economische gevolgen door de corona pandemie, heeft KSH 2021 in economische zin positief afgesloten. Iets waar wij met elkaar héél erg trots op mogen zijn.

Niels Kooijman  
directeur

Mei 2022

## 1. Algemeen

### 1.1. Stand van zaken Kinder Service Hotels

De vraag naar kinderopvang is sinds 2020 afgenomen als gevolg van de corona pandemie. In 2021 begint eerst de omzet van de kinderdagverblijven weer aan te trekken. De omzet voor de buitenschoolse opvang blijft tot medio juni 2021 dalende, pas na de zomervakantie 2021 trekt de omzet weer aan.

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

<b>Medewerkers</b> (exclusief stagiaires)	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Aantal medewerkers per 31-12	350	310	324	315
Aantal FTE per 31-12 (man)	9,7	8,5	6,5	6,1
Aantal FTE per 31-12 (vrouw)	188,8	159,9	173,1	152,9
Aantal FTE per 31-12 (totaal)	198,5	168,4	179,6	157,0
Gemiddelde leeftijd per 31-12	35,0	35,3	35,3	34,9

### 1.2. Nieuwe vestigingen/groepen

In 2021 hebben er geen uitbreidingen van locaties plaats gevonden.

### 1.3. Investeringen

De totale investeringen in materiële vaste activa bedragen over 2021 € 260.000 (2020 circa € 248.000). Dit betreffen investeringsgoederen zoals meubilair, software, laptops en andere devices, verbouwingen, vervoermiddelen en dergelijke. Deze investeringen zijn nagenoeg over iedere locatie van KSH verdeeld.

Buiten deze investeringen vinden er jaarlijks verbeteringen en uitbreidingen plaats aan de softwaresystemen die KSH in gebruik heeft. In veel gevallen betreft het dan tijdsinvestering en in mindere mate een financiële investering.

### 1.4. Hoofdkantoor

Per 31 december 2021 waren er 13,14 fte medewerkers op het hoofdkantoor op contract werkzaam (in 2020 12,42 fte). Het betreft hier de Financial Controller, de office manager en 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. 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 circa 400 ouders bij het aanvragen en wijzigen bedroeg van de beschikkingen kinderopvangtoeslag. Daarbij zijn de medewerkers ook behulpzaam bij het indienen van bezwaarschriften namens de ouders of de behandeling van dossiers.

## 1.5. Organisatiestructuur

Het managementteam van KSH bestond in 2021 naast de directeur uit General Manager, de Controller, de Manager organisatie ontwikkeling en de Office manager. Gezamenlijk zorgden zij voor de aansturing van de vennootschappen.

Voor de ondersteuning op de groepen werden groepshulpen aangenomen. Daarnaast werd de combinatiefunctie "recruiter" in het leven geroepen binnen KSH. Dit zijn pedagogisch medewerkers die naast hun reguliere taken vestigingsmanagers ondersteunen bij het werven van medewerkers.

Aantal vestigingen van Kinder Service Hotels eind 2021

Eind 2021	Rotterdam	Amsterdam	Amstelveen	Amersfoort	Dieren
Buitenschoolse opvang	11	2	1	1	2
Kinderdagverblijven	10	2	-	-	3

## 2. Operationele aspecten

### 2.1. Stand van zaken KSH vestigingen en andere activiteiten

#### Invoering Wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang (IKK) / Taaleis

Alleen de taaleis die bij de wet IKK hoort komt voort uit de Cao Kinderopvang. Deze wet gaat in op 1 januari 2025. De eis daarbij is onder andere dat alle pedagogisch medewerkers niveau 3F moeten beheersen op het gebied van mondelinge taalvaardigheid. Er wordt hieraan voldaan waar men beschikt over een Nederlands diploma op mbo-niveau 4 of hoger. Er zijn meer manieren om aan te tonen dat het mondelinge taalniveau op 3F ligt.

Voor de voorschoolse educatie geldt een eis van 3F voor leesvaardigheid. Deze eis komt niet voort uit de Cao Kinderopvang, maar vanuit het ministerie van OCW.

Binnen KSH voldoet inmiddels ruim 80% van de medewerkers aan deze eisen. Aan de medewerkers waarvoor dat (nog) niet geldt is/wordt scholing aangeboden.

