

SOCIAAL JAARVERSLAG 2022



Inhoudsopgave

Terug- en vooruitblik 2022-2023	2
1. Algemeen	3
1.1. Stand van zaken Kinder Service Hotels	3
1.2. Wijzigingen vestigingen/groepen	3
1.3. Investerings	3
1.4. Hoofdkantoor	3
1.5. Organisatiestructuur	4
2. Operationele aspecten	5
2.1. Stand van zaken KSH vestigingen en andere activiteiten	5
2.1.1 KSH Kinderdagverblijven	5
2.1.2 KSH Kidsclubs	5
2.1.3 Duurzaamheid	5
2.1.4. Tussen schoolse opvang (TSO)	6
2.1.5 Pedagogische begeleiding scholen	6
2.1.6 KSH Actief	6
2.2 Opleidingen	8
2.2.1. BBL klas	8
2.2.2 KSH Festival	8
2.2.3 Interne trainingen	9
2.2.4 Kinder-EHBO en Bedrijfshulpverlening	9
3. Bedrijfssociale aspecten	10
3.1 Ziekte verzuim	10
3.2. Personeelsdata 2022	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
4. Kwaliteit	13
4.1 GGD inspecties	13
4.2 Kinderen met zorg binnen KSH	20
4.3 KSH kwaliteitssysteem	21
4.4 KSH Kwaliteitsdoelen	21
Bijlage 1 Openbaar jaarverslag klachten 2022	22

Terug- en vooruitblik 2022-2023

Nadat wij de Coronapandemie achter ons hebben gelaten dachten wij in rustiger vaarwater te komen. Niets bleek minder waar, de enorme arbeidskrapte heeft wederom een zware wissel getrokken op onze medewerkers.

Om toch de groepen verantwoord te kunnen bemensen is er veelvuldig gebruik gemaakt van inhuurkrachten, oftewel de ZZP'ers. De enorme wildgroei aan ZZP'ers maakte het nagenoeg onmogelijk om nieuwe medewerkers in loondienst aan te nemen. Als een soort modeverschijnsel kozen veel PM'ers ervoor om als zelfstandige aan de slag te gaan in de kinderopvang. Deze wildgroei heeft de kwaliteit en de binding op de werkvloer in sommige gevallen ernstig ondermijnd. Tevens heeft de massale inhuur geleid tot een enorme kostenverhoging. In sommige gevallen hebben wij, om reden dat wij de kwaliteit niet meer voldoende konden garanderen, ervoor gekozen groepen te sluiten om daardoor structureel minder ZZP'ers hoeven in te huren.

Door de enorme krapte op de arbeidsmarkt wordt KSH helaas beperkt in haar groeiambities. Graag zouden wij gecontroleerd willen groeien en daarmee medewerkers laten groeien binnen KSH. Maar deze ambitie wordt, zolang de vraag vele malen groter is al het aanbod, ernstig beknot. Wij zijn en blijven alert op uitbreidingskansen en zullen binnen onze mogelijkheden groei trachten te realiseren. Daarnaast wordt er aan creativiteit werkelijk alles uit de kast gehaald om KSH over het voetlicht te brengen op de arbeidsmarkt.

Dank voor jullie positieve inzet op de momenten dat het door de gegeven omstandigheden niet makkelijk was.

Niels Kooijman
directeur

Mei 2023

1. Algemeen

1.1. Stand van zaken Kinder Service Hotels

De kinderopvang kent roerige jaren. Tijdens de coronapandemie is er een daling geweest in de vraag naar kinderopvang, na de pandemie is dat weer volledig omgebogen. De vraag naar kinderopvang is nu zeer hoog en ook regelmatig in het nieuws. Het aanbod is echter beperkt, met name door een steeds groter wordend personeelstekort maar ook door hoog ziekteverzuim in de branche. Dit heeft ervoor gezorgd dat wij noodgedwongen groepen –tijdelijk- moesten sluiten of zelfs groepen moeten inkrimpen.

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

Medewerkers (exclusief stagiaires)	2022	2021	2020	2019	2018
Aantal medewerkers per 31-12	344	350	310	324	315
Aantal FTE per 31-12 (man)	9,97	9,7	8,5	6,5	6,1
Aantal FTE per 31-12 (vrouw)	207,21	188,8	159,9	173,1	152,9
Aantal FTE per 31-12 (totaal)	217,18	198,5	168,4	179,6	157,0
Gemiddelde leeftijd per 31-12	35,9	35,0	35,3	35,3	34,9

1.2. Wijzigingen vestigingen/groepen

We zijn per 1 juni 2022 gestopt met de exploitatie van KSH Kidsclub de Zwaluw. In september 2022 zijn we gestart met de exploitatie van KSH Kidsclub De Baanbreker en KSH peuteropvang De Baanbreker in het nieuwe kindcentrum De Baanbreker in Amsterdam Noord.

