

STICHTING

KWEST

JAARVERSLAG 2019



Altijd de leukste kinderopvang bij de hand

dagopvang
peuteropvang
gastouderopvang
buitenschoolse opvang

stichting Kwest, Druivenstraat 30, 2671 SK Naaldwijk
www.stichtingkwest.nl

JAARVERSLAG

Verslagjaar	2019
Verantwoordelijke	Beleidsmedewerker Kwaliteit
Aantal pagina's	17
d.d.	21-4-2020

Voorwoord/inhoud

INHOUDSOPGAVE

	bladzijde
1. Inleiding / voorwoord bestuur	3
2. Exploitatie locaties	5
2.1 Capaciteit	
2.2 Bezettingspercentage	
2.3 Overzicht aantal kinderen naar locatie en opvangvorm	
2.4 Prijzen opvangsoorten	
3. Pedagogisch beleid	8
3.1 Pedagogische verdieping	
3.2 Video Interactie begeleiding (VIB)	
3.3 Voor- en vroegschoolse educatie (VVE)	
4. Klachtenbehandeling en registratie ouders/OC	11
5 Veiligheid – gezondheid en registratie	12
6. Personeelsbeleid	13
6.1 Personeelsbestand	
6.2 Ziekte en verzuimbeleid	
6.3 Ziekteverzuim in procenten	
6.4 Klachtenbehandeling medewerkers	
7. Organisatie	15
7.1 Bestuur	
7.2 Ondernemingsraad	
7.3 Cliëntenraad	
7.4 Oudercommissies	
8. Locaties	17

1. INLEIDING

2019

Het was een spannend begin van het nieuwe jaar.

Ten eerste nam eind januari onze directeur Liesbeth Koorneef na 28 jaar afscheid van Kwest. In april is Irene Bui gestart als directeur en in de tussentijd hebben de andere leden van het MT de taken goed waargenomen.

Daarnaast was de begroting door de wet IKK een uitdaging. Het was spannend welke invloed deze nieuwe regelgeving op de cijfers zou hebben.

Het is een jaar van groei geworden. Groei in omzet, groei in de bezetting, groei in de vraag en hierdoor groei in het aantal locaties.

Uitbreiden met de buitenschoolse opvang in de kernen Naaldwijk en Maasdijk stond hoog op de agenda.

In januari zijn we gestart met een groep bij de Joannesschool in Naaldwijk, in september zijn we gestart met een BSO+ groep in samenwerking met SBO De Diamant in Naaldwijk en zijn we in basisschool Het Kompas gestart met 2 groepen BSO.

Vooraf de samenwerking met SBO de Diamant is iets waar Kwest trots op is: de eerste BSO+ in de gemeente Westland. Hierdoor kunnen we een stabiele en uitdagende plek creëren voor deze kinderen.

Samenwerking is een belangrijke pijler en we hebben in 2019 enorm leuke projecten gedaan met verschillende samenwerkingspartners: Boekstart in samenwerking met de bibliotheek, Taalmaatjes project, Kids & Koffie in samenwerking met Vitis en de gemeente, Week van de gezonde kinderopvang in samenwerking met GGD Haaglanden en andere kinderopvangorganisaties, stichting IQ+ (project de Jonge Onderzoekers), Summerlab, First lego league en andere activiteiten van WNTweb en Cultuurweb.

Het Plusplan, het scholingsplan voor onze medewerkers, was ook dit jaar weer een succes. De medewerkers konden kiezen uit een breed palet van trainingen, opleidingen, cursussen en workshops. Hier is door iedereen goed gebruik van gemaakt.

Aan de locatieverantwoordelijke is op individuele behoefte scholing aangeboden.

In 2019 hebben we meerdere zaken door vernieuwde wetgeving in de organisatie toegepast. Dit betreft o.a. afspraken uit de wet IKK (Innovatie Kwaliteit Kinderopvang).

Kwest heeft deze veranderingen adequaat ingevoerd. Uit alle GGD inspecties kwam naar voren dat het pedagogisch klimaat op de locaties goed is.

Ook dit jaar hebben we weer meerdere, bijzondere activiteiten en evenementen georganiseerd. Hier een kleine greep uit de vele extra's die Kwest, naast de opvang, heeft gerealiseerd:

- Kinderactiviteiten tijdens Waterpop;
- Lezing van Eva Bronsveld voor medewerkers en stakeholders;
- Lezing van Mirjam van Velthoven voor medewerkers en stakeholders;
- Actief aanbod tijdens feestweek Naaldwijk in samenwerking met het Oranje comité;
- Verschillende workshops/lezingen tijdens de week tegen kindermishandeling in samenwerking met stichting Praat en Veilig Thuis;
- Nieuwjaarsduik in het Prinsenbos;
- Koffieochtend IQ plus, voor ouders en kinderen.

De omzet was in 2019 ongeveer € 938.000 hoger dan in 2018. Dit komt o.a. door een hogere bezetting, uitbreiding van de capaciteit en de aanpassing van het uurtarief. De stichting beschikt over voldoende liquide middelen en een ruim positief werkkapitaal. Kwest kiest ervoor het vrij besteedbaar vermogen i.v.m. het grote personeelsbestand aan te houden als buffer.

2020

Heel graag gaan wij verder met wat Kwest graag doet: ons inzetten voor de ontwikkeling van kinderen van gezinnen die wonen en/of werken in Westland.

Dit kan niet zonder onze medewerkers, het bestuur, de oudercommissies en de ondernemingsraad. We willen al deze betrokkenen hier ook hartelijk voor bedanken. Zij maken Kwest.

Graag werken we samen met verschillende doelgroepen (onderwijs, ouderen, sport, gehandicapte kinderen) in meerdere kernen van onze gemeente. Ook deze partners willen we bedanken voor de inspirerende samenwerking.

Kwest onderzoekt meerdere initiatieven om extra capaciteit te realiseren. Hierbij wordt altijd gekeken naar de vraag en of de uitbreiding passend is bij Kwest.