#### 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 spel materiaal 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 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)**

Doordat scholen keuzes moeten maken in de besteding van hun budgetten en doordat veel scholen overgaan op continuoosters, mede door coronamaatregelen, nam de vraag naar volledig verzorgde TSO verder af. Hierdoor verzorgt KSH momenteel geen TSO meer. Hiervoor kwam deels begeleiding bij het buiten spelen in de plaats. 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.

### **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.

### **2.1.6 KSH Actief**

#### Activiteiten kinderdagverblijven

In 2021 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 2021 hebben plaatsgevonden zijn:

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

#### Activiteiten Kidsclubs

In 2021 is er voornamelijk via de nieuwsbrieven gecommuniceerd vanuit KSH actief. De onderwerpen die centraal stonden tijdens deze nieuwsbrieven waren o.a. de 21<sup>ste</sup> eeuwse vaardigheden, evenementen, aanbod interne/externe workshops.

Het aanbod van 'grote' activiteiten en workshops zijn structureel doorgezet in 2021. Een aantal voorbeelden:

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

Interne workshops die werden gegeven waren onder andere:

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

### Evenementen

In 2021 hebben er evenals in 2020, 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.

### **Manifest Heel Rotterdam Leest**

Rotterdam heeft 2021 uitgeroepen tot Jaar van de Taal. Ruim 20% van alle Rotterdammers behoort tot de groep laaggeletterden (landelijk is dit rond de 12%). Dit moet anders en kan anders. Het Jaar van de Taal wordt aangegrepen om het lezen in Rotterdam nog beter op de kaart te zetten. Daarom heeft KSH in september 2021 het **manifest Heel Rotterdam Leest** ondertekend.

KSH breed, dus niet alleen in regio Rotterdam, wordt de geletterdheid vanaf de babytijd als 21ste — eeuwse vaardigheid gestimuleerd. Op deze manier geven wij de kinderen alle kansen op het pad naar maatschappelijke functionele geletterdheid. Wij doen dit onder andere door aan de slag te gaan met een workshop theaterlezen op alle Kidsclub (BSO) locaties. De kinderen gaan op bezoek bij een theater en presenteren de eigen voorstelling op vestiging. Theaterlezen zorgt voor betrokkenheid en plezier bij kinderen en stimuleert vloeiend lezen. Daarnaast ontvangen alle Kidsclub (BSO) locaties een inspirerende workshop "Liefde voor Letters" en zorgen wij dat 75% van onze locatie een zwerfboekenstation heeft.

Op onze kinderdagverblijfolocaties wordt dagelijks voorgelezen, dat hoort bij het VE programma Ben ik in Beeld waarmee wij werken. Ieder thema staat er een prentenboek centraal en worden de kinderen aan de hand van een voorleescyclus dagelijks nieuwsgierig gemaakt naar het verhaal.

## **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 2021 zijn naast de jaarlijks terugkerende trainingen, cursussen, workshops en opleidingen de volgende trainingen/opleidingen gevolgd: GPM 4, Kinder EHBO en BHV, Meldcode bijeenkomst professionals, EHBO, 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, Pedagogisch Educatief medewerker (Ad Pem), Video Interactie Begeleiding (VIB), HBO management in de kinderopvang, 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 2021 zijn er op diverse vestigingen binnen Kinder Service Hotels maatschappelijke stages (de zogenaamde snuffelstages) gelopen.

### **2.2.1. BBL klas**

KSH biedt sinds juni 2019 vanuit de KSH Academy de opleiding gespecialiseerd pedagogisch medewerker aan. 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, inclusief 3F kwalificatie. Daarnaast werden er zogenaamde zij-instromers geworven, ongekwalificeerde personen kregen de mogelijkheid om alsnog in de kinderopvang te kunnen werken en een erkend diploma te behalen.

Eind 2021 is er in regio Rotterdam wederom een KSH BBL opleidingsklas gestart met studenten die allen bij KSH in dienst zijn. De deelnemers aan deze opleiding zullen begin 2023 in het bezit komen van hun diploma. Daarnaast zijn er opleidingsplaatsen beschikbaar voor BBL studenten van de reguliere ROC's of particuliere opleidingen.

### **2.2.2 Leerwerkplaats**

KSH, basisschool De Stelberg en het Albeda 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 volgden naast de reguliere lessen bij Albeda één dag per week lessen op locatie bij Kindcentrum De Stelberg in Rotterdam. In 2021 is dit traject afgerond, momenteel wordt bekeken hoe en op welke manier binnen KSH aan dit project een vervolg wordt gegeven.

