



Openbaar jaarverslag klachten 2024

INLEIDING

Voor u ligt het openbaar jaarverslag klachten 2024 van Kinder Service Hotels(KSH). Wij bieden op 34 vestingen professionele kinderopvang aan voor kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar. Het openbaar jaarverslag klachten wordt gepubliceerd voor 1 juni en gaat over het voorafgaande jaar. Het verslag wordt besproken met de Oudercommissies en verstrekt aan de GGD in de gemeenten waar KSH gevestigd is.

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

In dit klachtenjaarverslag over 2024 geven we een overzicht van de ingediende klachten, het soort meldingen en hoe deze zijn afgehandeld. Ook beschrijven we welke verbetermaatregelen naar aanleiding daarvan zijn genomen. Daarnaast staan we stil bij eventuele terugkerende thema's in de meldingen en hoe we ouders, verzorgers en medewerkers actief betrekken bij het verbeteren van onze opvang.

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

Interne klachtenregeling voor ouders

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

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

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 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 Juliana v. Stolberg (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Arnhorst (Velp)
KSH KDV De Boomgaard Zuid (Dieren)	KSH Kidsclub De Buskes (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Boomgaard Noord (Dieren)
KSH KDV De Boomgaard Noord (Dieren)	KSH Kidsclub Cornelis Haak (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Boomgaard dep. Zuid (Dieren)
KSH KDV De Catamaran (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Stelberg (Rotterdam)	KSH Kidsclub Pr. Bernhard (Velp)
KSH KDV Cornelis Haak (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Stelberg S & E (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Catamaran (Rotterdam)
KSH KDV De Hoeksteen (Rotterdam)	KSH Kidsclub Ommoord (Rotterdam)	KSH Kidsclub De Hoeksteen (Rotterdam)
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 Wereld op Zuid (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
<i>KSH KDV de Akker (Dieren)</i>	1	
Ouder maakt zich zorgen omtrent wisseling medewerkers.	1	Toelichting vanuit management.
<i>KSH KDV de Boomgaard Zuid (Dieren)</i>	0	
<i>KSH KDV De Boomgaard Noord (Dieren)</i>	2	
Ouder is het oneens met het voornemen om de opvang te beëindigen.	1	Verskillende gesprekken met ouder, afspraken t.a.v. vermindering duur opvang per dag en ophalen wanneer het niet gaat op de groep. Echter gedrag kind blijft belastend voor de andere kinderen en medewerkers. Voor dit kind is specifieke zorg en begeleiding nodig die de reguliere kinderopvang niet kan bieden. Opvang wordt beëindigd.
Ouder vindt het vervelend dat er geen ruildagen meer zijn en vindt het activiteitenprogramma voor oudere kinderen niet voldoende.	1	Gesprek met ouder en toelichting op activiteitenbeleid en het aanbod. Uitleg reden verdwijnen van ruildagen.
<i>KSH KDV De Catamaran (Rotterdam)</i>	2	
Zorg omtrent buitenspeelsituatie.	1	Gesprek ouder en toelichting op buitenspeelbeleid.
Zorg omtrent BKR.	1	Gesprek ouder en toelichting op de regels.
<i>KSH kdv Cornelis Haak</i>	0	
<i>KSH KDV De kleine Vriendjes (Rotterdam)</i>	1	
Ouderapp werkt niet naar behoren.	1	Uitleg over gebruik besturingssysteem.
<i>KSH KDV de Hoeksteen</i>	2	
Twijfel over toepassing BKR tijdens brengmoment.	1	Gesprek met ouder, toelichting op de geldende regels.
Kind weet via per ongeluk openstaande poort aan aandacht medewerkers te ontsnappen, valt in water en wordt door medewerker eruit gehaald.	1	Gesprek ouder, directe melding GGD, aanscherping beleid. Gesprekken medewerkers. Ouder zegt opvang op per direct.
<i>KSH KDV De Wereld op Zuid (Rotterdam)</i>	1	
Gedrag van kind wordt negatief beïnvloed door ander kind.	1	Gesprek met desbetreffende ouders.
<i>KSH Kdv Buskes</i>	1	
Ouder vindt de geleverde zorg vanuit KSH onvoldoende.	1	Ouder wenst geen gesprek, maar opvang te beëindigen.
<i>KSH KDV Gein (Amsterdam)</i>	0	
<i>KSH KDV De Stelberg (Rotterdam)</i>	0	

<i>KSH KDV Pendrecht</i>	1	
<i>Klacht over PM m.b.t. communicatie/samenwerking met collega's</i>	1	Gesprek met desbetreffende PM
<i>KSH KDV Ommoord</i>	0	

