



SOCIAAL JAARVERSLAG 2023



Inhoudsopgave

Terug- en vooruitblik 2023-2024	3
1. Algemeen	4
1.1. Stand van zaken Kinder Service Hotels	4
1.2. Wijzigingen vestigingen/groepen	4
1.3. Investerings	4
1.4. Hoofdkantoor	4
1.5. Organisatiestructuur	5
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 Pedagogische begeleiding scholen	6
2.1.5 KSH Actief	6
2.2 Opleidingen	8
2.2.1. BBL klas	8
2.2.2 BOL Opleidingsklas Pendrecht, Rotterdam	8
2.2.3 Interne trainingen	9
2.2.4 Kinder-EHBO en Bedrijfshulpverlening	10
3. Bedrijfssociale aspecten	11
3.1 Ziekte verzuim	11
3.2. Personeelsdata 2023	11
3.3 Arbo en duurzame inzetbaarheid	13
3.4 Maatschappelijke betrokkenheid	14
3.5 Klachten	14
3.6 Calamiteiten / ongevallen	15
3.7 Ouderbetrokkenheid	15
4. Kwaliteit	16
4.1 GGD inspecties	16
4.2 Kinderen met zorg binnen KSH	18
4.4 KSH Kwaliteitsdoelen	18
Bijlage 1 Openbaar jaarverslag klachten 2023	19

Terug- en vooruitblik 2023-2024

Wij zijn trots op zoveel collega's die dagelijks voor alle kinderen bij KSH zorgen, direct of indirect. Iedereen is nodig om kwalitatief goede Kinderopvang mogelijk te maken. Onze medewerkers zijn een zeer belangrijk onderdeel in de ontwikkeling van kinderen.

Met veel plezier kijken wij terug op de in november 2023 georganiseerde medewerkers-avond waarbij een groot aantal collega's, veelal met partners aanwezig waren. De hoogtepunten waren divers, voor de een de surprise artiest voor de ander het winnen van een mooie prijs tijdens de loterij.

Ondanks de enorme krapte op de arbeidsmarkt wil KSH gematigd groeien. Met enige regelmaat kijken wij naar bedrijven die ter overname aangeboden worden, echter moet een overname passen in de visie die KSH voor ogen heeft en moet het geografisch passen in ons werkgebied. Wij zijn daar kritisch in. Toch is het ons gelukt om twee BSO-locaties in Velp (gemeente Rheden) over te nemen per 1 januari 2024.

Deze overname past ons goed om reden dat wij in het nabijgelegen Dieren goed vertegenwoordigd zijn en de twee nieuwe vestigingen daarbij nagenoeg naadloos aansluiten. En wij, niet onbelangrijk, hierdoor een aantal nieuwe collega's mogen verwelkomen die werkzaam zijn op de vestigingen in Velp. Een goed begin van 2024.

Ook het aflopende jaar was wederom op sommige momenten hectisch, de aanhoudende personeelskrapte op de arbeidsmarkt maakt dat het rooster kloppend maken van iedereen extra inzet vraagt. Zeker omdat we samen onze goede pedagogische kwaliteit willen blijven neerzetten. Dat vraagt wel om flexibiliteit en creativiteit en in uiterste nood moet er gebruik gemaakt worden van externe inhuur, uitzendkrachten en ook de veelvuldige besproken en bekritiseerde ZZP'er.

Wij hebben gelukkig met elkaar in 2023 de ZZP inhuurkosten tot wel 80% weten terug te dringen. Dit door o.a. op sommige momenten groepen te sluiten maar bovenal is dit een enorme prestatie van de mensen op de werkvloer, waarvoor veel dank. Daarnaast is gebleken dat minder inhuur bijdraagt aan betere sfeer op de vestigingen.

Om reden van de onrust binnen de kinderopvang en branches als onderwijs en zorg heeft de verantwoordelijk Minister een wetsvoorstel aangekondigd om de ongebreidelde groei en de daaraan verbonden schijnzelfstandig van ZZP'ers tegen te gaan. Wanneer het wetsvoorstel wordt aangenomen zal dat verregaande consequentie hebben voor het inhuren van ZZP'ers. Het zal voor KSH betekenen dat wij moeten stoppen met inhuur van ZZP'ers.