### **2.2.3 KSH Inspiratiedag**

Helaas kon de KSH inspiratiedag voor alle medewerkers van KSH, net zoals in 2020, 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 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.

#### Video coaching

Alle pedagogisch medewerkers op KDV vestigingen worden door middel van videocoaching ondersteund in de ontwikkeling van hun pedagogische kwaliteiten.

#### Stagebegeleiding

In 2021 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. Binnen KSH hebben in 2021 medewerkers deelgenomen aan de opleiding: prove to move, waardoor zij de stagiaires op locatie mogen examineren.

### 2.2.4 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. Bedrijfssociale aspecten

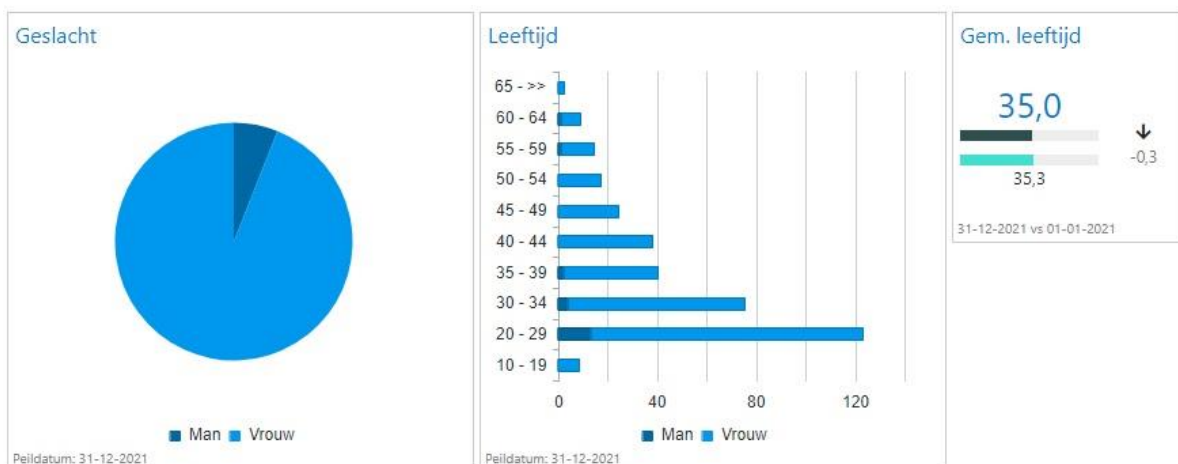
#### 3.1 Ziekte verzuim

	1 <sup>e</sup> kwartaal (%)	2 <sup>e</sup> kwartaal (%)	3 <sup>e</sup> kwartaal (%)	4 <sup>e</sup> 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
2021	5,4	6,9	6,5	7,0	6,5

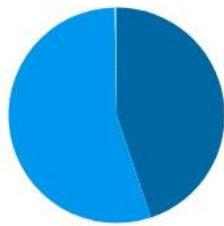
#### Conclusie:

Het gemiddeld verzuimpercentage bij KSH is sterk gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. De grootste reden hiervoor is de uitval vanwege Covid-19 besmettingen onder het personeel, naast enkele langdurige ziektegevallen.

#### 3.2. Personeelsdata 2021



### Soort contract



■ Onbepaalde tijd ■ Bepaalde tijd  
■ Arbeidsovereenkomst

Peildatum: 31-12-2021

### Instroom



01-01-2021 t/m 31-12-2021 vs  
01-01-2020 t/m 31-12-2020

### Instroom%



01-01-2021 t/m 31-12-2021 vs  
01-01-2020 t/m 31-12-2020

### Uitstroom



01-01-2021 t/m 31-12-2021 vs  
01-01-2020 t/m 31-12-2020

### Uitstroom%



01-01-2021 t/m 31-12-2021 vs  
01-01-2020 t/m 31-12-2020

### Gemiddelde FTE



01-01-2021 t/m 31-12-2021 vs  
01-01-2020 t/m 31-12-2020

### Deeltijdfactor



31-12-2021 vs 01-01-2021

### Gem. dienstjaren



01-01-2021 t/m 31-12-2021 vs  
01-01-2020 t/m 31-12-2020

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

Reden	2021
Aantal medewerkers In dienst	350
Contract niet verlengd door KSH	46
Op verzoek medewerker (incl. met wederzijds goedvinden)	57
Naar andere BV (Intern naar andere vestiging overgeplaatst)	19
In proeftijd	11
WIA (2 jaar ziek uit dienst)	0
Pensioen	0

### 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 2021 werd door de vestigingen van KSH met de scholen waarin zij gevestigd zijn veelal een goed doel ondersteund.