In 2020 zal geïnvesteerd worden in inrichting en uitstraling van de huidige locaties en groepen. Hierbij is de kwaliteit van Kwest het uitgangspunt.

We zullen alle ontwikkelingen goed blijven volgen en oppakken wat er uitgevoerd moet worden. Wij gaan heel graag nieuwe kansen aan, waar in Westland dan ook. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de kracht van personen, bedrijven en organisaties uit Westland. Ook een nauwe verbinding en aansluiting met de gemeente en de Westlandse politiek is erg belangrijk. 'Samen sterker en steeds weer op zoek naar de toegevoegde waarde' is waar Kwest in gelooft.

Terwijl ik bovenstaande schrijf weet ik ook dat 2020 een uitdaging wordt. Het coronavirus heeft de economie stilgelegd. Vanaf 16 maart 2020 zijn er strenge maatregelen en biedt Kwest alleen nog noodopvang aan kinderen van ouders die werken in een cruciaal beroep. Het is op dit moment nog onduidelijk hoe lang deze situatie gaat duren en hoe groot de impact hiervan zal zijn op onze organisatie.

Ik zie een mooie samenwerking tussen de verschillende kinderopvangorganisaties, het onderwijs en de gemeente in Westland. Onze medewerkers zijn betrokken en erg gemotiveerd. Met zijn allen zetten we de schouders eronder om tijdens deze situatie en daarna te doen waar wij goed in zijn: kinderen een veilige omgeving bieden waarin zij worden uitgedaagd en zich kunnen ontwikkelen op hun eigen manier.

Naaldwijk 3 april 2020

Irene Bui
Directeur stichting Kwest

2 EXPLOITATIE LOCATIES

Stichting Kwest biedt opvang in kindercentra, peuterspeelzalen en bij gastouders thuis. De locaties zijn gevestigd in Naaldwijk, Honselersdijk, Maasdijk, Wateringen en De Lier.

2.1 CAPACITEIT

Dagopvang, verlengde peuteropvang, buitenschoolse opvang

Het aantal kindplaatsen zoals geregistreerd in het landelijk register (LRK) is de maximaal mogelijke capaciteit (alle dagen, hele groepen). In praktijk zijn er soms dagdelen gesloten of halve i.p.v. hele groepen. Hieronder de daadwerkelijk bezette capaciteit.

De capaciteit van alle opvangvormen is gestegen. Maar met name van de BSO, door uitbreiding bij een nieuwe locatie in Naaldwijk.

AANTAL KINDPLAATSEN DAGOPVANG en VERLENGDE PEUTEROPVANG (VPO) op 31 december

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Capaciteit dagopvang	187,2	197,6	197,2	236,8	242,0	253,8
Capaciteit VPO	10,4	11,9	11,9	13,0	14,4	15,3
totaal	197,6	209,5	209,1	249,8	256,4	269,1

Een kindplaats dagopvang = 10 dagdelen.

AANTAL KINDPLAATSEN BUITENSCHOOLSE OPVANG (4-12 jr.) op 31 december

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Bezette capaciteit	198	194	206	222,8	280,6	302,9

Een kindplaats BSO = 5 dagdelen.

GASTOUDEROPVANG / AANTAL KOPPELINGEN / KINDEREN op 31 december

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0-4 jr.	96	109	116	128	144	150
4-13 jr.	9	10	10	10	6	8
Totaal	105	119	126	138	150	158

Gesubsidieerde peuteropvang (kinderen 2-4 jaar).

De gesubsidieerde peuteropvang in Naaldwijk is 5 ochtenden en 4 middagen geopend. De ochtendgroepen bestaan uit een combinatie van gesubsidieerde peuteropvang en verlengde peuteropvang. De middaggroepen bestaan uit alleen kinderen die de gesubsidieerde peuteropvang bezoeken. In Honselersdijk is er 4 ochtenden een combigroep, de vijfde ochtend bestaat de groep uit alleen gesubsidieerde peuters. In Maasdijk is er 3 ochtenden een combigroep.

De capaciteit van de gesubsidieerde peuteropvang is gedaald, door een andere verdeling tussen psz kinderen en vpo kinderen.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
dagdelen	18,33	17	17	17	17	17
peuterplaatsen	72	88,5	84,5	85	79	71

* 1 peuterplaats = 2 dagdelen

2.2 BEZETTINGSPERCENTAGE

De bezettingspercentages van alle vormen van opvang zijn gestegen t.o.v. 2018.

BEZETTINGSCIJFERS IN PROCENTEN

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Kdv - ochtend	87	78	83	84	86	89
Kdv - middag	77	68	74	76	82	85
BSO	84	81	81	85	74	83
VPO	84	90	92	90	93	88
Psz - ochtend	85	79	81	82	88	90
Psz - middag	67	85	85	77	67	93

2.3 OVERZICHT AANTAL KINDEREN NAAR LEEFTIJD EN OPVANGVORM

Stichting Kwest heeft in heel 2019 de zorg voor 1922 kinderen die een locatie of een gastouder bezoeken. Dit is een stijging met 176 kinderen t.o.v. 2018 (1746 kinderen).

Aantal kinderen in december*	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0-4 jarigen (incl. vpo)	594	606	631	709	857	832 dag 163 vpo
4-13 jarigen	520	498	586	646	854	964
Gastouder opvang						222
Gesubsidieerde peuteropvang	69	72	59	38	80	83
totaal	1183	1176	1276	1393	1791	2264*

*Kinderen kunnen gedurende het kalenderjaar meerdere opvangvormen bezoeken.

2.4 PRIJZEN OPVANGSOORTEN

Dagopvang en buitenschoolse opvang.

De uurprijs van de dagopvang, verlengde peuteropvang en BSO zijn in 2019 verhoogd.

Door het toepassen van IKK maatregelen is de uurprijs van de dagopvang sterker gestegen dan de uurprijs van de BSO.