De investeringen die wij in 2023 hebben gedaan om ons meer zichtbaar te maken op de arbeidsmarkt zoals een stand op de Huishoudbeurs en de tv-commercial hebben helaas niet het gewenste rendement opgeleverd. Wel hebben wij vanuit de KSH-opleiding een aantal nieuwe gediplomeerde collega's mogen verwelkomen en zullen wij met elkaar ook in 2024 veel aandacht besteden aan en investeren in het intern opleiden van nieuwe collega's. Een constante instroom van beroepskrachten in opleiding is hiermee geborgd en er zijn tevens extra handen op de groep. Hierdoor zijn er voor de kinderen meer vaste gezichten hetgeen de kwaliteit van de opvang ten goede komt.

Niels Kooijman
directeur

Mei 2024



1. Algemeen

1.1. Stand van zaken Kinder Service Hotels

De kinderopvang kent roerige jaren. De vraag naar kinderopvang is en blijft zeer hoog. Het aanbod is echter beperkt, met name door een steeds groter wordend personeelstekort maar ook door hoog ziekteverzuim in de branche. Dit heeft in 2023 ervoor gezorgd dat wij opnieuw 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)	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Aantal medewerkers per 31-12	329	344	350	310	324	315
Aantal FTE per 31-12 (man)	7,72	9,97	9,7	8,5	6,5	6,1
Aantal FTE per 31-12 (vrouw)	204,65	207,21	188,8	159,9	173,1	152,9
Aantal FTE per 31-12 (totaal)	212,38	217,18	198,5	168,4	179,6	157,0
Gemiddelde leeftijd per 31-12	36,9	35,9	35,0	35,3	35,3	34,9

1.2. Wijzigingen vestigingen/groepen

Vanaf 1 juni 2023 zijn wij in basisschool De Akker gestart met een Kidsclub waar wij 32 kinderen kunnen opvangen. Ook is in de zomer van 2023 bij KDV Cornelis Haak een extra KDV groep geopend. Helaas zijn wij per 1 juni 2023 gestopt met de exploitatie van KSH Kidsclub en KDV de Botteloef. Daarnaast hebben wij medio 2023 onze activiteiten in KSH Kidsclub Toermalijn Hijkerveld gestaakt.

1.3. Investerings

De totale investeringen in materiële vaste activa bedragen over 2023 € (2022 circa € 286.045). 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 2023 waren er 13,64 fte medewerkers op het hoofdkantoor op contract werkzaam (in 2022 14,56 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 2023 naast de directeur uit de Controller, de Manager organisatie ontwikkeling en de Office manager. Gezamenlijk zorgden zij voor de aansturing van de vennootschappen.

Aantal vestigingen van Kinder Service Hotels eind 2023

Eind 2023	Rotterdam	Amsterdam	Amersfoort	Dieren
Buitenschoolse opvang	11	2	1	2
Kinderdagverblijven	10	1	-	3

2. Operationele aspecten

2.1. Stand van zaken KSH vestigingen en andere activiteiten

Invoering Wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang (IKK) / Taaleis

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 85% van de medewerkers aan deze eisen. Aan de medewerkers waarvoor dat (nog) niet geldt is/wordt scholing aangeboden zodat in januari 2025, wanneer deze wet ingaat, KSH voldoet aan wet en regelgeving

2.1.1 KSH Kinderdagverblijven

Op de kinderdagverblijven van KSH kunnen kinderen zich spelend ontwikkelen. Wij gebruiken hiervoor vanaf september 2023 het programma Uk & Puk waar wij eerder werkten met het programma Ben ik in Beeld. Pedagogisch medewerkers worden continue geschoold in beide programma's. Hiernaast volgen medewerkers trainingen als Babysignalen in Beeld en de communicatietraining volgens de Gordon methode 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 belangrijk vindt maar dan specifiek geschreven voor het zeer jonge kind. Wij werken samen met diverse externe partners zoals basisscholen, sportverenigingen, muziekcentra, jeugdzorg, buurtnetwerken en de verschillende gemeentes waarin onze vestigingen zich bevinden. 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 in 2023 Kidsclubs (BSO) in Rotterdam, Amsterdam, Amersfoort en in Dieren. Binnen deze Kidsclubs worden dagelijks activiteiten aangeboden die specifiek aansluiten op de beleavingswereld van de kinderen. Het samenstellen van de activiteitenprogramma's in de reguliere schoolweken, maar ook in de vakantieweken, wordt mede geïnitieerd door de kinderen. Kinderparticipatie is bij KSH een speerpunt. Op de Kidsclubs is een Kinderraad aanwezig en wordt er jaarlijks een enquête gehouden onder de kinderen van 8 jaar en ouder om zo interesses en wensen in kaart te hebben. Deze enquête wordt mede naast de uitkomsten uit de Kinderraad en kringgesprekken gebruikt om het activiteiten aanbod en het speel- en spelmateriaal op de 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 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 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 meerdere leerlingen van de basisschool.