### 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 2021 door ouders zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn. U vindt het jaarverslag Klachten 2021 onder bijlage 1 van dit jaarverslag.

## 3.6 Calamiteiten / ongevallen

### Personeel

Er is in 2021 geen enkel bedrijfsongeval voorgevallen binnen KSH.

### Kinderen

Aantal ongevallen/ calamiteiten: 235

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.

Op enkele locaties was er in 2021 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.

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.

## 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](http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl)). Ook is voor iedereen een samenvatting van het inspectierapport inzichtelijk en is aangegeven of er is gehandhaafd.

## GGD inspecties 2021 bij KSH

In de onderstaande tabellen wordt een overzicht weergegeven van de inspecties die bij KSH in 2021 zijn uitgevoerd met daarin verwerkt een beknopte versie van de mogelijke tekortkomingen of complimenten. Door maatregelen rond Covid-19 is er veelal sprake van verkorte inspecties. De volledige verslagen zijn inzichtelijk via de linkjes op onze website.

Vestiging	Controle ja/nee (datum)	Bijzonderheden	Handhaving ja/nee	Herstel aanbod ja/nee	Positieve elementen uit de rapportage
KC Ommoord	Ja 21-7-2021	Verkorte inspectie i.v.m. corona	Nee	Nee	
KDV Ommoord	Ja 21-7-2021	Verkorte inspectie i.v.m. corona	nee	nee	
KC Cornelis Haak	23-08-2021	Verkorte inspectie i.v.m. corona	Nee	NVT	In de situaties die zijn geobserveerd ziet de toezichhouder dat er zo wordt gehandeld dat de basisdoelen uit de Wet kinderopvang voldoende worden gewaarborgd.
KDV Cornelis Haak	10-12-2021	Verkorte inspectie i.v.m. corona	nee	Nvt	Positieve inspectie. Complimenten voor het pedagogisch handelen, en klimaat op de groep. Daarnaast een extra compliment over de interactie met de baby's op de groep.
KDV WOZ	03-12-2021	Verkorte aangekondigde inspectie	Nee	Nee	Positieve inspectie. Complimenten voor het pedagogisch handelen.
KC Buskes	15-9-2021	Korte inspectie i.v.m. Corona	nee		Positieve inspectie. Ped.klimaat ervaren ze als prettig
KDV Buskes	21-9-2021	Korte inspectie	nee	nee	Fijn ped. Klimaat. Ze vond de babygebaren geweldig.
KC Stelberg	21-0-2021	Korte inspectie	nee	nee	Goed pedagogisch klimaat. Ze gaf aan dat het fijn was dat kinderen zelf konden kiezen om deel te nemen aan een workshop of niet.
PO Stelberg	14-09-2021	Korte inspectie	nee	nee	Goed pedagogisch klimaat, gedreven en betrokken medewerkers en oog voor de behoefte van het kind.
Stelberg S&E	3-8-2021	Personenregister vakkraft  Uitbreiding inspectie	Nee	Ja	Ze was positief over en het pedagogisch klimaat en de manier waarop PM nieuwe kinderen kennis laten maken met de locatie en groepen.