Zowel de uurprijs van de dagopvang als van de BSO van stichting Kwest blijven onder het door de belastingdienst maximaal te vergoeden tarief: dagopvang € 8,02 en BSO € 6,89.

	uurprijs 2014	uurprijs 2015	uurprijs 2016	uurprijs 2017	uurprijs 2018	Uurprijs 2019
Hele dagopvang	6,29	6,49	6,62	6,69	6,76	7,40
Halve dagopvang	6,29	6,49	6,62	6,69	6,76	7,40
Verlengde peuteropvang*	6,29	6,49	6,62	6,69	6,76	7,40
BSO: incl. vakantie opvang	6,25	6,38	6,42	6,48	6,54	6,61
BSO: incl. taxi +incl. vakantie opvang	6,97	7,10	7,14	7,20	7,26	7,33
BSO: excl. vakantie opvang	8,78	8,78	8,78	8,78	8,78	8,87
BSO (los)	6,42	6,54	6,57	6,64	6,71	6,78

Gastouderopvang.

De bemiddelingskosten zijn t.o.v. 2018 verhoogd met € 1,00 per maand.

Bureaunkosten per maand 2019	1 ^e kind	1 ^e kind Werving gastouder	2 ^e en volgende kinderen
Eerste opvangjaar	€ 86,00	€ 66,00	€ 66,00 per kind
Vanaf het tweede opvangjaar bij dezelfde gastouder	€ 66,00	€ 66,00	€ 66,00 per kind

Bureaunkosten per maand 2017 en 2018	1 ^e kind	1 ^e kind Werving gastouder	2 ^e en volgende kinderen
Eerste opvangjaar	€ 85,00	€ 65,00	€ 65,00 per kind
Vanaf het tweede opvangjaar bij dezelfde gastouder	€ 65,00	€ 65,00	€ 65,00 per kind

Bureaunkosten per maand 2014 - 2015 - 2016	1 ^e kind	2 ^e en volgende kinderen
Eerste opvangjaar	€ 85,00	€ 75,00 per kind
Vanaf het tweede opvangjaar bij dezelfde gastouder	€ 65,00	€ 65,00 per kind

Gesubsidieerde peuteropvang.

Gemeente Westland stelt jaarlijks de ouderbijdrage voor alle gesubsidieerde peuteropvang vast. De tarieven zijn afhankelijk van het belastbare gezinsinkomen en er zijn door de gemeente vanaf 2017 in 7 categorieën verdeeld (voorheen 3). In 2019 zijn de tarieven voor tabel 1 t/n 6 gedaald t.o.v. 2018. Tabel 7 is gestegen.

De ouderbijdrage wordt door stichting Kwest vooraf geïnd gedurende 11 maanden per jaar. Voor de maand juli of augustus wordt geen bijdrage gevraagd.

Ochtend/ middag 3 uur per keer	tabel	Gezamenlijk toetsingsinkomen gezin		2017 1 dagdeel prijs per maand	2018 1 dagdeel Prijs per maand	2019 1 dagdeel Prijs per maand
Naaldwijk Honselersdijk Maasdijk	1	Lager dan	€ 18.849	€ 5,24	€ 4,91	€ 3,49
	2	€ 18.850	€ 28.981	€ 6,22	€ 5,46	€ 4,36
	3	€ 28.982	€ 39.880	€ 11,02	€ 10,36	€ 9,38
	4	€ 39.881	€ 54.242	€ 16,47	€ 16,15	€ 14,62
	5	€ 54.243	€ 77.970	€ 27,49	€ 28,04	€ 25,31
	6	€ 77.971	€ 108.044	€ 45,71	€ 47,35	€ 42,98
	7	€ 108.045	En hoger	€ 57,27	€ 54,22	€ 55,93

Tarieven gesubsidieerde peuteropvang		2014	2015	2016
	Prijs per maand	dagdeel €	dagdeel €	dagdeel €
Ochtend/middag Naaldwijk Maasdijk Honselersdijk	Laag	26,40	27,16	27,16
	midden	28,04	28,80	28,91
	hoog	33,82	34,80	34,91

3 PEDAGOGISCH BELEID

3.1 PEDAGOGISCHE VERDIEPING

In 2019 is het pedagogisch beleid van stichting Kwest en de pedagogisch werkplannen van de verschillende locaties zo nodig aangepast aan het pedagogisch kader en geïmplementeerd in de organisatie.

Daarnaast zijn er in 2019 diverse trainingen aangeboden aan en gevolgd door pedagogisch medewerkers. Zowel door stichting Kwest als door externe partners.

Voor de locatieverantwoordelijken is er voor de functie aangepaste scholing georganiseerd.

Het Plusplan van stichting Kwest

Het Plusplan bestaat uit onderdelen 'Need to know' en 'Nice to know' voor de (pedagogisch) medewerkers. 'Need to know' is gericht op kennis, kunde en vaardigheden binnen het vakgebied van de individuele pedagogisch medewerker, bijvoorbeeld communicatietraining, training zorgvuldig handelen, Uk en Puk training, training gericht op de BSO en twee lezingen over temperamentvolle kinderen en kinderen met ontwikkelingsvoorsprong. Het programma 'Nice to know' richt zich op de bevordering van de betrokkenheid van alle medewerkers. In 2019 konden de medewerkers kiezen uit diverse creatieve en kookworkshops, de Balans Check en een sportieve workshop.

Externe trainingen

In de kinderopvang is een groei te zien in het aantal kinderen met moeilijk hanteerbaar gedrag, voortvloeiend uit allerlei omstandigheden. In de praktijk betekent dat dat deze doelgroep, en de ouders/verzorgers, een meer passend en adequatere aanpak nodig hebben. Een gespecialiseerde pedagogisch medewerker van Jeugdformaat heeft net als in 2018 diverse medewerkers van de peuteropvang gecoacht om beter om te kunnen gaan met deze doelgroep en een veilig pedagogisch klimaat te kunnen bieden aan alle kinderen.

Daarnaast zijn er door een aantal medewerkers een communicatietraining en de training 'traumasensitief werken' gevolgd.