2.1.5 KSH Actief

Activiteiten kinderdagverblijven

In 2023 is er voornamelijk via de nieuwsbrieven gecommuniceerd vanuit KSH actief. In deze nieuwsbrieven stonden o.a. de onderwerpen ouderbetrokkenheid, VE (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 2023 hebben plaatsgevonden zijn:

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

Activiteiten Kidsclubs

Voor startende activiteiten coördinatoren en vestigingsmanagers is er in 2023 een bijeenkomst georganiseerd. Het thema dat centraal stond was "workshops".

De 21-eeuwse vaardigheden zijn aan bod gekomen, er is ingezoomd op de workshopkalenders welke worden gebruikt op de vestigingen en is de inhoud van de externe workshops met elkaar geëvalueerd. Het uiteindelijke doel voor deze bijeenkomst was inspireren en verduidelijken van het KSH activiteiten beleid om uiteindelijk meer eenheid in uitvoering van het activiteitenbeleid te creëren binnen KSH. De deelnemers hebben de taak meegekregen om de opgedane kennis verder te implementeren binnen de eigen vestiging. Vanaf september'23 wordt er gestart met de workshop observaties door het KSH actief team, zij zullen onverwachts langskomen om een workshop te observeren op de vestigingen.

Daarnaast wordt er per kwartaal via 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 2023. Een aantal voorbeelden:

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

Interne workshops die werden gegeven waren onder andere:

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

Evenementen

In 2023 hebben er evenals in 2022 tijdens de schoolvakanties events zoals het Fifa toernooi en KSH Master chef plaatsgevonden. Nieuw in 2023 was het evenement De KSH Alleskunner.

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 2023 zijn naast de jaarlijks terugkerende trainingen, cursussen, workshops en opleidingen de volgende trainingen/opleidingen gevolgd: PW 3, 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 2023 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.

Vanaf 2023 is KSH samen met opleider STOC in regio Rotterdam een zogenaamde carrousselklas gestart. Aan groepshulpen wordt op 2 momenten in het jaar de gelegenheid te geboden om te starten met de opleiding PW3 of GPM 4. Hierdoor beschikt KSH over ruimere in- en doorstroom mogelijkheden voor groepshulpen.

Daarnaast zijn er opleidingsplaatsen beschikbaar voor BBL studenten van de reguliere ROC's of particuliere opleidingen.

In regio Amsterdam en Dieren zijn er 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 BOL Opleidingsklas Pendrecht, Rotterdam

KSH is in september 2023 een samenwerking met het Albeda college Rotterdam een leerwerkplaats opgestart. Een klas van 20 studenten die de opleiding Pedagogisch medewerker kinderopvang (niveau 3 en 4) volgen de komende drie jaar, bieden wij de kans om direct praktisch bezig te zijn.

Een Leerwerkplaats is een praktijkgerichte manier van leren. De kinderopvang en het mbo-onderwijs slaan de handen in één om de studenten gezamenlijk op te leiden door theorielessen te verzorgen, maar ook veel in de praktijk te oefenen. De studenten zijn vanaf het begin van de opleiding, drie dagen per week aanwezig in de praktijk van KSH. De theorielessen worden op maandag aangeboden op de vestiging KSH Pendrecht in Rotterdam-Zuid. Op donderdag en vrijdag lopen deze studenten stage bij KSH, verspreid over diverse KSH locaties in Rotterdam. Op school zullen zij de vakken Nederlands, Engels, rekenen en burgerschap volgen. De gehele opleiding blijven deze studenten bij onze organisatie leren en stagelopen. Zij zullen met alle disciplines kennis maken: baby's, dreumesen, peuters en de BSO. Gericht kijken naar waar hun hart en interesse ligt.

Het voordeel van deze manier van opleiden is dat we hopelijk intern toekomstige collega's opleiden en trainen. De studenten zijn namelijk verzekerd van een stageplek binnen KSH. Bij tevredenheid kunnen deze studenten mogelijk in dienst treden als pedagogisch medewerker bij KSH. Aan ons de taak om deze studenten een warm welkom te geven en hen inspirerend, motiverend en effectief te blijven ondersteunen om zich verder te ontwikkelen in ons vakgebied.