We hebben de moeilijke beslissing genomen om bij KSH Kidsclub Gein in Amsterdam vanaf 1 november 2022 de bovenbouwgroepen te sluiten.

Bij KSH Kidsclub De Botteloef wordt per 1 november 2022 geen opvang meer aangeboden op de vrijdag.

1.3. Investerings

De totale investeringen in materiële vaste activa bedragen over 2022 € 286.045 (2021 circa € 260.000). Dit betreffen investeringsgoederen zoals meubilair, software, laptops en andere devices, verbouwingen, vervoersmiddelen 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 2022 waren er 14,56 fte medewerkers op het hoofdkantoor op contract werkzaam (in 2020 13,14 fte). Het betreft hier de Financial Controller, de office manager en de afdeling personeelszaken, de kindplaatsbemiddeling, de financiële administratie, publiciteit en de directie.

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 2022 naast de directeur uit de Controller, de Manager organisatie ontwikkeling en de Office manager. Gezamenlijk zorgden zij voor de aansturing van de vennootschappen.

Per 1 januari 2022 is er een praktijkopleider aangenomen ter ondersteuning van de vestigingsmanagers in de begeleiding van de vele BBL'ers binnen onze organisatie. De praktijkopleider is de spil tussen de student, het opleidingsinstituut en de vestiging.

Aantal vestigingen van Kinder Service Hotels eind 2022

Eind 2022	Rotterdam	Amsterdam	Amstelveen	Amersfoort	Dieren
Buitenschoolse opvang	11	2	-	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 (tot 1 juni 2022), 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 vestigingen 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 activiteiten aanbod 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)

KSH verzorgt 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 wordt 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 2022 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. In de nieuwsbrieven voor de ouders staan ook altijd suggesties van activiteiten om thuis met de kinderen uit te voeren. Een aantal activiteiten die in 2022 hebben plaatsgevonden zijn:

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

Voor de activiteiten coördinatoren van de kinderdagverblijven is er een workshop georganiseerd door Alles kan Buiten. Hierin hebben de deelnemers geleerd hoe ze een boek buiten tot leven kunnen wekken en dus van een voorleesactiviteit een beweegactiviteit kunnen maken.

Activiteiten Kidsclubs

In 2022 is er voornamelijk via de nieuwsbrieven gecommuniceerd vanuit KSH actief. De onderwerpen die centraal stonden tijdens deze nieuwsbrieven waren o.a. de 21^{ste} eeuwse vaardigheden, evenementen, aanbod interne/externe workshops.

Het aanbod van 'grote' activiteiten en workshops zijn structureel doorgezet in 2022. Een aantal voorbeelden:

- | | |
|----------------|------------|
| - Kickboksen | - Djembés |
| - 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
- Creatief met hout
- Proefjes
- Bewegkriebels
- Goochelen
- Jachtseizoen
- Kunstig afval
- Beweeg je fit
- Escape room
- Sportuitvinders
- Programmeren
- Boogschieten
- Wizkids 2.0.

Evenementen

In 2022 hebben er evenals in 2021 tijdens de schoolvakanties events zoals het Fifa toernooi en KSH Master chef 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 2022 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 2022 zijn er op diverse vestigingen binnen Kinder Service Hotels maatschappelijke stages (de zogenoemde snuffelstages) gelopen.

2.2.1. BBL klas

KSH biedt sinds juni 2019 vanuit de KSH Academie 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.

In 2022 is er in regio Rotterdam opnieuw een KSH BBL opleidingsklas gestart met studenten die allen bij KSH in dienst zijn. De deelnemers aan deze opleiding zullen naar verwachting eind 2023 in het bezit komen van hun diploma. Daarnaast zijn er opleidingsplaatsen beschikbaar voor BBL studenten van de reguliere ROC's of particuliere opleidingen.

In regio Amsterdam hebben we niet voldoende opleidingsplekken beschikbaar voor het vullen van een volledige, eigen opleidingsklas. In deze regio maken we gebruik individuele trajecten bij ROC's of bij particuliere opleiders.

2.2.2 KSH Festival

Op zaterdag 11 juni 2022 werd voor alle medewerkers van KSH, in plaats van de KSH inspiratiedag, het KSH festival georganiseerd. Het KSH festival vond plaats bij Buitenplaats Vlaardingen, in de middag waren er verschillende –sportieve- activiteiten, diverse foodtrucks en aan het einde van de middag was er ruimte voor muziek en dans. Een festival waar wij met plezier op terug kijken.

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 video coaching ondersteund in de ontwikkeling van hun pedagogische kwaliteiten.

Stagebegeleiding

In 2022 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.