3.2 PEDAGOGISCHE COACHING

De pedagogische coaching is gericht op het verbeteren van de pedagogische kwaliteit en de professionele ontwikkeling van de pedagogisch medewerkers.

Binnen stichting Kwest is coaching in 2019 op verschillende manieren aangeboden:

Video Interactie Begeleiding (VIB)

VIB wordt binnen stichting Kwest gezien als waardevol middel om vorm te geven aan de pedagogische coaching.

VIB is ook in 2019 ingezet om medewerkers bewust te maken van de kind initiatieven en hoe hier ondersteunend/passend op aan te sluiten.

De medewerkers die het trainingstraject Uk & Puk volgen, hebben drie tot zes VIB-momenten (coachingsmomenten) gehad. Het helpt medewerkers om bewuster te kijken en te handelen.

De pedagogisch medewerkers die niet het trainingstraject Uk & Puk volgen, hebben in 2019 één coachingsmoment gehad.

Er zijn het afgelopen jaar 225 VIB-/coachingsmomenten geweest in de dagopvang.

De medewerkers van de BSO zijn vanaf het tweede kwartaal meegenomen in het coaching traject, dit heeft geresulteerd in 63 coachingsmomenten.

Quickscans

Gedurende het trainingstraject van Uk & Puk vinden er Quickscans plaats op de groep. Een Quickscan is een door CED opgesteld instrument, dat verschillende items bevat. Er vindt een observatie op de groep plaats door de pedagogisch coach, deze observatie duurt drie kwartier tot een uur, waarna een gesprek met de betreffende medewerker(s) plaats vindt. In 2019 hebben er 32 Quickscans plaats gevonden.

3.3 VOOR- EN VROEGSCHOOLSE EDUCATIE (VVE)

Stichting Kwest heeft in de dorpskernen Naaldwijk, Maasdijk, Honselersdijk en De Lier 7 locaties dagopvang/peuteropvang (0 – 4 jaar). Bij alle locaties is er aandacht voor Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE) en worden activiteiten aan kinderen aangeboden met thema's uit het VVE programma 'Uk & Puk'. Zes locaties zijn specifiek bedoeld voor VVE aan doelgroepkinderen. De locatie in De Lier is geen doelgroeplocatie.

Uk & Puk is speciaal ontwikkeld voor kinderen in de leeftijd van 0 t/m 4 jaar. In 2019 hebben de pedagogisch medewerkers activiteiten aangeboden rondom 8 Uk & Pukthema's, thema's die aansluiten bij de belevingswereld van de kinderen. De aangeboden activiteiten stimuleren de brede ontwikkeling van de kinderen.

De themaweken en thema's worden genoteerd in de 'Jaarplanner Uk & Puk' en is voor alle locaties hetzelfde. Een thema duurt ongeveer 6 weken. Elk thema wordt uitgewerkt in activiteiten en woordenlijsten. Per week staan twee activiteiten gepland, welke de kinderen op hun eigen niveau aangeboden krijgen. De activiteiten worden aangeboden aan de hele groep, aan een kleine groep kinderen of individueel, begeleid door een VVE medewerker.

Het streven is om ieder kind deze twee activiteiten aan te bieden gedurende de week. Voor het doelgroepkind wordt het aanbod gedurende de week herhaald.

VVE en intern begeleider

De internbegeleider verzorgt de toeleiding en bewaakt de kwaliteit van het VVE. Als er zorgen zijn ondersteunt zij de pedagogisch medewerkers, voert gesprekken met ouders en legt zo nodig contact met ketenpartners om hulp te organiseren. Van de 97 doelgroepkinderen, waren er 31 kinderen, waar meer zorg om was. Dit betrof zorgen op het gebied van stagnerende (taal)ontwikkeling of het gedrag van het kind.

Doelgroepkinderen

In 2019 hebben 97 verschillende doelgroepkinderen deelgenomen aan de VVE activiteiten. Van deze 97 kinderen is 1 kind in de loop van het jaar overgegaan van de verlengde peuteropvang naar de gesubsidieerde peuteropvang. Twee kinderen hebben, naast 2 dagdelen verlengde peuteropvang, het 3e en 4e dagdeel gratis gesubsidieerde peuteropvang gevolgd. Door de wijziging en aanvulling van de plaatsing worden deze kinderen 2 keer meegeteld (100 kinderen)

Verdeling opvangsoort	Doelgroep Kinderen totaal	Gesub. opvang	VPO en dagopvang
Totaal	97	55	45

bijzonderheden	Tweetalig opgevoed	Zorgkinderen taal/gedrag/thuissituatie	doorverwezen naar logopedie	onderzoek door Sterk Op school (SOS)	doorverwezen naar bijzonder onderwijs	doorverwezen naar behandelgroep vroeghulpgroep
	69	31	31	8	1	3

Bevordering ouderparticipatie en ouderbetrokkenheid

Om ouders te betrekken bij de VVE thema's hangt in iedere groep het activiteitenprogramma met de woordenlijst duidelijk zichtbaar in de groepen. Dit activiteitenprogramma is ook te vinden op de site van Kwest en wordt bij aanvang van ieder thema in het digitale ouderportaal geplaatst. Hiernaast wordt het thema bij de entree en/of in de groepen door middel van een themahoek of -tafel tastbaar gemaakt.

Activiteiten

Doelgroepouders worden uitgenodigd voor uitjes naar bijvoorbeeld de bibliotheek, de speel-o-theek en de kinderboerderij. Deze activiteiten worden door de pedagogisch medewerkers gebruikt om aan ouders te laten zien dat er in het dagelijks leven ook veel aandacht kan worden besteed aan taal en interactie.

Ouders worden ook uitgenodigd om te helpen bij activiteiten in de groep, zoals bij activiteiten rond de sinterklaas- en kerstperiode. Of voor 'een kijkje in de groep' zodat ouders kunnen zien en ervaren hoe de handpop Puk wordt betrokken tussen bij de dagelijkse activiteiten in de groep. Tijdens de Nationale voorleesdagen en de Kinderboekenweek worden, op verschillende locaties, ouders uitgenodigd om voor te lezen of om deel te nemen aan een voorleesactiviteit.