2.2.3 Interne trainingen

Gordon

De communicatie methode Gordon is binnen KSH geïmplementeerd.

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)

Spijtig genoeg werd in 2023 bekend dat het programma Ben ik in Beeld niet meer wordt aanvaard door het NJI als erkend VE erkend educatief programma. KSH vindt het uiteraard belangrijk om te blijven werken met een erkend ontwikkelingsstimuleringsprogramma voor het jonge kind. Alle medewerkers van KSH die Ben ik in Beeld hebben gevolgd hebben het aanbod gekregen om een aantal overstap modules via de CED groep te volgen om zo de transitie te maken naar het erkende VE programma Uk & Puk. Op deze wijze is er direct een kwaliteitsimpuls gegeven op alle Kinderdagverblijf vestigingen aangezien alle medewerkers die in het bezit waren van het Ben ik in Beeld certificaat deze overstap modules hebben gevolgd.

Uk en Puk

Uk & Puk stimuleert de brede ontwikkeling van 0- tot 4-jarigen door actief spel. Het is een totaalprogramma voor baby's, dreumesen en peuters. De pop Puk is het speelkameraadje van de kinderen.

Kernwoorden van de methode zijn:

- Interactie tussen pedagogisch medewerker en kind
- Videobeelden voor reflectie en oefening
- Observatie van de behoeften van het kind
- Dagritme als belangrijk houvast
- Voorlezen met vertelkoffer voor creatieve dialoog
- Themahoeken en spel voor uitlokken van taal en gedrag
- Handvatten voor het gebruik van diverse materialen
- Opbrengstgericht werken

Scholing Werken met 0-jarigen

Elke pedagogisch medewerker die met 0-jarigen werkt, moet voor 1 januari 2025 een bijscholing hebben gedaan om de kwaliteit van het werken met baby's hoog te houden. Dit wordt voorgeschreven vanuit de Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang (IKK). Aan medewerkers die nog niet vanuit hun gevolgde opleiding hieraan voldoen wordt door KSH een erkende, interne training Babysignalen in Beeld aangeboden

Video coaching

Alle pedagogisch medewerkers op KDV vestigingen worden door middel van video coaching, individueel of per groep, ondersteund in de ontwikkeling van hun pedagogische kwaliteiten.

Stagebegeleiding

In 2023 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 2023 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, een aantal maal per jaar, 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.

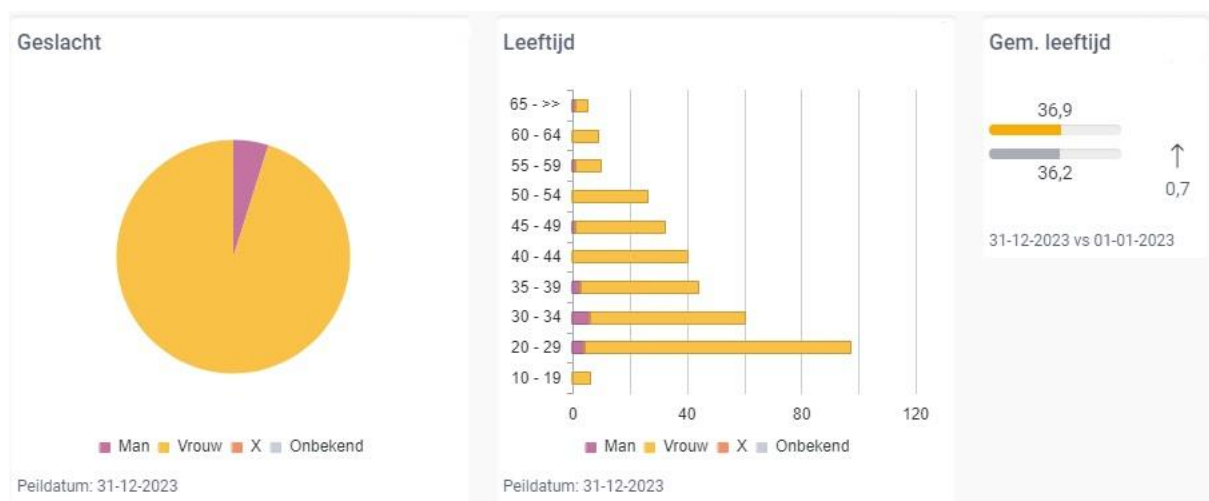
3. Bedrijfssociale aspecten

3.1 Ziekte verzuim

	1 ^e kwartaal (%)	2 ^e kwartaal (%)	3 ^e kwartaal (%)	4 ^e kwartaal (%)	Gemiddeld
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
2022	9,3	7,8	6,5	6,4	6,9
2023	6,6	5,4	5,9	7,7	6,4