<b>KDV Stelberg</b>	Ja 3-8-2021		Nee	Nee	Ze was positief over het pedagogisch klimaat tijdens de verzorging van het individuele kind en de begeleiding tijdens het buitenspelen.
<b>KC Waalse</b>	03-09-21	Korte inspectie , geen documenten aan te leveren	Nee	Nee	Ze was positief over de interactie tussen de kinderen en de pedagogisch medewerkers. Dit was merkbaar in de gesprekken tussen de kinderen en de PM. Ieders inbreng draagt bij aan de wederzijdse relatie en interactie.
<b>KC Pendrecht</b>	17-8-2021	Pedagogisch klimaat, EHBO/BHV diploma's BKR			Positief op alles
<b>KDV Pendrecht</b>	17-8-2021	Pedagogisch klimaat, EHBO/BHV diploma's BKR			Positief op alles
<b>KDV kl. vriendjes</b>	26-08-2021	Pedagogisch klimaat, BKR, Personeelsregister, deurbelid.  Geen documenten aangeleverd.	Nee	Nee	Positief over het pedagogisch klimaat/activiteiten aanbod. Verder ook geen aandachtspunten.
<b>KC Liendert</b>	18-10-2021	Diverse documenten aangeleverd zoals bezettingslijsten en personeelsroosters, diploma's en diverse beleidsstukken op het gebied van gezond- en veiligheid	Nee	Nee	Heel positief inspectierapport mogen ontvangen. Geen verdere aandachtspunten
<b>KC Gein</b>	Ja, 6-5-2021	Pedagogisch kwaliteit, oudercommissie, heropening regeling Corona, EHBO en BHV diploma's, personeelsrooster, presentie lijsten, nieuwe werknemers	Nee	Nee	Ze was positief over het pedagogisch klimaat en alle aspecten die wij geregeld hadden ten aanzien van heropening Kidsclub.
<b>KDV Gein</b>	3-12-2021	Zie bij KC Gein			
<b>KC Boomgaard(zuid)</b>	28-6-2021	<b>Aan te leveren documenten:</b> diploma's Pedagogisch werkplan BSO	Nee	Nee	Inspectie op locatie: De GGD kwam eerder op de locatie terwijl de BSO nog niet open was, zodat ze in alle rust de medewerkers vragen kon stellen. Ze heeft daarna het groepsproces geobserveerd en dit verwoord in het pedagogisch werkplan.
<b>Peutergroep (noord)</b>	29-03-2021		Nee	Nee	Het was een telefonische inspectie, waarbij alleen de PM om informatie is gevraagd. Ook bij deze inspectie

					kregen wij de ruimte om op een later moment terug te bellen, omdat de medewerker op dat moment alleen stond. Het was een fijne inspectie.
<b>KC Boomgaard(noord)</b>	21-06-2021)	<b>Aan te leveren Documenten:</b> - personeelsroosters, - Beleid heropening BSO de Boomgaard - Nieuwsbrief aan ouders - basisgroepindeling en aantal aanwezige kinderen Pedagogisch werkplan	Nee	Ja, sinds april 2021 zijn we terug van een Verticale groep naar 2 basisgroepen, dit stond goed omschreven echter stond er niet in hoeveel kinderen per basisgroep opgevangen werden.	Het was de eerste inspectie op locatie na de Covid-19. Ze is 1,5 uur op locatie geweest en heeft verschillende medewerkers gesproken. Er is verduidelijking gevraagd over inzet vrijwilliger, daarnaast over inzet van de basisgroepen, waar vervolgens een herstel aanbod op aangevraagd is. Uiteindelijk was het definitieve rapport positief en was de pedagogische kwaliteit top. Het was een fijne inspectie.
<b>KDV Boomgaard (zuid)</b>	12-10-2021	<b>Aan te leveren Documenten:</b> - personeelsroosters, - Beleid heropening BSO de Boomgaard - Nieuwsbrief aan ouders - basisgroepindeling en aantal aanwezige kinderen Pedagogisch werkplan	Nee	Nee	Het was een onaangekondigde inspectie op locatie. Aan de medewerkers zijn verschillende vragen gesteld. Over pedagogisch coach, dagritme, zorg coördinatie en veiligheid op de groep. Er is vooral goed gekeken naar het pedagogisch klimaat. Dit alles wat goed en daarom is de inspectie afgerond zonder handhaving.
<b>KDV de Akker</b>	16-03-2021	<b>Aan te leveren Documenten:</b> - personeelsroosters, - basisgroepindeling en aantal aanwezige kinderen Pedagogisch werkplan	Nee	Ja Schoolarrangement moest uitgebreider beschreven worden in het PWP.	Het was een telefonische inspectie, waarbij zowel aan de PM als VM vragen werden gesteld. Het was erg fijn dat de inspecteur ruimte gaf om later terug te bellen, omdat het op het moment van bellen erg druk op de groep was. Ze was geduldig aan de telefoon en had zowel met PM en VM een leuk gesprek gehad.
<b>KC Catamaran</b>	19-08-2021	Verkorte inspectie i.v.m. corona  Geen documenten aangeleverd.	Nee	Nee	Positief over het pedagogisch klimaat en de aansluiting bij de kinderen. Verder geen aandachtspunten.
<b>KDV Catamaran</b>	19-08-2021	Verkorte inspectie i.v.m. corona	Nee	Nee	Positief over het pedagogisch klimaat en de interactie en