3. Bedrijfssociale aspecten

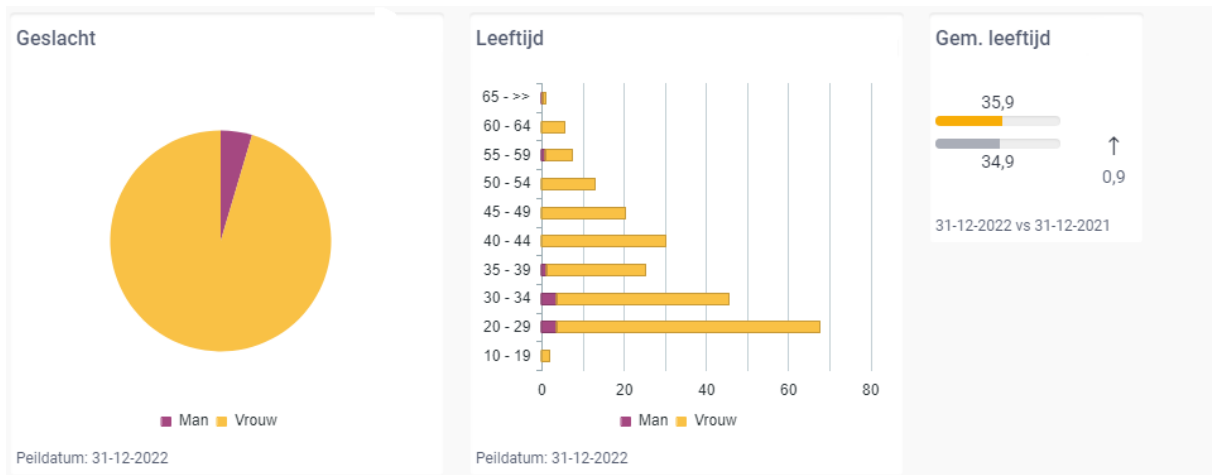
3.1 Ziekte verzuim

	1 ^e kwartaal (%)	2 ^e kwartaal (%)	3 ^e kwartaal (%)	4 ^e 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 2022

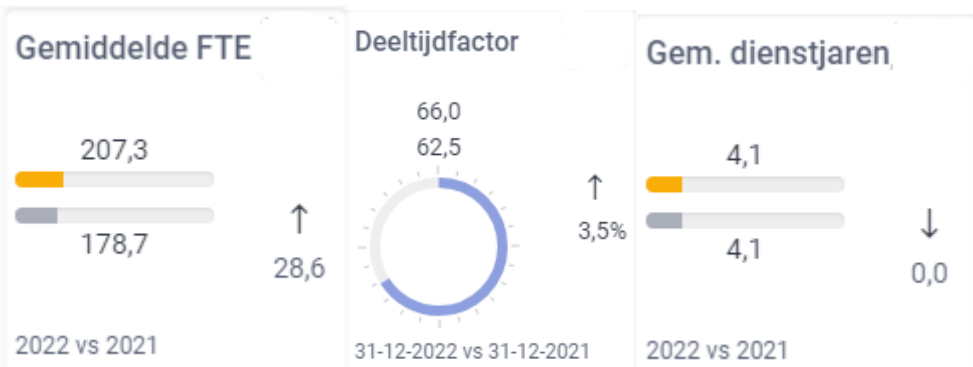
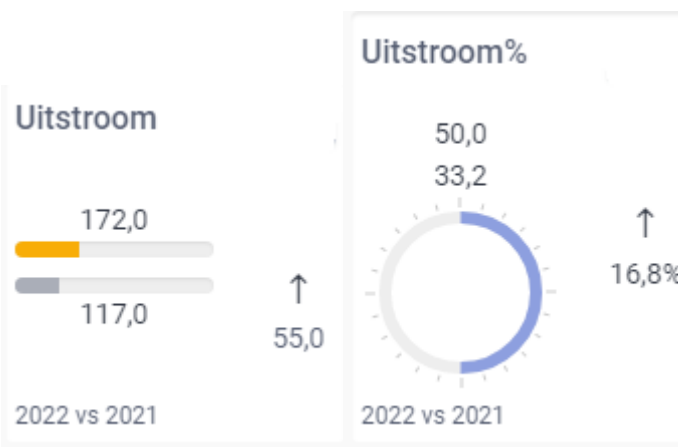
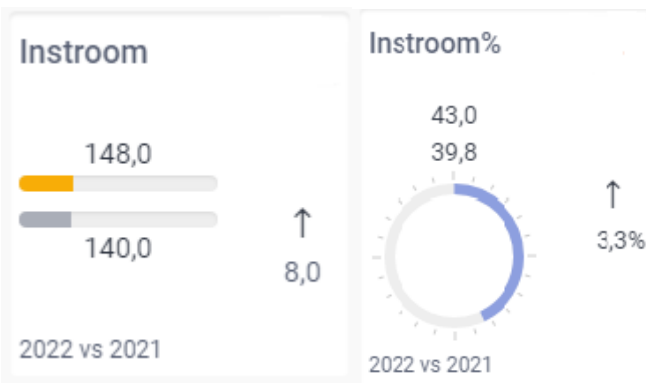