Het ziekteverzuimpercentage is inclusief het verzuim langer dan een jaar en exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof. In de kinderopvangbranche is er een landelijk gemiddelde van 7,8% verzuim in 2023. Hoewel KSH daar onder zit heeft de interne verzuimbegeleiding grote aandacht. Er vinden individuele gesprekken plaats en er wordt gekeken hoe en op welk gebied KSH eventuele verdere ondersteuning kan bieden, bijvoorbeeld door de inzet van een psycholoog.

3.2. Personeelsdata 2023



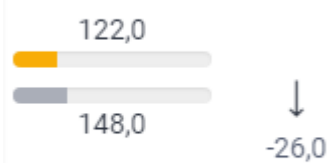
Soort contract



■ Bepaalde tijd ■ Onbepaalde tijd

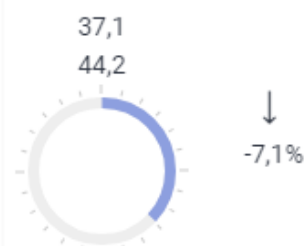
Peildatum: 31-12-2023

Instroom



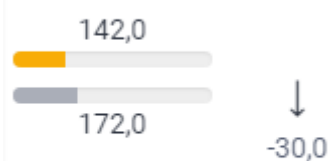
01-01-2023 t/m 31-12-2023
vs
01-01-2022 t/m 31-12-2022

Instroom%



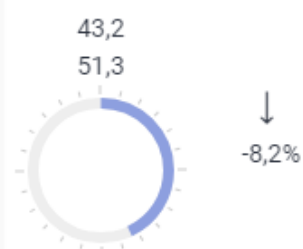
01-01-2023 t/m 31-12-2023
vs
01-01-2022 t/m 31-12-2022

Uitstroom



01-01-2023 t/m 31-12-2023
vs
01-01-2022 t/m 31-12-2022

Uitstroom%



01-01-2023 t/m 31-12-2023
vs
01-01-2022 t/m 31-12-2022



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

Reden	2023
Contract niet verlengd door KSH	27
Op verzoek medewerker (incl. met wederzijds goedvinden)	79
Naar andere BV (Intern naar andere vestiging overgeplaatst)	15
In proeftijd	17
WIA (2 jaar ziek uit dienst)	3
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. Jaarlijks heeft elke medewerkere een jaargesprek waarin opleidingsbehoefte en mogelijkheden voor groei en overige wensen kunnen worden besproken.

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

Ook in 2023 werd door de vestigingen van KSH met de scholen waarin zij gevestigd zijn veelal een goed doel ondersteund. Er is in dit jaar gekozen om acties te houden voor Giro 555 in verband met enkele rampen in het buitenland

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 2023 door ouders zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn. U vindt het jaarverslag Klachten 2023 onder bijlage 1 van dit jaarverslag.

3.6 Calamiteiten / ongevallen

Personeel

Er zijn in 2023 geen grote bedrijfsongevallen gebeurt binnen KSH.

Kinderen

Aantal ongevallen/ calamiteiten: 170

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 2023 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.

Daar waar er geen oudercommissie aanwezig is wordt er door het management via directe benadering en/of nieuwsbrieven ouders bevraagd of geraadpleegd(ouderraadpleging).

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 2023 bij KSH

Vrijwel elke vestiging van KSH is in 2023 bezocht door de GGD. In de opgestelde inspectierapporten wordt veelvuldig het pedagogisch klimaat en de sfeer op de groep positief benoemd door de inspecteurs, ook zijn er complimenten voor het aanbod van activiteiten en de communicatie met kinderen. Aandachtspunten liggen op het gebied van het aantoonbaarheid van 3F- en andere beroepskwalificaties. De volledige inspectierapporten zijn inzichtelijk via de linkjes op onze site en/of te vinden in het LRK.