Ouderbijeenkomsten

De intern begeleider heeft samen met een pedagogisch medewerker, in 2019 in totaal 10 ouderbijeenkomsten georganiseerd voor doelgroepouders van de locaties Samsam en Peuterhof. Aan deze bijeenkomsten hebben gemiddeld 4 tot 8 vrouwen met verschillende culturele achtergrond deelgenomen.

De bijeenkomsten bestonden uit twee onderdelen. Het eerste onderdeel vond plaats in de groep van het kind waarbij een activiteit werd aangeboden afgestemd op het Uk & Puk thema van dat moment. Het 2e deel van de bijeenkomst vond plaats buiten de groep, waarbij het accent lag op ontmoeten en delen van ervaringen. Tijdens de bijeenkomsten werd het thuisblad uit de map Uk & Puk Thuis toegelicht en aan ouders meegegeven. Het thuisblad bevat informatie over het thema, met hierbij thema-gerelateerde activiteiten die ouders thuis met hun kind(eren) kunnen doen.

Huisbezoeken

In 2019 heeft de intern begeleider de ouder(s)/verzorger(s) van 27 nieuwe doelgroepkinderen thuis bezocht. Tijdens het huisbezoek worden de ouders o.a. geïnformeerd over het programma Uk & Puk. Er is aandacht voor het belang van voorlezen en wederzijdse verwachtingen worden uitgesproken.

Pedagogisch en educatief handelen VVE medewerkers

Kwest heeft binnen de eigen organisatie twee erkende trainers die de verdieping van het VVE programma Uk & Puk Kwest breed inzetten. Tijdens de training wordt er kennis en vaardigheden opgedaan over VVE. De medewerkers krijgen inzicht in de verschillende ontwikkelingsgebieden en het doelbewust stimuleren hiervan. Niet alleen de peutermedewerkers, maar ook de medewerkers van de babygroepen worden getraind. De training omvat 13 bijeenkomsten gedurende anderhalf jaar.

In 2019 zijn er 37 medewerkers Uk & Puk gecertificeerd. In het eerste kwartaal van 2019 zijn er 14 medewerkers gestart met de training, deze medewerkers certificeren in mei 2020.

Tevens is er een groep van 14 medewerkers gestart in het derde kwartaal van 2019, deze medewerkers certificeren in december 2020.

Groepsconsultaties en VIB

Bij stichting Kwest is er voor gekozen de groepsconsultaties gedurende het trainingstraject vorm te geven door middel van Video Interactie Begeleiding (VIB). VIB stimuleert de kwaliteit van medewerkers, net als een VVE-traject dat kan doen.

Tijdens de VIB groepsconsultaties wordt de medewerker gecoacht om het kind te volgen tijdens de Uk & Puk activiteiten. Waar de betrokkenheid van het kind is, leert het kind. Vanuit dit oogpunt worden leermomenten gecreëerd.

De reeds eerder gecertificeerde medewerkers hebben in 2019 VVE- borging gehad middels VIB.

Externe contacten

De intern begeleider heeft ieder kwartaal overleg met elke de locatieverantwoordelijken over kinderen waar zorg om is. Zo nodig bespreekt de intern begeleider de zorg, met toestemming van ouders, met de jeugdverpleegkundige van de JGZ en worden acties besproken.

In de dorpskernen De Lier en Maasdijk vindt er 3x per jaar een gepland overleg plaats met de jeugdverpleegkundige van de desbetreffende dorpskern, locatieverantwoordelijke en de IB-er bvan Kwest.

In de dorpskern Naaldwijk/Honselersdijk vindt er 6x per jaar een overleg plaats met de jeugdverpleegkundige, wisselend in een locatie van Kwest. Daarnaast is er zo nodig ook direct overleg.

De locatieverantwoordelijke van de locatie zorgt voor de overdracht naar de basisschool. Als er geen bijzonderheden zijn in de ontwikkeling van het kind, vindt er een koude overdracht plaats. Indien er bij de overdracht aandachtspunten zijn, dragen we dit warm over aan de toekomstige basisschool. Hiervoor nodigen de mentor van het kind en de IB-er van Kwest de ouders/verzorgers en de toekomstige basisschool uit voor een gesprek.

Bibliotheek

Iedere VVE-locatie heeft een voorleescoördinator welke bij bibliotheek Westland de training tot voorleescoördinator hebben gevolgd. De taak van de voorleescoördinator is om het voorleesbeleid van Kwest uit te dragen en te stimuleren binnen de locatie. Er is contact over de activiteiten die in de bibliotheek voor ouders met jonge kinderen worden georganiseerd.

Ten behoeve van het huisbezoek levert de bibliotheek foldermateriaal en een voorleesboek. Alle locaties zijn lid van de bibliotheek.

Overig

In 2019 is er contact geweest met logopedie, vluchtelingenwerk, Sociaal Kernteam (SKT), Integrale Vroeghulp (IVH), Sterk op School (SOS).

Alleen met toestemming van ouders worden kinderen besproken.

4. KLACHTENBEHANDELING EN REGISTRATIE OUDERS/OC

Stichting Kwest heeft een reglement interne klachtenbehandeling en is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De klacht wordt behandeld volgens de klachtenprocedure. Een verkorte versie van de klachtenprocedure wordt tijdens de intake aan ouders overhandigd en is te vinden op de site van stichting Kwest.

Kwest ziet een klacht niet als iets negatief, maar een kans, een mogelijkheid tot verbetering. Ouders kunnen klachten- of verbeteringsuggesties mondeling of schriftelijk (bijv. door het invullen van het tevredenheidsonderzoek of klachtenformulier) uiten.

Klachtenbehandeling ouders, aanpassingen beleid, archivering:

In 2019 zijn er 25 klachten/verbetersuggesties ingediend door ouders of genoteerd door de locatieverantwoordelijke.

Alle klachten zijn met ouders, betreffende medewerkers en leidinggevenden besproken.