Soort contract



■ Onbepaalde tijd ■ Bepaalde tijd ■ Stagiaire

Pelldatum: 31-12-2022



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

Reden	2022
Contract niet verlengd door KSH	15
Op verzoek medewerker (incl. met wederzijds goedvinden)	115
Naar andere BV (Intern naar andere vestiging overgeplaatst)	15
In proeftijd	14
WIA (2 jaar ziek uit dienst)	2
Pensioen	1

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 2022 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 2022 door ouders zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn. U vindt het jaarverslag Klachten 2022 onder bijlage 1 van dit jaarverslag.

3.6 Calamiteiten / ongevallen

Personeel

Er is in 2022 geen enkel bedrijfsongeval voorgevallen binnen KSH.

Kinderen

Aantal ongevallen/ calamiteiten: 223

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 2022 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). Ook is voor iedereen een samenvatting van het inspectierapport inzichtelijk en is aangegeven of er is gehandhaafd.

GGD inspecties 2022 bij KSH

In de onderstaande tabellen wordt een overzicht weergegeven van de inspecties die bij KSH in 2022 zijn uitgevoerd met daarin verwerkt een beknopte versie van de mogelijke tekortkomingen of complimenten. De volledige verslagen zijn inzichtelijk via de linkjes op onze website.

Vestiging	Controle ja/nee(datum)	Bijzonderheden	Handhaving ja/nee	Positieve elementen uit de rapportage
KC Ommoord	Ja 14-3-22	Diploma van invalkracht via Monkey Moves bleek niet behaald daardoor handhaving gekregen.	Ja (door gemeente aangepast naar waarschuwing)	Concept rapport gekregen op 05-04-2022 Definitief rapport 14 april 2022
KDV Ommoord	ja	Zorgen om pedagogisch kwaliteit door inspectrice volgend jaar wederom op woensdag een inspectie.	nee	Concept rapport gekregen op 06-04-2022 Definitief rapport 14 april 2022
KC Cornelis Haak	16 mei 2022	Diploma's van werknemers bekeken, gevraagd naar coaching op de werkvloer, uitbreiding BSO besproken, inzet BBL'er	Nee	Concept rapport gekregen op 02-06-2022 Hoor en wederhoor op 07-06-2022 Definitief rapport 13 juni 2022
KDV Cornelis Haak	16 mei 2022	Diploma's van werknemers bekeken, gevraagd naar coaching op de werkvloer, uitbreiding BSO besproken	Nee	Concept rapport gekregen op 02-06-2022 Hoor en wederhoor op 07-06-2022 Definitief rapport 13 juni 2022
KC WOZ	21 juni 2022	Aanleveren arbeidsovereenkomsten, ontwikkelplan BBL student, hitteplan KC WOZ, personeel en kind planning week 28	Nee	
KDV WOZ	21 juni 2022	Aanleveren twee coachplannen BBL studenten, personeels- en kind planning week 28	Nee	
KC Buskes	19 juli 2022	Aanleveren week 28 personeels en kindplanning en alle diploma's van de medewerkers die werkzaam zijn op de Kidsclub	Ja. Er werd in de ochtend op andere tijden dan beschreven in het pw afgeweken van de BKR	Definitief rapport gekregen op 3-8-2022
KDV Buskes	VE inspectie 19-10-22	Aanleveren: Jaarwerkplan, opleidingsplan, ouderanalyse, groepsrapport. Doorgenomen: VE beleid, ouderbetrokkenheid, zorgteam, doorlopende leerlijn.		
KC Stelberg				
PO Stelberg	17 mei 2022	-	Nee	Concept rapport gekregen op 18-05-2022