Evaluatie GGD 2023 Vestiging	Controle ja/nee (datum)
KC Cornelis Haak	Ja, 21-02-2023
KC Ommoord	Ja, 21-02-2023
KDV Ommoord	Ja, 26-01-2023
KDV Cornelis Haak	Ja, 23-5-2023 (aangekondigd) i.v.m. directe inspectie 2 ^e nieuwe KDV groep
KC WOZ	16-03-2023
KDV WOZ	23-01-2023
KC Buskes	04-05-2023
KDV Buskes	28-09-2023
KC Stelberg	25-04-2023
PO Stelberg	Ja, 6-04-2023
Stelberg S&E	Ja, 28-02-2023
KDV Stelberg	Ja, 28-02-2023
KC Waalse	22-11-2023
KC Pendrecht	04-4-2023
KDV Pendrecht-	04-04-2023
KDV kl. vriendjes	10-05-2023 03-08-2023
KC Liendert	Geen inspectie gehad in 2023
KC Gein	16-11-2023
KDV Gein	01-11-2023
KC Boomgaard(zuid)	7-3-2023

Peutergroep VE (noord)	13-4-2023
KC Boomgaard(noord)	13-6-2023
KDV Boomgaard (zuid)	15-6-2023
KDV de Akker	30-5-2023
KC de Akker	1 ^e : 11-4-2023 2 ^{de} : 20-6-2023
KC Catamaran	23-01-2023
KDV Catamaran	23-01-2023
KC JVS	29-09-2023
KC Hoeksteen	28-02-2023
KDV Hoeksteen	28-02-2023
KSH KDV Botteloef	Geen inspectie gehad in 2023, gesloten in juni 2023
KSH Kidsclub Botteloef	Geen inspectie gehad in 2023, gesloten in juni 2023
KC Toermalijn Hijkerveld	Geen inspectie gehad in 2023, gesloten voorjaar 2023
KC/peuter de Baanbreker	21-09-2023

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 2023 zijn er KSH breed 20 formulieren ingevuld als casuïstiek. Deze casussen zijn besproken met de aandachtsfunctionarissen. Er is 4 x een signaal afgegeven in SISA, er zijn geen meldingen gedaan bij Veilig thuis.

In de KSH regio overleggen van maart en juni hebben de aandachtsfunctionarissen werkvorm gepresenteerd welke door vestigingsmanagers in hun team tijdens bv en teamvergadering zouden kunnen inzetten.

De aandachtsfunctionarissen zijn 1x aangesloten bij een multidisciplinair overleg over een zorgelijke casus. Daarnaast zijn ze 3x aangesloten bij een gesprek over een casus met een vestigingsmanager en een ouder

Sinds 2023 is er binnen KSH een kind-expert werkzaam. Zij ondersteunt de pedagogisch medewerkers van KSH kidsclubs in de pedagogische aansturing van een groep kinderen.

4.3 KSH kwaliteitssysteem

In 2023 zijn er interne audits uitgevoerd op de vestigingen 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 2023 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 2024.

Bijlage 1 Openbaar jaarverslag klachten 2023

Interne klachtenregeling voor ouders

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

Interne klachten kunnen ook naar de klachtencoördinator op het hoofdkantoor 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.

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 peutergroep de Baanbreker (Amsterdam)	KSH Kidsclub Buskes (Rotterdam)	KSH Kidsclub de Boomgaard dep. Zuid (Dieren)
KSH KDV de Boomgaard Zuid (Dieren)	KSH Kidsclub Cornelis Haak (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Botteloef (Amsterdam)
KSH KDV De Boomgaard Noord (Dieren)	KSH Kidsclub De Stelberg (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Catamaran (Rotterdam)
KSH KDV De Botteloef (Amsterdam)	KSH Kidsclub De Stelberg S & E (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Hoeksteen (Rotterdam)
KSH KDV De Catamaran (Rotterdam)	KSH Kidsclub Ommoord (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Zwaluw (Amstelveen)
KSH KDV Cornelis Haak (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Waalse (Rotterdam)	KSH Kidsclub Gein (Amsterdam)
KSH KDV De Hoeksteen (Rotterdam)		KSH Kidsclub Liendert (Amersfoort)
KSH KDV De kleine Vriendjes (Rotterdam)		KSH Kidsclub Pendrecht (Rotterdam)
KSH KDV De Stelberg (Rotterdam)		KSH Kidsclub Toermalijn
KSH KDV De Wereld op Zuid (Rotterdam)		KSH Kidsclub Wereld op Zuid (Rotterdam)
KSH KDV Pendrecht (Rotterdam)		
KSH KDV Gein (Amsterdam)		
KSH KDV Ommoord (Rotterdam)		