<i>KSH Buitenschoolse Opvang BV</i>	aantal	afhandeling
<i>KSH Kidsclub de Buskes (Rotterdam)</i>	0	
<i>KSH Kidsclub Cornelis Haak (Rotterdam)</i>	0	
<i>KSH Kidsclub De Stelberg/ S & E (Rotterdam)</i>	1	
<i>Vanuit OC bezwaar tegen mogelijke opzegging contracten bovenbouw.</i>	1	Toelichting op het gevoerde beleid en uitleg wat er wordt gedaan om deze situatie te voorkomen. Uiteindelijk was opzegging niet nodig vanuit KSH
<i>KSH Kidsclub De Waalse (Rotterdam)</i>	1	
<i>Voormalig klant wenst kinderen te herplaatsen bij KSH, is het oneens met redenen KSH om dit niet te doen</i>	1	Ondanks mediationgesprek komen partijen onvoldoende op 1 lijn. Er wordt geen herplaatsing gedaan.
<i>KSH Kidsclub JVS (Rotterdam)</i>	2	
<i>Ouder vindt dat KSH incident tussen kind en andere ouder tijdens opvang niet serieus neemt</i>	1	Gesprek ouder.
<i>Omstander Bungelland vindt manier van aanspreken kind door PM niet gepast en plaatst opmerking op socials</i>	1	Gesprek met desbetreffende PM. i.z. voorbeeldfunctie.
<i>KSH Kidsclub Ommoord (Rotterdam)</i>	2	
<i>Oneens met stopzetting opvang door KSH</i>	1	Ouder toelichting gegeven op het beleid en extra uitleg over de gevolgde stappen.
<i>Oneens met niet verlengen van arbeidsovereenkomst medewerker</i>	1	Ouder algemene toelichting gegeven.

KSH Kindercentra BV	aantal	Afhandeling
KSH kidsclub de Arnhorst	1	
Oneens met mogelijke annuleringskosten i.v.m. tijdelijke opzegging	1	Gesprek ouder.
KSH Kidsclub De Boomgaard Noord (Dieren)	0	
KSH Kidsclub de Boomgaard dep. Zuid (Dieren)	0	
KSH Kidsclub pr. Bernhard (Velp)	2	
Medewerker KSH doet ongelukkig uitspraak over kind	1	Gesprek ouder, excuses aangeboden. Gesprek desbetreffende medewerker.
Het activiteitenprogramma zou te dwingend zijn	1	Schriftelijk en mondeling uitleg over het programma en over hoe kinderen worden gestimuleerd om deel te nemen.
KSH Kidsclub De Catamaran (Rotterdam)	4	
Kind knipt stuk haar af van ander kind	1	Gesprek ouder, aanscherping beleid.
Kind wordt gepest op groep	2	Gesprek met ouders van beide kinderen.
Klacht over temperatuur opvangruimte	1	Gesprek met school i.v.m. storing in klimaatbeheersingssysteem.(KSH huurt de ruimte van de school)
KSH Kidsclub Gein (Amsterdam)	0	
KSH Kidsclub Liendert (Amersfoort)	0	
KSH Kidsclub De Hoeksteen (Rotterdam)	1	
Ouder is het oneens met samenvoegen met andere vestiging tijdens vakantie / en opgaan in Pendrecht	1	Gesprek ouder.
KSH Kidsclub Pendrecht (Rotterdam)	3	
Ouder is het oneens dat zij 2 weken voorafgaand aan studiedag moet aangeven of kind wel/niet komt	1	Gesprek ouder, toelichting.
Oneens met melding bij Veilig Thuis door vestigingsmanagement	1	Gesprek en schriftelijke toelichting op de genomen stappen en redenen. Ouder kiest ervoor om de opvang per direct op te zeggen, geen interesse in opvang op andere locatie KSH.
Onduidelijke communicatie omtrent ophalen kinderen bij eerdere schoolsluiting	1	Gesprek ouder, compensatie toegepast.
KSH Kidsclub Wereld op Zuid (Rotterdam)	0	

Overig

Klacht hoofdkantoor	Aantal	afhandeling
<i>Digitale aanmaning naar verkeerde ouders verzonden</i>	1	Excuses richting desbetreffende ouders. Aanpassing procedure t.a.v. controlemomenten. Melding bij functionaris gegevens bescherming
Klacht n.a.v. aanmaning	1	Geschrokken van toonzetting aanmaning, uitleg dat er altijd eerst een betalingsoverzicht wordt verstuurd voordat een dergelijke aanmaning wordt verzonden.
Klacht medewerker		
Medewerker vindt het niet prettig dat er in een conversatie met een collega in een openbare ruimte wordt verwezen naar een privé situatie	1	Gesprek medewerker.
Oneens wijze begeleiding en beoordeling tijdens BBL traject	1	Gesprek en toelichting beleid medewerker, afspraken schriftelijk vastgelegd.

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

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

In 2024 is door ouders vooral gebruik gemaakt van de interne klachtenregelingen. Er is geen klacht over KSH ingediend bij de geschillencommissie Kinderopvang.