Aard van de klacht	Aantal klachten*
Wisseling personeel	2
Communicatie	3
Veiligheid en gezondheid	8
Samenvoegen groepen	-
Inzet van ruiltegoeden	4
activiteiten	3
Houding medewerker	2
Verloop van plaatsing	2
Overig	1

Acties naar aanleiding van klachten/verbetersuggesties

Er zijn maatregelen genomen om de veiligheid en gezondheid van kinderen te waarborgen, zowel door aanpassing van materiaal/gebouw als door opstellen van regels en protocollen en de naleving hiervan. Het activiteiten aanbod is waar mogelijk aangepast of toegelicht.

De klachten hebben niet geleid tot behandeling in de interne klachtencommissie, wel zijn procedures en richtlijnen doorgesproken met betrokkenen en zo nodig aangepast. Alle klachten worden bewaard op locatie; Een overzicht van de klachten per locatie is gearchiveerd in de (digitale) klachtenmap van stichting Kwest.

Er zijn geen klachten tegen stichting Kwest ingediend, bij de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, door individuele ouders.

Klachtenbehandeling en registratie – OC en CR

Stichting Kwest heeft een reglement interne klachtenbehandeling voor oudercommissies (OC) en cliëntenraad (CR). De interne klachtencommissie bestaat uit 2 leden van het bestuur van stichting Kwest (waaronder de voorzitter) en 1 lid van de CR. Tijdens het behandelen van een klacht van een OC is het lid van de CR niet afkomstig uit de betreffende OC. Indien de CR een klacht indient bij de interne klachtencommissie, wordt er een 3^e bestuurslid toegevoegd aan de commissie. De klacht wordt behandeld volgens de klachtenprocedure, welke is goedgekeurd door de CR. Een OC of de CR kan de klacht te allen tijde voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Klachtenbehandeling OuderCommissie (OC), aanpassingen beleid, archivering:

Er zijn door de OC's geen klachten ingediend bij stichting Kwest of de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

5. VEILIGHEID – GEZONDHEID EN REGISTRATIE

In 2019 vonden er op alle locaties ontruimingsoefeningen plaats. Waar nodig werd het ontruimingsplan aangepast. Elke 2 jaar worden de BHV-ers (bij)geschoold. Jaarlijks volgen pedagogisch medewerkers en gastouders de (herhalings) cursus kinderEHBO..

Op elke locatie en bij elke gastouder worden jaarlijks de risico inventarisatie en evaluatie Veiligheid en Gezondheid uitgevoerd. De GGD controleert hierop. Op de site van stichting Kwest staat een link naar de GGD rapporten in het landelijk register kinderopvang en peuterspeelzalen (LRKP).

Registratie ongevallen, aanpassingen beleid, archivering:

Er zijn in 2019 bij diverse locaties in totaal 100 ongevallen met kinderen geregistreerd, 76 ongevallen in de dagopvang en peuteropvang, 23 ongevallen in buitenschoolse opvang (BSO) en 1 ongeval bij een gastouder.

De meeste kinderen zijn op locatie door de eigen EHBO-er behandeld, 15 kinderen hebben alsnog een bezoek gebracht aan een tandarts of huisarts; meestal i.v.m. plakken van wondjes. Drie kinderen zijn behandeld bij de spoedeisende hulp of het ziekenhuis. Geen van de ongevallen hebben geleid tot blijvend letsel.

In de registratie (bijna) ongevallen met kinderen 2019 worden de aard van het letsel, de toedracht en de afhandeling beschreven.

De registratieformulieren zelf worden op locatie bewaard. Een overzicht van de (bijna) ongevallen per locatie is gearchiveerd in de (digitale) ongevallenmap van stichting Kwest.

De registratieformulieren en de overzichten (en eventuele acties) zijn onderdeel van het overleg met het management en met de oudercommissies van de betreffende locaties.

Naar aanleiding van deze ongevallen zijn er nieuwe regels opgesteld of regels aangepast. Er zijn aanpassingen gedaan in de groepen of buitenomgeving.

In 2019 is er 1 ongeval met een medewerker geregistreerd bij de dagopvang. Het ongeval heeft niet geleid tot blijvend letsel.

Zorgkinderen en Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling

In 2019 zijn er 133 zorgkinderen/opvallende situaties geregistreerd. Er is advies gevraagd aan Veilig Thuis (VT), maar er zijn geen meldingen door Kwest gedaan. Er is veel overleg met diverse andere zorginstanties en er is diverse malen hulp voor kinderen en/of ouders opgang gekomen. De Intern Begeleider (IB-er) observeert de kinderen, adviseert pedagogisch medewerkers, onderhoudt contacten met ouders van doelgroep en/of zorgkinderen en externe zorginstanties zoals Sociaal Kern Team (SKT), Sterk op School (SOS), Jeugd Formaat, centrum voor Jeugd en Gezin (JGZ), Integrale vroeghulp, Vroeghulp Kentalis en Ipse de Brugge.

Daarnaast is elke leidinggevende opgeleid als aandachtfunctionaris en worden zorgen omtrent kinderen altijd met de leidinggevende besproken.

In 2019 is stichting Kwest in Naaldwijk gestart met een BSO verbonden aan speciaal onderwijs. Een aantal kinderen hebben in september de overstap gemaakt van de reguliere BSO naar deze speciale BSO. De BSO locatie is hiervoor speciaal ingericht, er worden minder kinderen opgevangen en de pedagogisch medewerkers zijn beter toegerust voor deze opvang. Hierdoor zitten deze kinderen beter op hun plek.

6. PERSONEELSBELEID

6.1 PERSONEELSBESTAND

Stichting Kwest heeft op 31-12-2019 182 medewerkers in dienst, waarvan 15 medewerkers met een nulurenovereenkomst. De meeste medewerkers werken in deeltijd. Diverse medewerkers zijn werkzaam op verschillende locaties of in meerdere functies.