Per houder / locatie zijn de volgende klachten ontvangen en behandeld

Groen is gegrond
Oranje ongegrond

KSH Kinderdagverblijven BV	aantal	afhandeling
KSH KDV de Akker (Dieren)		
KSH peutergroep de Baanbreker		
Ouders vinden uitvoering ped. Beleid en communicatie onvoldoende	1	Gesprek met toelichting, ouders hebben onvoldoende vertrouwen in verbetering en zeggen opvang per direct op.
KSH KDV de Boomgaard Zuid (Dieren)		
Oneens verdwijnen ruildagen	1	Toelichting op beleid
KSH KDV De Boomgaard Noord (Dieren)		
KSH KDV De Catamaran (Rotterdam)		
Ontevreden over ped. Handelen/toezicht op de groep		Gesprek met ouder, toelichting op het beleid en afspraken gemaakt.
KSH kdv Cornelis Haak		
Nadat kind met fietsje gevallen is tijdens de opvang is ouder vertrouwen kwijt	1	Gesprek met ouder, toelichting op het beleid en afspraken gemaakt.
KSH KDV De kleine Vriendjes (Rotterdam)		
KSH KDV de Hoeksteen		
KSH KDV De Wereld op Zuid (Rotterdam)		
Klacht in verband met een verdwenen kledingstuk	1	Gesprek met ouder en toelichting dat wij ouders altijd adviseren om geen dure spullen mee te nemen naar de vestiging. Aansprakelijkheid voor verdwenen goederen ligt niet bij KSH
Klacht in verband met communicatie medewerker KSH	1	Gesprek met ouder
KSH Kdv Buskes		
Ouder heeft de indruk dat PM'ers niet gastvriendelijk meer zijn tussen 18.45 – 19.00, vlak voor sluitingstijd	1	Gesprek met ouder en toelichting.
Ouder vindt een bepaald uitspraak van een PM richting een kind niet passend	1	Gesprek met ouder en toelichting
KSH KDV Gein (Amsterdam)		
Klacht i.z. sluiting groep i.v.m. personeelstekort	2	Gesprek met ouder, toelichting
Melding onderscheid op grond van geslacht door ZZP'er	1	Er is geprobeerd om met ZZP'er in gesprek te gaan. Daar stond desbetreffende ZZP'er niet voor open, deed een melding bij meldpunt discriminatie en heeft aangifte gedaan. Dit is op het moment van samenstellen het klachtenverslag nog niet in behandeling genomen
Oneens wat betreft het stoppen van de inzet van een vrijwilliger	1	Vanuit het management een gesprek met ouder en toelichting qua veiligheidseisen en vereisten op het gebied van communicatiemogelijkheden.
Inlener vindt pedagogisch handelen niet correct	1	Gesprek met melder en aanpassing beleid en voorlichting medewerkers

KSH KDV De Stelberg (Rotterdam)		
KSH KDV Pendrecht		
Per abuis via het digitale systeem een rondleiding op zondag ingepland terwijl KSH dan gesloten is.	1	Excuus mail met toelichting aan ouder
KSH KDV Ommoord		
KSH KDV De Botteloef		