		<b>Aan te leveren documenten:</b> Pedagogisch werkplan KDV			sturing op de zelfredzaamheid. Verder geen aandachtspunten.
<b>KC de Zwaluw</b>	19-10-2021	Pedagogisch klimaat, veiligheid en gezondheidsbeleid, pedagogisch werkplan, inzet personeel, activiteiten planning, achterwacht regeling.	Nee	Ja, herstelaanbod naar werkwijze pwp ten aanzien van activiteitenplanning, achterwachtregeling en pedagogisch klimaat inzet pm.	
<b>KC Bergsingel</b>	11-05-2021	Flits bezoek. Pedagogisch werkplan per mail opgevraagd.	nee		In afwachting van het rapport. Ze was positief over de pedagogische praktijk en het activiteiten aanbod.
<b>KC Hoeksteen</b>	17-8-2021	Pedagogisch klimaat, EHBO/BHV diplomas BKR			Positief op alles
<b>KDV Hoeksteen</b>	17-8-2021	Pedagogisch klimaat, EHBO/BHV diplomas BKR			Positief op alles
<b>KSH KDV Botteloef</b>	12-4-2021	BHV en EHBO certificaat, pedagogisch coach, personeelsrooster, presentielijst, Veiligheid en beleidsplan, pedagogisch werkplan, VVE loket	Ja, uiteindelijk afgewezen door gemeente omdat er tijdig gehandeld werd naar verbetering	Ja, KSH breed voldoen wij niet aan de eis van Pedagogisch coach uren verantwoording.  Tevens stagiaire niet gekoppeld in register.	Aanbod VVE ten aanzien van ouders ondanks Corona.
<b>KC Toermalijn Hijkerfeld</b>	29-6-2021		Nee	Nee	Alles was in orde
<b>KSH Kidsclub Botteloef</b>	26-8-2021	Pedagogisch klimaat, personeelsinzet, hitte protocol, vermissing kind, pedagogisch werkplan en veiligheid en gezondheidsbeleid.	Nee	Nee	
<b>KSH Kidsclub Wereld op Zuid en KSH Kinderdagverblijf Wereld op Zuid</b>	3-12-2021	Pedagogisch klimaat, koppeling personen register, pedagogisch coach	Nee		Onaangekondigde Positieve inspectie, half uur voordat hij kwam kort telefoontje , complimenten over het fijne pedagogisch klimaat en leuke activiteiten m.b.t. de sinterklaas viering op de Kidsclub.

#### **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 verwijzindex 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 2021 zijn er KSH breed 13 formulieren ingevuld als casuïstiek. Deze casussen zijn besproken met de aandachtfunctionarissen

Er is 13 x 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.

Er zijn 2 meldingen gedaan bij Veilig thuis.

#### **4.3 KSH kwaliteitssysteem**

Door de Covid-19 en de maatregelen die hiermee samenhangen, is er besloten om in 2021 geen interne audits op de vestigingen uit te voeren.

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

#### **4.4 KSH Kwaliteitsdoelen**

Eind 2021 heeft de jaarlijkse eindevaluatie met input van alle vestigingen en het hoofdkantoor plaats gevonden.. De conclusies uit de jaarevaluatie hebben onder andere de basis de gevormd voor de kwaliteitsdoelen van 2022.

Bepaalde speerpunten zijn behaald waar andere achter bleven. Mede door de Corona maatregelen was het niet mogelijk om alles te behalen. Een gedeelte van de doelen welke niet behaald zijn, zullen echter niet worden meegenomen naar 2022. Afweging in prioriteit en veranderend toekomstbeeld heeft doen besluiten tot andere doelen.