				Definitief rapport 23 mei 2022
Stelberg S&E	19 april 2022	<ul style="list-style-type: none"> - diploma's (ook van VM voor kwalificatie als pedagogisch coach) - BBL-overeenkomst - personeelsrooster en kindplanning van twee weken - BBL beleid zoals dat met STOC overeengekomen is qua verloop van inzet formatief 	Nee	Concept rapport gekregen op 11-05-2022 Definitief rapport op 20-05-2022
KDV Stelberg	19 april 2022	<ul style="list-style-type: none"> - diploma's (ook van VM voor kwalificatie als pedagogisch coach) - BBL-overeenkomst - personeelsrooster en kindplanning van twee weken - BBL beleid zoals dat met STOC overeengekomen is qua verloop van inzet formatief <p>Na ontvangst van bovenstaande heb ik nog meer diploma's moeten aanleveren. Daarnaast het certificaat voor werken op het KDV van een BBL student (die al niv. 3 heeft maar nog niet gekwalificeerd was voor het KDV)</p>	Nee	Concept rapport gekregen op 11-05-2022 Definitief rapport op 20-05-2022
KC Waalse	3 maart 2022	Diploma's en indienstreding aangeleverd, kindplanning en personeelsplanning, coachen op de werkvloer besproken en 2 coachplannen aangeleverd	Nee	Concept Rapport gekregen op 15-03-2022, Hoor en wederhoor gepland op 17-03-2022 Definitief rapport gekregen op 28-03-2022
KC Pendrecht	2 augustus 2022	<p>Aanleveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diploma's beroepskrachten (ook van VM i.o. als pedagogisch coach) - Diploma's en aanvullende 	Nee	Herstelaanbod ingegaan op 9-8-2022 tot 23-8-2022, verlenging gevraagd tot 29-8-2022. Verstuurd op 24-8-2022. Concept Rapport gekregen op 25-08-2022. Definitief rapport op 31-08-2022

		<p>eisen medewerkers Aethon</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personeelsrooster en kindplanning van week 30. - Vernieuwd pedagogisch werkplan 		
KDV Pendrecht	6-10-2022	Aanleveren: Diploma's beroepskrachten (ook van Tadaah), 3F en VE certificaten		
KDV kl. vriendjes	24 maart 2022	<p>Aanleveren diploma's van drie medewerkers en het rooster van de week ervoor.</p> <p>Vragen gesteld over coachen, 2^{de} stamgroepen, ventilatie, pedagogisch klimaat geobserveerd, warme overdracht, oc samenwerking.</p> <p>Positief</p>	Nee	Definitief rapport ontvangen op 7-04-2022; positief rapport
KC Liendert	10 november 2022	<p>Positieve inspectie. Observatie groepen + Stukken opgevraagd</p> <ul style="list-style-type: none"> -Het meest recente pedagogisch werkplan van de locatie. - De beroepskwalificaties en de BSN nummers van alle beroepskrachten die werkzaam waren op de locatie op 10 november 2022. -Indien jullie werken met stagiaires dan graag de (leer)arbeidsovereenkomst van de BBL'er(s)/PMIO'er(s) die werkzaam waren op de locatie op 10 november <i>(i.v.m. het aantal uren dat ze moeten werken en het feit er een arbeidsovereenkomst moet zijn)</i> <p><u>Pedagogisch beleidsmedewerker/coach</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Ik heb begrepen dat jij ook de pedagogisch coach bent van de BSO. Graag je diploma voor de coaching. -Het beleid met betrekking tot de inzet van de pedagogische beleidsmedewerker. Het beleid omvat het onderstaande: -De houder van een kindercentrum bepaalt jaarlijks, indien hij meer dan één kindercentrum exploiteert, de wijze waarop hij het verplichte minimaal aantal uren waarvoor pedagogisch beleidsmedewerkers moeten worden ingezet, 	Nee	<p>Concept rapport ontvangen op: 2-12-22</p> <p>Def. Rapport ontvangen op 8-12-2022</p>

		<p>verdeelt over de verschillende kindercentra en legt dit schriftelijk vast zodat dit inzichtelijk is voor de beroepskrachten en ouders. De houder geeft de verdeling zodanig vorm dat iedere beroepskracht jaarlijks coaching ontvangt in de uitvoering van de werkzaamheden.</p> <p>-Dat gebruik is gemaakt van de verplichte rekenformule (50 uur x het aantal kindercentra) + (10 uur x aantal fte pedagogisch medewerkers) die is opgenomen in Bijlage 2, als bedoeld in de artikelen 8, tweede lid, en 17, tweede lid, van het Besluit kwaliteit kinderopvang.</p> <p>- Hoe ouders worden geïnformeerd over de urenverdeling van het inzetten van de pedagogisch beleidsmedewerker/coach?</p> <p>- Hoe is de pedagogisch coaching ingevuld in 2021 voor deze locatie. Welke vormen van coaching hebben de beroepskrachten gehad?</p> <p>- Hoeveel uur wordt in 2022 ingezet als het gaat om de uren voor beleidstaken en pedagogisch coaching voor deze locatie?</p>		
KC Gein	8 februari 2022	Diploma's en indiensttreding, stagiaires, BBL'ers, ontwikkelplan, pedagogische praktijk, rooster, kind planningen, coachplannen, coachplan 2022	Nee	Definitief rapport ontvangen.
KDV Gein	8 februari 2022	Protocol hygiëne, EL-VE, pedagogische praktijk, roosters, kind planningen, coachplannen, coachplan 2022, diploma's en indiensttreding	Nee	Definitief rapport ontvangen. Handhavend advies richting gemeente over VE kinderen in het EL-VE. Is ons tot op heden niet gelukt om kinderen woonachtig buiten Amsterdam in te schrijven in het loket. Gemeente reageert niet op onze hulpvraag, dus niet voldaan aan voorwaarden GGD.
KDV Gein	VE GGD Controle 18-7-2022	Ingezien tijdens gesprek: Activiteiten kalender, registratieformulieren, woordenlijsten, nieuwsbrieven, ouders activiteiten VE beleid, Ureninzet Opgevraagd: Jaarwerkplan en opleidingsplan Observatie op de	Nee	Is met vakantie tot 1-8 daarna kunnen we het rapport verwachten.

