

STICHTING

KWEST

JAARVERSLAG 2020



Altijd de leukste kinderopvang bij de hand

dagopvang
peuteropvang
gastouderopvang
buitenschoolse opvang

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

JAARVERSLAG

Verslagjaar	2020
Verantwoordelijke	Beleidsmedewerker Kwaliteit
Aantal pagina's	
d.d.	

Voorwoord/inhoud

INHOUDSOPGAVE

	bladzijde
1. Inleiding	3
2. Exploitatie locaties	4
2.1 Capaciteit	
2.2 Bezettingspercentage	
2.3 Overzicht aantal kinderen naar locatie en opvangvorm	
2.4 Prijzen opvangsoorten	
3. Pedagogisch beleid	7
3.1 Pedagogische verdieping	
3.2 Video Interactie begeleiding (VIB)	
3.3 Voor- en vroegschoolse educatie (VVE)	
4. Klachtenbehandeling en registratie ouders/OC	10
5 Veiligheid – gezondheid en registratie	11
6. Personeelsbeleid	12
6.1 Personeelsbestand	
6.2 Ziekte en verzuimbeleid	
6.3 Ziekteverzuim in procenten	
6.4 Klachtenbehandeling medewerkers	
7. Organisatie	14
7.1 Bestuur	
7.2 Ondernemingsraad	
7.3 Centrale Oudercommissie	
7.4 Oudercommissies	

1. INLEIDING

Wat een bijzonder jaar was 2020. Heel de wereld werd verrast door de Covid-19 pandemie en dit heeft ook veel impact gehad op stichting Kwest.

De kinderopvang is twee keer gesloten, waarbij wij gelukkig noodopvang konden bieden aan kinderen van ouders die in een cruciaal beroep werken.

De eerste sluiting was in maart 2020. In twee dagen tijd moest alles geregeld worden om de noodopvang te verzorgen. De tweede sluiting was half december.

Wij zijn enorm trots op onze medewerkers die hard hebben gewerkt om alles in goede banen te leiden. Er is een mooie samenwerking tussen de verschillende kinderopvangorganisaties, het onderwijs en de gemeente die mede door deze pandemie nog sterker is geworden.

Daarnaast hebben we veel respect voor alle ouders die tijdens de twee sluitingen geen gebruik konden maken van de noodopvang en thuis de zorg voor de kinderen moesten combineren met hun werk.

Ondanks deze roerige tijd zijn we onze missie niet uit het oog verloren;

Stichting Kwest biedt ouders professionele opvang voor kinderen van 0 jaar totdat zij de basisschool verlaten. Met meerdere locaties in de gemeente Westland is er altijd een locatie bij de hand. Wij dagen kinderen uit om te ontdekken en te ontwikkelen. Voor onze medewerkers biedt stichting Kwest een inspirerende en lerende werkomgeving. Kwest heeft de creativiteit om de vernieuwing op te zoeken; wij staan niet stil!

Onze ondersteunende diensten zijn verhuisd naar een tijdelijk kantoorpand, zodat er op Kindercentrum DoReMi een uitbreiding van kindplaatsen gerealiseerd kon worden.

De groep de Jonge onderzoekers, voor kinderen met een ontwikkelingsvoorsprong, is nu structureel onderdeel van ons aanbod.

De peuteropvang in Naaldwijk is uitgebreid met een nieuwe groep in de Montessorischool en in de Lier is er 8+ BSO geopend bij Scouting de Lier.

Dankzij de goede regeling van de overheid, die de eigenbijdrage van de ouders tijdens de sluitingen heeft gecompenseerd, hebben wij geen vraaguitval gehad.

Heel graag gaan wij in 2021 verder met wat stichting Kwest goed 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, kinderen met een beperking) in meerdere kernen van onze gemeente. Ook deze partners willen we bedanken voor de inspirerende samenwerking.

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.

Naaldwijk, 29 maart 2021

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, reguliere 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; o.a. door verbouwing van een dagopvanglocatie en het openen van een nieuwe peuteropvanglocatie en een locatie buitenschoolse opvang.

AANTAL KINDPLAATSEN DAGOPVANG en REGULIERE PEUTEROPVANG (RPO) op 31 december

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Capaciteit dagopvang	197,6	197,2	236,8	242,0	253,8	270,8
Capaciteit RPO	11,9	11,9	13,0	14,4	15,3	19
totaal	209,5	209,1	249,8	256,4	269,1	292,8

Een kindplaats dagopvang = 10 dagdelen.

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Bezette capaciteit	194	206	222,8	280,6	302,9	353,4

Een kindplaats BSO = 5 dagdelen.

GASTOUDEROPVANG / AANTAL KOPPELINGEN / KINDEREN op 31 december

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
0-4 jr.	109	116	128	144	150	147
4-13 jr.	10	10	10	6	8	6
Totaal	119	126	138	150	158	153

Gesubsidieerde peuteropvang (kinderen 2-4 jaar).