# Bijlage 1 Openbaar jaarverslag klachten 2021

## Interne klachtenregeling voor ouders, 2021

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](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 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](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 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 mondeling 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

<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 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**

<b>KSH kinderdagverblijven BV</b>	<b>aantal</b>	<b>afhandeling</b>
<i>KSH KDV de Akker (Dieren)</i>	1	
Incident op vestiging		Gesprek met ouder, ouder is vertrouwen kwijt en wenst de opvang te beëindigen
<i>KSH KDV de Boomgaard Zuid (Dieren)</i>	1	
Val baby	1	Gesprekken ouder, medewerker en management. Officiële waarschuwing medewerker
<i>KSH KDV De Boomgaard Noord (Dieren)</i>	0	
<i>KSH KDV De Catamaran (Rotterdam)</i>	0	
<i>KSH kdv Cornelis Haak</i>	0	
<i>KSH KDV De kleine Vriendjes (Rotterdam)</i>	3	
Gebrekkige overdracht terwijl daar juist behoefte aan is gezien minder contact met pm-ers door Corona	1	VM koos ervoor dit als klacht te noteren, ouder wilde alleen de kwestie melden
Val baby	1	Gesprekken ouder, medewerker en management. Officiële waarschuwing medewerker
Geluidsoverlast spelende kinderen, reactie PM	1	Gesprek vestigingsmanager met desbetreffende buurtgenoot
<i>KSH KDV de Hoeksteen</i>	0	
<i>KSH KDV De Wereld op Zuid (Rotterdam)</i>	2	
Ouder heeft opmerkingen t.a.v. het eetgedrag van haar kind op de groep	1	Gesprek ouder, toelichting op beleid. Gesprek medewerkers op desbetreffende groep. Kind krijgt geen yoghurt meer i.o.m. huisarts
Ouder merkt dat er sprake is van een straf/beloningsbeleid dat niet KSH eigen is.	1	Gesprek met ouder. Officiële waarschuwing medewerker
<i>KSH Kdv Buskes</i>	2	
Ouder vindt de hygiëne van haar kind onvoldoende nageleefd, communicatie omtrent mogelijke ziekte van haar kind is niet congruent en er worden spullen vermist	1	Gesprek ouder en toelichting op het beleid. Afspraken t.a.v. het contact zoeken met ouder bij vermoeden van ziekte.
Onjuiste beoordeling ernst val van kind. i.p.v. tand door de lip bleek er sprake te zijn van een barst in de (melk) tand	1	Gesprek ouder, gesprek medewerker
<i>KSH KDV De Zwaluw (Amstelveen)</i>	0	
<i>KSH KDV Gein (Amsterdam)</i>	1	
<i>Ouder wordt niet te woord gestaan voor rondleiding terwijl zij wel een afspraak had</i>	1	Excuses aan ouder aangeboden.
<i>KSH KDV De Stelberg (Rotterdam)</i>	2	
<i>Klacht i.z. ruilbeleid</i>	1	Het beleid dat op dat moment gold toegelicht; nadien is het ruilbeleid op onderdelen aangepast.

<i>Val van PM met kind in de armen</i>	<b>1</b>	Gesprekken met ouders, drie gesprek met betrokken medewerker, aanpassing inzet desbetreffende medewerker
<i>KSH KDV Pendrecht</i>	<b>2</b>	
Temperatuur op de groep niet aangenaam	1	Gesprek tussen vestigingsmanagement en ouder, toelichting op genomen maatregelen
Nieuwe vloer is erg glad	1	Gesprek met ouder, er zijn antislip sokjes beschikbaar voor kinderen op de groep
<i>KSH KDV Ommoord</i>	<b>0</b>	
<i>KSH KDV De Botteloef</i>	1	
Kind heeft elastiek van matras beschermer om zijn nek gedraaid	1	Gesprek ouder. Excuses KSH. Slaapmaterialen direct vervangen. Check op overige vestigingen

<b><i>KSH Buitenschoolse Opvang BV</i></b>	<b>aantal</b>	<b>afhandeling</b>
<i>KSH Kidsclub Buskes (Rotterdam)</i>	<b>1</b>	
Klacht maaltijden, kwaliteit personeel, beschaamd vertrouwen	1	Gesprek ouders, toelichting voedingsbeleid en personeelsbeleid (verloop), vervolg gesprek ouder
<i>KSH Kidsclub Cornelis Haak (Rotterdam)</i>	<b>1</b>	
Onvolledige overdracht over hetgeen er tijdens schooltijd is gebeurd	1	Gesprek ouder
<i>KSH Kidsclub De Stelberg (Rotterdam)</i>	<b>0</b>	
<i>KSH Kidsclub De Stelberg S &amp; E (Rotterdam)</i>	<b>0</b>	
<i>KSH Kidsclub De Waalse (Rotterdam)</i>	<b>0</b>	
<i>KSH Kidsclub Bergsingel (Rotterdam)</i>	<b>0</b>	
<i>KSH Kidsclub Ommoord (Rotterdam)</i>	<b>2</b>	
Vragen omtrent besmetting PM met Corona en communicatie hieromtrent	1	In een gesprek toelichting gegeven
Ouder wenst verregaande informatie om te gebruiken in voogdijzaak	1	Ouder telefonisch toelichting gegeven op ons beleid hierin