		groepen: Aandachtspunt: Hoeken mogen uitdagender Knutsel werkjes niet volgens Reggio visie.		
KC Boomgaard(zuid)	17-10-2022	Ingezien tijdens gesprek: Diploma's medewerkers, Klachtencommissie, website KSH, GGD rapport 2019. Notulen vergadering, behandeld protocol kindermishandeling. Opgevraagd: Protocol kindermishandeling, Veiligheid/gezondheid beleid, PWP, leden oudercommissie, notulen oudercommissie.	Nee	Concept rapport gekregen op 21-10-2022 Zienswijze ingediend op 24-10-2022 Definitief rapport ontvangen op: 31-10-2022
Peutergroep (noord)	21-07-2022	Het pedagogisch beleidsplan en werkplan, De diploma's, VE certificaten en de 3F taaleis van de beroepskrachten die ingezet worden op deze locatie, Het diploma van de pedagogisch beleidsmedewerker/coach en de inzet (inclusief berekening) van de pedagogisch beleidsmedewerker/coach over 2021 op deze locatie. Het meest recente opleidingsplan, Hoeveel doelgroep peuters zijn er op peildatum 1 januari 2022, Wordt er een pedagogisch beleidsmedewerker VE wordt ingezet in 2022? Zo ja, voor hoeveel uur? Op welke manier wordt de pedagogisch beleidsmedewerker VE ingezet? Wat is de achternaam van stagiaire/ groepshulp? Zijn er nog meer groepshulpen? Zo ja, hoe heten zij?	Nee	Concept rapport gekregen op 26-7-2022. Zienswijze ingediend op: 26-7-2022 Definitief rapport ontvangen op: 27-7-2022
KC Boomgaard(noord)	31-10-2022	Diploma's beroepskrachten. En de achternaam van de groepshulp. Roosters en kindlijsten van week 43 en 44 Inzetbaarheid coach, evt. coachplan 2022 Plattegrond van de hal (de diner)	Nee	11-11-2022 definitief rapport ontvangen.
KDV Boomgaard (zuid)	20-09-2022	Diploma's beroepskrachten, koppeling personenregister, PWP.	Nee	7-10-22 Definitief rapport ontvangen. Pedagogisch klimaat was goed. Overige

				documenten zijn beoordeeld als voldoende.
KDV de Akker	10-05-2022	Diploma's beroepskrachten, koppeling personen register PM en Stagiaires, personeelsplanning week 17 en 18 en kindplanning week 17 en 18. Pedagogisch beleid is vanaf de website ingekeken.	Nee	Definitief rapport ontvangen. Pedagogisch klimaat was goed, fijne sfeer op de groep. Overige documenten zijn als voldoende beoordeeld.
KC Catamaran	25 april 2022		nee	Definitief rapport ontvangen. Pedagogisch klimaat is goed, de sfeer op de groep is ontspannen, beroepskrachten en kinderen zijn goed bekend met elkaar: er is wederzijds respect. Aan overige eisen en voorwaarden is voldaan.
KDV Catamaran	25 april 2022		Nee	Definitief rapport ontvangen. Pedagogisch klimaat is goed, de sfeer op de groep is ontspannen, beroepskrachten en kinderen zijn goed bekend met elkaar: emotionele veiligheid wordt gewaarborgd. Aan overige eisen en voorwaarden is voldaan.
KC de Zwaluw				
KC JVS	27-6-2022	Concept rapport ontvangen, na de verhuizing nieuwe inspectie	nee	nvt
KC Bergsingel	28 maart 2022	Vragen over coachen , wie de taken van Asmae over heeft genomen, kind plaatsen, stagiaires, hoe gehandeld tijdens de coronatijd met behoefte van kinderen.	Nee	*Rapport volgt nog
KC Hoeksteen	19-04-2022	-	Nee	Het definitieve rapport ontvangen op 16-05-2022.
KDV Hoeksteen	19-04-2022	-	Nee	Het definitieve rapport ontvangen op 16-05-2022.
KSH KDV Botteloef		Diploma's medewerkers, EHBO en BHV, BiiB, overzicht week 24 en 25 kinderen KDV en VE groep. Pedagogisch werkplan, Overzicht personeel, Coach inzet uren, Diploma VE coach.		
KSH Kidsclub Botteloef				
KC Toermalijn Hijkerfeld	14 maart 2022	Vragen gesteld over diploma's van de PM, over de oudercommissie en vragen over hoe er aan coaching wordt gedaan.	Nee	Op 04 april 2022 het definitieve rapport ontvangen. Zowel beleid als praktijk zijn in orde.