KSH Buitenschoolse Opvang BV	aantal	afhandeling
KSH Kidsclub Buskes (Rotterdam)		
Pas na start opvang wordt duidelijk dat KSH niet meer haalt/brengt naar de school waar het kind is ingeschreven	1	Per mail toelichting omtrent reden stoppen met bedienen van deze school, -tijdelijke- oplossingen geboden. Ouder hier niet content mee, zegt per direct op.
Ouder ziet dat PM geslagen wordt door een kind, vraagt zich af of haar kinderen wel veilig zijn	1	Gesprek en toelichting met ouder
KSH Kidsclub Cornelis Haak (Rotterdam)		
Oneens met voedingsbeleid KSH en geboden oplossingen Bejegening van onze medewerkers	1	Ouder wenste niet meer met vestigingsmanagement in gesprek, standpunten lagen ver uiteen klachtencommissie ingeschakeld.
KSH Kidsclub De Stelberg S & E (Rotterdam)		
Oneens dat het ruilbeleid is aangepast	1	Toelichting op beleid en reden van wijziging hiervan
Medewerker is het oneens dat haar contract in proeftijd wordt ontbonden	1	Medewerker had al een gesprek gehad met toelichting, extra toelichtende mail verzonden
Ouder vindt het niet wenselijk dat in een gesprek met kind vertrouwelijke info is gebruikt	1	Excuses en toelichting omtrent de voorgedane situatie
KSH Kidsclub De Waalse (Rotterdam)		
KSH Kidsclub JVS (Rotterdam)		
Waterspelletje tijdens uitstapje wordt als hinderlijk ervaren voor derden	1	Excuses aangeboden. Intern besproken met betrokkenen
Oneens met samenvoeging andere BSO in de zomervakantie	1	Gesprek met ouder en passende oplossing gevonden
KSH Kidsclub Ommoord (Rotterdam)		
Oneens met ontvangen officiële waarschuwing		Gesprek met ouder toelichting op situatie en het beleid
Oneens met ontvangen officiële waarschuwing in verband met gedrag kind		Gesprek met ouder, toelichting op beleid
Vragen over het nieuwe voedingsbeleid		Gesprek met ouder, toelichting op beleid Gesprek met ouder, toelichting op beleid

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>		
Nieuw pedagogisch werkplan / half uur regeling komt niet overeen met ophaaltijden specifieke school	1	Gesprek ouder, passende oplossing gevonden
<i>KSH Kidsclub Gein (Amsterdam)</i>		
<i>Klacht over communicatie omtrent opzegging opvang</i>		Toelichting op het proces gegeven
<i>KSH Kidsclub Liendert (Amersfoort)</i>		
<i>Ouder vindt dat pedagogisch medewerkers niet passend reageren op gedrag kind</i>		In gesprek met ouder en toelichting op de voorgedane situaties gegeven
<i>KSH Kidsclub De Hoeksteen (Rotterdam)</i>		
<i>KSH Kidsclub Pendrecht (Rotterdam)</i>		
<i>Oneens dat haar kind door ex-partner bij KSH is ingeschreven en wordt opgevangen</i>		Toelichting gegeven en afspraken gemaakt t.a.v. informatie-overdracht
<i>Bril van kind verdwenen</i>		Toelichting gegeven op beleid
<i>2 ouders in onmin nadat het ene kind het andere kind heeft gekrabbd</i>		Gesprekken met ouders, uitleg fatsoensnormen
<i>Kinderen niet opgehaald bij school/heeft er moeite mee dat kinderen bij studiedag 2 weken van te voren moeten worden aangemeld/mist goede overdracht en/of communicatie</i>		Uitleg mail en in gesprek verdere afspraken gemaakt
<i>KSH Kidsclub De Botteloef (Amsterdam)</i>		
<i>Klacht i.z. sluiting op woensdag</i>		Uitleg situatie
<i>KSH Kidsclub Toermalijn</i>		
<i>Vroege dienst was er niet om te openen</i>		Excuses aangeboden
<i>KSH Kidsclub Wereld op Zuid (Rotterdam)</i>		
<i>Ouder is vertrouwen kwijt na val van kind bij speeltoestel</i>		Gesprek ouder, toelichting beleid, afspraken gemaakt

Overig

Klacht hoofdkantoor	Aantal	afhandeling
Klacht dat bij overname opvanglocatie er geen opvang in de 2 ^e kerstvakantieweek door KSH zou worden verzorgd	3	Gezamenlijk gezocht naar een passende oplossing.
Onprettig te woord gestaan n.a.v. een door KSH verkeerde administratieve verwerking	1	Excuses aangeboden dat dit gesprek als dusdanig is ervaren
Klacht medewerker		
Loterijprijs niet ontvangen	1	Toelichting dat prijzen alleen werden toegekend wanneer prijswinnaar op de feestavond aanwezig was.
Klacht omtrent facturatie In voorkomende gevallen was KOT onjuist verwerkt. Daarnaast was er in augustus 2023 bij bepaalde ouders een verkeerd uurtarief berekend	33	Correctie facturen en persoonlijke excuses

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 2023 is door ouders vooral gebruik gemaakt van de interne klachtenregelingen. Er is bij de geschillencommissie Kinderopvang door 1 klant een klacht over KSH ingediend en behandeld.



Kinder Service Hotels
Nijverheidsweg 14b
7031 BV Wehl
info@kinderservicehotels.nl
www.kinderservicehotels.nl