<b>KSH Kindercentra BV</b>	aantal	afhandeling
<i>KSH Kidsclub De Boomgaard Noord (Dieren)</i>	<b>0</b>	
<i>KSH Kidsclub de Boomgaard dep. Zuid (Dieren)</i>	0	
<i>KSH Kidsclub De Catamaran (Rotterdam)</i>	1	
Ouder krijgt geen overdracht van PM, kind verschijnt alleen bij de deur, er loopt geen PM mee	1	Gesprek ouder, gesprek met team door VM.
<i>KSH Kidsclub De Zwaluw (Amstelveen)</i>	0	
<i>KSH Kidsclub Gein (Amsterdam)</i>	2	
Kind heeft iets gegeten waarvoor het allergisch is Onduidelijk of dit tijdens intake is genoteerd / besproken		Gesprek met ouder
Onvoldoende uitvoering activiteitenbeleid, ontevreden over overdracht vanuit pm	1	Gesprek met ouder, toelichting beleid
<i>KSH Kidsclub Liendert (Amersfoort)</i>	0	
<i>KSH Kidsclub De Hoeksteen (Rotterdam)</i>	1	
Onduidelijkheid omtrent fysieke klacht kind en overdracht hier over	1	Gesprek PM-ers en gesprek met ouder
<i>KSH Kidsclub Pendrecht (Rotterdam)</i>	<b>1</b>	
Ophalen van kind na school is niet conform beleid verlopen	1	Gesprek tussen ouder en desbetreffende pm, excuses
<i>KSH Kidsclub De Botteloef (Amsterdam)</i>	0	
<i>KSH Kidsclub Wereld op Zuid (Rotterdam)</i>	<b>2</b>	
Kinderen wordt onterecht toegang ontzegd tot de KC i.v.m. tijdstip. Hierbij werd geen rekening gehouden met de slechte weersomstandigheden	1	Gesprek PM en gesprek met ouder
Ouder vindt communicatie vanuit pm naar haar niet juist	1	Gesprek ouder, gesprek pedagogisch medewerker

Overig

<b>Klacht hoofdkantoor</b>	<b>Aantal</b>	<b>afhandeling</b>
Ouder wordt benaderd terwijl deze dacht niet meer op de wachtlijst te staan	1	Toelichting omtrent onjuiste verwerking en aanpassing beleid.
Foto zonder toestemming ouder op FB geplaatst	3	Excuses richting ouder, toelichting beleid. Aanscherping procedure t.a.v. gebruik foto's
<b>Klacht opleiding</b>	<b>Aantal</b>	<b>afhandeling</b>
Onjuiste voorlichting omtrent examenstof en vorm	1	Excuses opleidingsinstituut, extra herkansingsmogelijkheid
<b>Klacht medewerker</b>		
vragen omtrent toepassen additionele arbeidsvoorwaarden en omvang arbeidsovereenkomst	1	Verhelderend gesprek met vestigingsmanagement
<b>Klacht sollicitatieprocedure</b>		
Sollicitant is het oneens met reden afwijzing	1	Korte schriftelijke toelichting
<b>Klacht i.z. uitvoering coronamaatregelen</b>		
ouder vindt formulering in nieuwbrief onjuist	1	Schriftelijke toelichting en verduidelijking.

In alle gevallen is mondeling en/of schriftelijk contact met de betreffende ouder(s) / indiener klacht 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 2021 is door ouders uitsluitend gebruik gemaakt van de interne klachtenregelingen. Bij de geschillencommissie Kinderopvang zijn door klanten geen klachten over KSH ingediend.





Kinder Service Hotels  
Nijverheidsweg 14b  
7031 BV Wehl  
(0314) 68 04 98  
[info@kinderservicehotels.nl](mailto:info@kinderservicehotels.nl)  
[www.kinderservicehotels.nl](http://www.kinderservicehotels.nl)