		In de tablet naar de BKR gekeken van een aantal weken terug.				
KDV en Kidsclub Baanbreker	12 december 2022	In de tablet gekeken naar BKR van de afgelopen weken. Vragen over ventileren en ventilatiesysteem. Vragen over achterwacht en medicijngebruik. Opgevraagd voor KDV: - Meest recente locatie specifieke werkplan; - Diploma Pedagogisch medewerker Samantha Molenaar; - Meest recente veiligheids- en gezondheidsbeleid; - Protocol binnenmilieu/ventileren; - Diploma coach Samantha Molenaar; - EHBO-certificaten ingezette beroepskrachten in periode 21 november tot en met 12 december 2022 (met datum afgifte en uitgever). Opgevraagd voor Kidsclub: - Meest recente locatie specifieke werkplan; - Meest recente veiligheids- en gezondheidsbeleid; klachtenreglement en informatie waar deze voor ouders terug te vinden.	Nee	Nee	Ja, op 16-01-2023 verzonden.	Ontwerprapport ontvangen op 10-01-2023. Het definitief rapport is op 23-01-2023 ontvangen. KDV: Alle onderdelen waarop is geïnspecteerd zijn in orde. Zowel Beleid, Diploma's en praktijk. Kidsclub: Alle onderdelen waarop is geïnspecteerd zijn in orde. Zowel Beleid, Diploma's en praktijk.

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 2022 zijn er KSH breed 8 formulieren ingevuld als casuïstiek. Deze casussen zijn besproken met de aandachtfunctionarissen

Er is 2 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 geen meldingen gedaan bij Veilig thuis.

4.3 KSH kwaliteitssysteem

In 2022 zijn er weer interne audits uitgevoerd nadat door de Covid-19 en de maatregelen die hiermee samenhangen in 2021 geen interne audits op de vestigingen waren uitgevoerd.

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 2022 heeft de jaarlijkse eindevaluatie met input van alle vestigingen en het hoofdkantoor plaats gevonden. De conclusies uit de jaarevaluatie hebben onder andere de basis gevormd voor de kwaliteitsdoelen van 2023.

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 2023. Afweging in prioriteit en veranderend toekomstbeeld heeft doen besluiten tot andere doelen.

Bijlage 1 Openbaar jaarverslag klachten 2022

Interne klachtenregeling voor ouders, 2022

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		
<i>KSH Kinderdagverblijven BV</i>	<i>KSH Buitenschoolse Opvang BV</i>	<i>KSH Kindercentra BV</i>
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 Pendrecht (Rotterdam)		KSH Kidsclub Toermalijn
KSH KDV Gein (Amsterdam)		KSH Kidsclub Wereld op Zuid (Rotterdam)
KSH KDV Ommoord (Rotterdam)		

Per houder / locatie zijn de volgende klachten ontvangen en behandeld

KSH kinderdagverblijven BV	aantal	afhandeling
<i>KSH KDV de Akker (Dieren)</i>		
<i>KSH KDV de Boomgaard Zuid (Dieren)</i>		
<i>KSH KDV De Boomgaard Noord (Dieren)</i>		
<i>KSH KDV De Catamaran (Rotterdam)</i>		
<i>KSH kdv Cornelis Haak</i>		
<i>Hygiëne maatregelen worden onvoldoende nageleefd door KSH medewerker</i>	1	mail ouder en gesprek medewerker.
<i>Pedagogisch handelen niet passend bij leeftijd kind</i>	1	Gesprek ouder, gesprek medewerker. Aanscherping beleid
<i>KSH KDV De kleine Vriendjes (Rotterdam)</i>		
<i>KSH KDV de Hoeksteen</i>		
<i>KSH KDV De Wereld op Zuid (Rotterdam)</i>		
<i>KSH Kdv Buskes</i>		
Communicatie omtrent personeelwisseling op de VE groep	1	Gesprek ouder
<i>KSH KDV Gein (Amsterdam)</i>		
<i>Ontevreden omtrent moment van communicatie sluiting opvanggroep</i>	1	Schriftelijke toelichting
<i>de stappen van de procedure hoe te handelen bij zorgkinderen in de verkeerde volgorde uitgevoerd</i>	1	Gesprek ouder en gesprek medewerker
<i>KSH KDV De Stelberg (Rotterdam)</i>		
<i>KSH KDV Pendrecht</i>		
Oneens omtrent medicijnbeleid KSH	1	Toelichting aan ouder gegeven, we geven geen paracetamol aan kinderen om klachten te onderdrukken
Oneens omtrent uitvoering beleid KSH t.a.v. kind met koorts	1	Toelichting op het beleid, wanneer er geconstateerd wordt dat een kind koorts heeft wordt aan ouders verzocht het kind op te halen. Ook als dat 2 weken achterelkaar gebeurt.
Klacht omtrent communicatie KSH/GGD i.v.m. een besmettelijke infectieziekte	1	Uitlegmail in samenspraak met GGD
Vermissing kleding, verzoek omtrent voeding niet nagekomen	1	Gesprek met ouder
Ouder vindt de manier waarop een medewerker fysiek contact onderhoudt met een kind niet passend	1	Gesprek met ouder, gesprek met medewerker
<i>KSH KDV Ommoord</i>		