In 2019 hebben 28 medewerkers (totaal 11,36 FTE), waarvan 7 invalmedewerkers, de organisatie verlaten om diverse redenen, niet verlengen van contracten, gezinsredenen, andere baan. Er zijn in 2019 47 medewerkers aangenomen, voor totaal 31,56 FTE.

6.1.1 AANTALLEN EN UREN

FTE op (hoofd)contract:

31-12-2019	VPO	Dagopvang	BSO	Peuter speelzaal	Gastouder opvang	Centraal kantoor	totaal
FTE Op contract	2,3	63,63	31,5	1,50	1,11	10,40	110,44

FTE extra inzet

Bij afwezigheid (ziekte of vakantie) van medewerkers in de kinderopvang of bij de peuterspeelzalen, wordt er gekeken of het mogelijk is om groepen samen te voegen. Meestal worden invalkrachten of parttime medewerkers extra ingezet om de groepen met voldoende pedagogisch medewerkers te bezetten.

Afhankelijk van het leidster – kindratio worden er op de groep extra mensen (3^{de} leidster) ingezet. BSO medewerkers werken tijdens schoolweken maar een aantal uur per dag (op contract); tijdens vakanties wordt er een hele dag gewerkt. Deze uren worden als extra uren genoteerd.

In 2019 is er in totaal 8,5 FTE extra verloond in verband met vervanging van ziekte en verlof.

6.1.2 OVERZICHT PERSONEELSBESTAND NAAR LEEFTIJD EN DIENSTJAREN

Onderstaand overzicht betreft het aantal medewerkers die op 31-12-2019 in dienst waren bij stichting Kwest.

Leeftijd	Vrouw	man	%
< 21 jr.	7	1	4,4%
21 t/m 30 jr.	55	4	32,4%
31 t/m 40 jr.	45		24,7%
41 t/m 50 jr.	40		22,0%
51 t/m 60 jr.	27		14,9%
61 t/m 67 jr.	3		1,6%
totaal	177	5	100

Dienstjaren	Aantal medewerkers	%
Korter dan 1 jr	47	25,8%
1 t/m 5 jr	59	32,4%
6 t/m 10 jr	10	5,5%
11 t/m 15 jr	24	13,2%
16 t/m 25 jr	38	20,9%
Langer dan 25 jr	4	2,2%
totaal	182	100

6.2 ZIEKTE EN VERZUIMBELEID

Stichting Kwest werkt samen met de arbodienst Summit Care in de Lier. Er is aandacht voor het terugdringen van het ziekteverzuim, maar ook voor bewegen en gezond eten. De medewerkers worden bijvoorbeeld gestimuleerd om de fiets te gebruiken (o.a. door het fietsenplan).

6.3 ZIEKTEVERZUIM IN PROCENTEN (excl. zwangerschapsverlof)

In 2019 is het ziekteverzuim flink gedaald. Dit wordt vooral veroorzaakt door het lang verzuim dat enorm is gedaald (2,34% in 2019 3,97% in 2018). Het kort verzuim (0,94%) is gestegen, het middellang verzuim is iets gedaald (0,45%).

Het verzuimpercentage is exclusief verzuim i.v.m. zwangerschap, maar inclusief zwangerschapgerelateerd verzuim. Het ziekteverzuim zonder zwangerschapgerelateerde klachten komt in 2019 op 3.69%.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Gemiddeld %	5.20	4.82	4.54	4.79	5.33	3.73

6.4 KLACHTENBEHANDELING medewerkers

Stichting Kwest heeft een gedragscode ter voorkoming van ongewenst gedrag. Bovendien zijn we aangesloten bij VKZ (vertrouwenspersonen kinderopvang en welzijn Zuid-Holland). Informatie over het VKZ is opgenomen in de personeelsgids die aan elke medewerker is uitgereikt.

Voor het indienen van klachten heeft stichting Kwest een reglement interne klachtenbehandeling voor haar medewerkers opgesteld. De klacht wordt behandeld volgens het reglement interne klachtenbehandeling. De gedragscode en het reglement interne klachtenbehandeling zijn in te zien op intranet. De klager kan zijn klacht ten alle tijden voorleggen aan de vertrouwenspersonen van het VKZ.

Tot eind 2018 had stichting Kwest ook een PSA- begeleider (psychosociale arbeidsbelasting) aangesteld. Nadat deze persoon uit dienst was gegaan heeft Kwest samen met de OR in 2019 onderzocht wie van de medewerkers het meest geschikt is om de functie van PSA op zich te nemen. De taak van de PSA-begeleider is het ondersteunen en begeleiden van medewerkers die op het werk geconfronteerd worden met psychosociale werkbelasting. Medewerkers kunnen zich met klachten richten tot de PSA-begeleider of tot een vertrouwenspersoon van het VKZ.

In 2019 zijn er geen klachten van medewerkers binnen gekomen bij de intern klachtencommissie.

7. ORGANISATIE.

7.1 BESTUUR

Samenstelling	functie	lid sinds:
Dhr. E. Staas	Voorzitter	13-06-2006
Dhr. R. Mulder	Algemeen lid	01-05-2008
Mw. C. Nijman	Algemeen lid	15-07-2014
Dhr. S Persoon vacature	Algemeen lid	01-10-2016

Het bestuur heeft in het verslagjaar 2019 zeven keer vergaderd. In december is een informeel overleg geweest met het MT om het jaarplan 2020 te bespreken. Het bestuur wordt tussentijds geïnformeerd met management updates via de mail. Dit jaar is er een nieuw bestuurslid geworven en vanaf januari 2020 neemt de heer J. van der Zwan plaats in het bestuur.

7.2 ONDERNEMINGSRAAD

Samenstelling	functie	locatie
Mariette Holtkamp	Voorzitter	BSO KwestKids Naaldwijk
Bonnie Koudijs	OR lid	KC DoReMi
Rosa Hanemaijer	Notulist	KC Kiekaboe
Jaimy Damen	OR lid	KC Duckie
Daniëlle van Staalduinen	OR lid	Plaatsing en planning
Samiera den Haan-Kuivenhoven	OR lid	KC Kris Kras
Renate van der Knaap	OR lid	BSO KwestKids Naaldwijk

De OR is in 2019 4 keer bij elkaar geweest en er is 4 keer een overlegvergadering geweest met de directie.