<i>KSH KDV De Botteloef</i>		
Ontevreden over de kwaliteit van de dienstverlening	1	Ouder stelde geen gesprek meer op prijs en wenste de opvang te beëindigen.

<i>KSH Buitenschoolse Opvang BV</i>	aantal	afhandeling
<i>KSH Kidsclub Buskes (Rotterdam)</i>		
<i>KSH Kidsclub Cornelis Haak (Rotterdam)</i>		
<i>KSH Kidsclub De Stelberg (Rotterdam)</i>		
<i>Val tijdens feestelijke bijeenkomst</i>	1	Gesprekken met ouders, verscherping gebruik huurmaterialen, extra instructie tijdens herhaling opleiding EHBO
<i>KSH Kidsclub De Stelberg S & E (Rotterdam)</i>		
<i>KSH Kidsclub De Waalse (Rotterdam)</i>		
<i>Verlate reactie op klachtmail</i>	1	Alsnog opgepakt door vestiging
<i>Klacht over binnenklimaat</i>	1	Gesprek ouder en uitleg over de mogelijkheden en het hitteplan van KSH
<i>KSH Kidsclub Bergsingel (Rotterdam)</i>		
<i>Onterecht initiatief door PM op medisch gebied</i>	1	Gesprek ouder en disciplinaire maatregelen medewerker
<i>KSH Kidsclub Ommoord (Rotterdam)</i>		

KSH Kindercentra BV	aantal	afhandeling
<i>KSH Kidsclub De Boomgaard Noord (Dieren)</i>		
<i>KSH Kidsclub de Boomgaard dep. Zuid (Dieren)</i>		
<i>KSH Kidsclub De Catamaran (Rotterdam)</i>		
Kind is tijdens spelsituatie op buitenterrein verstrikt geraakt	1	Gesprek ouder, ingreep bij buitenterrein zodat e.e.a. buiten bereik van kinderen hangt.
<i>KSH Kidsclub De Zwaluw (Amstelveen)</i>		
<i>KSH Kidsclub Gein (Amsterdam)</i>		
<i>KSH Kidsclub Liendert (Amersfoort)</i>		
<i>KSH Kidsclub De Hoeksteen (Rotterdam)</i>		
<i>KSH Kidsclub Pendrecht (Rotterdam)</i>		
<i>KSH Kidsclub De Botteloef (Amsterdam)</i>		
<i>Ontevreden over pedagogisch handelen medewerker</i>	1	Gesprek ouder en gesprek medewerker
<i>Ouder is ontevreden over afhandeling incident tussen 2 kinderen</i>	1	Gesprek met ouder, toelichting over beleid onacceptabel gedrag
<i>KSH Kidsclub Toermalijn</i>		
<i>Oneens omtrent schorsing kind</i>	1	Naast schriftelijke communicatie een persoonlijk gesprek met ouder. Toelichting op beleid van een reguliere kinderopvang
<i>KSH Kidsclub Wereld op Zuid (Rotterdam)</i>		
Ouder vindt vanuit PM niet prettig	1	Gesprek ouder en gesprek medewerker

Overig

Klacht hoofdkantoor	Aantal	afhandeling
Klacht opleiding	Aantal	afhandeling
3x vond er een bepaald examen niet plaats	1	Gesprek met opleider. Opleider heeft gezorgd voor oplossing en geste richting desbetreffende studenten
Klacht omtrent facturatie	27	Afhankelijk oorsprong; uitleg e/o creditering e/o betalingsregeling

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 2022 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
info@kinderservicehotels.nl
www.kinderservicehotels.nl