Het jaarverslag van de OR is te vinden op het intranet van stichting Kwest.

7.3 CENTRALE OUDERCOMMISSIE

De Centrale OuderCommissie is een medezeggenschapsorgaan waarvan de leden de oudercommissies vertegenwoordigen van de verschillende locaties van stichting Kwest, functionerend in het verband van de kinderopvangorganisatie, zoals beschreven in het reglement van de Centrale Oudercommissie.

Bijeenkomsten en onderwerpen:

De Centrale OuderCommissie heeft in het verslagjaar drie keer vergaderd. Tijdens deze bijeenkomsten is gesproken over:

- algemene onderwerpen zoals wetgeving IKK
- uitwisselen informatie Kwest: activiteiten, ontwikkelingen zoals ouder- en groepsportaal
- uitwisselen informatie diverse oudercommissies
- jaarverslag/jaarrekening 2019
- begroting/voorstel ouderbijdrage 2020
- organiseren gezamenlijke ouderavond

7.4 OUDERCOMMISSIES

Stichting Kwest vindt wederzijdse betrokkenheid tussen ouders en Kwest onmisbaar. Dit is vastgelegd in ons pedagogisch beleidsplan.

Stichting Kwest streeft ernaar dat elke locatie vertegenwoordigd wordt door een eigen oudercommissie. Indien dit, ondanks inspanningen om ouders persoonlijk en middels oproepen in nieuwsbrieven te enthousiasmeren om zitting te nemen in de oudercommissie, niet of onvoldoende lukt, worden oudercommissies van locaties samengevoegd. De leden vertegenwoordigen dan de belangen van meerdere locaties of opvangvormen.

Stichting Kwest heeft in 2019 tien oudercommissies.

- OC Honselersdijk (Kc Kiekaboe, Po Peuterhof en BSO KwestKids Honselersdijk)
- OC Naaldwijk (Kc DoReMi, PO Op Stap)
- BSO KwestKids Naaldwijk (locaties Joannes, Schiereiland, Druivenstraat, Montessori, Olympus, Regenboog)
- OC Maasdijk (Kc KrisKras, PO Kwetternest en BSO KwestKids Maasdijk (locaties Aventurijn en Kompas)
- OC Kc Samsam
- OC Kc KwestHome
- OC BSO KwestKids De Lier (locatie Kon. Julianaschool)
- OC Kc Duckie
- OC Gastouderbureau Kwest

- OC BSO KwestKids Wateringen

De BSO locatie Prins Willem Alexander in de Lier, BSO locatie Rehohoth en De Diamant en PO KwestKoters in Naaldwijk hebben eind 2019 nog geen OC leden.

De OC's vergaderen zowel met als zonder een locatieverantwoordelijke. Tijdens deze bijeenkomsten wordt o.a. gesproken over:

- Personeelwisselingen
- GGD inspecties
- Veiligheids- en gezondheidsverslag en ongevallenregistratie
- Activiteiten, feesten
- Diverse beleid zoals ruildagen, gezonde voeding
- Organiseren (Kwestbrede) ouderavond
- Communicatie naar ouders
- Voorstel ouderbijdrage komend jaar

Notulen en de jaarverslagen van diverse OC's zijn te vinden op de site van stichting Kwest.

8. LOCATIES

Stichting Kwest biedt kwalitatieve en professionele kinderopvang in dagopvang, peuteropvang, buitenschoolse opvang, en bij gastouders thuis in heel gemeente Westland.

Stichting Kwest 0174-670303
Druivenstraat 30
2671 SK Naaldwijk info@stichtingkwest.nl / www.stichtingkwest.nl

Naaldwijk:

- * Kindercentrum DoReMi 0 - 4 jr.
doremi@stichtingkwest.nl 0174-623064
- * kindercentrum Samsam 0 - 4 jr.
samsam@stichtingkwest.nl 0174-628899
- * Kindercentrum KwestHome 0 - 13 jr.
kwesthome@stichtingkwest.nl 0174-820950
- * Po KwestKoters 2 - 4 jr.
kwestkoters@stichtingkwest.nl 0174-628899
- * Po Op Stap (buitengroep) 3 - 4 jr.
opstap@stichtingkwest.nl 06-28204333
- * Gastouderbureau Kwest 0 - 13 jr.
gastouderbureau@stichtingkwest.nl 0174-623918
- * BSO KwestKids Naaldwijk, 8 locaties 4 - 13 jr.
kwestkidsnaaldwijk@stichtingkwest.nl 0174-820957

Honselersdijk:

- * Kindercentrum Kiekaboe 0 - 4 jr.
kiekaboe@stichtingkwest.nl 0174-641839
- * BSO KwestKids Honselersdijk, KwestFactory 4 - 13 jr.
kwestkidshonselersdijk@stichtingkwest.nl 0174-621524
- * Po De Peuterhof 2-4 jr.
peuterhof@stichtingkwest.nl 06-18697444

Maasdijk:

- * Kindercentrum Kris Kras 0 - 4 jr.
kriskras@stichtingkwest.nl 0174-517614
- * Po Kwetternest 2-4 jr.
kwetternest@stichtingkwest.nl 06-58735499
- * BSO KwestKids Maasdijk, 2 locaties 4 - 13 jr.
kwestkidsmaasdijk@stichtingkwest.nl 06-10030144

Wateringen:

- * BSO KwestKids Wateringen, Kyckmar 4 - 13 jr.
kwestkidswateringen@stichtingkwest.nl 06-10477000

de Lier:

- * Kindercentrum Duckie 0-4 jr.
duckie@stichtingkwest.nl 0174-514421
- * BSO KwestKids de Lier, 2 locaties 4-13 jr.
kwestkidsdelier@stichtingkwest.nl 06-10477000