In Naaldwijk is de gesubsidieerde peuteropvang uitgebreid met een nieuwe locatie bij de Montessorischool. De groepen bestaan uit een combi van peuters met gesubsidieerde opvang en opvang volgens wet Kinderopvang (reguliere peuteropvang).

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
dagdelen	17	17	17	17	17	21
peuterplaatsen	88,5	84,5	85	79	71	76

* 1 peuterplaats = 2 dagdelen

2.2 BEZETTINGSPERCENTAGE

De bezettingspercentages van alle vormen van opvang zijn gestegen t.o.v. 2019.

BEZETTINGSCIJFERS IN PROCENTEN

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Kdv – ochtend	78	83	84	86	89	85*
Kdv – middag	68	74	76	82	85	82*
BSO	81	81	85	74	83	81*
RPO	90	92	90	93	88	72
Psz – ochtend	79	81	82	88	90	95
Psz - middag	85	85	77	67	93	88

*door lockdown en openen van noodopvanglocaties in december is bezetting afwijkend.

2.3 OVERZICHT AANTAL KINDEREN NAAR LEEFTIJD EN OPVANGVORM

Stichting Kwest heeft in heel 2020 de zorg voor 2159 verschillende kinderen die een locatie of een gastouder bezoeken.

Aantal kinderen	2015	2016	2017	2018	2019	2020
0-4 jarigen (incl. rpo)	606	631	709	857	832 dag 163 rpo	819 dag 168 rpo
4-13 jarigen	498	586	646	854	964	1059
Gastouder opvang					222	235
Gesubsidieerde peuteropvang	72	59	38	80	83	91
totaal	1176	1276	1393	1791	2264	2372*

*Kinderen kunnen gedurende het kalenderjaar meerdere opvangvormen bezoeken.

2.4 PRIJZEN OPVANGSOORTEN

Dagopvang en buitenschoolse opvang.

De uurprijs van de dagopvang, reguliere peuteropvang en BSO zijn in 2020 verhoogd.

Zowel de uurprijs van de dagopvang als van de BSO van stichting Kwest blijven onder het door de belastingdienst maximaal te vergoeden tarief: dagopvang € 8,17 en BSO € 7,02.

	uurprijs 2015	uurprijs 2016	uurprijs 2017	uurprijs 2018	Uurprijs 2019	Uurprijs 2020
Hele dagopvang	6,49	6,62	6,69	6,76	7,40	7,62
Halve dagopvang	6,49	6,62	6,69	6,76	7,40	7,62
reguliere peuteropvang*	6,49	6,62	6,69	6,76	7,40	7,62
BSO: incl. vakantie opvang	6,38	6,42	6,48	6,54	6,61	6,81
BSO: incl. taxi +incl. vakantie opvang	7,10	7,14	7,20	7,26	7,33	7,53
BSO: excl. vakantie opvang	8,78	8,78	8,78	8,78	8,87	8,87
BSO (los)	6,54	6,57	6,64	6,71	6,78	6,89

Gastouderopvang.

De bemiddelingskosten zijn t.o.v. 2019 niet verhoogd.

Bureaunkosten per maand 2020 (en 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. Vanaf augustus 2020 is er 4 uur opvang per dagdeel. De uurprijs verandert niet, wel de prijs van het dagdeel.

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	2020 Gezamenlijk toetsingsinkomen gezin		2017 1 dagdeel prijs per maand	2018 1 dagdeel prijs per maand	2019* 1 dagdeel Prijs per maand	2020 t/m juli 1 dagdeel Prijs per maand
Naaldwijk Honselersdijk Maasdijk	1	Lager dan	€ 18.890	€ 5,24	€ 4,91	€ 3,49	€ 3,60
	2	€ 18.891	€ 30.581	€ 6,22	€ 5,46	€ 4,36	€ 4,47
	3	€ 30.582	€ 42.082	€ 11,02	€ 10,36	€ 9,38	€ 9,49
	4	€ 42.083	€ 57.238	€ 16,47	€ 16,15	€ 14,62	€ 14,84
	5	€ 57.239	€ 82.276	€ 27,49	€ 28,04	€ 25,31	€ 25,75
	6	€ 82.277	€ 114.011	€ 45,71	€ 47,35	€ 42,98	€ 43,85
	7	€ 114.012	En hoger	€ 57,27	€ 54,22	€ 55,93	€ 59,02

* In 2019 zijn de tarieven voor tabel 1 t/m 6 gedaald t.o.v. 2018. Tabel 7 is gestegen.

Ochtend/ middag 4 uur per keer	tabel	2020 Gezamenlijk toetsingsinkomen gezin		2020 Ouderbijdrage per uur	2020 vanaf augustus 1 dagdeel Prijs per maand
Naaldwijk Honselersdijk Maasdijk	1	Lager dan	€ 18.890	€ 0,33	€ 4,80
	2	€ 18.891	€ 30.581	€ 0,41	€ 5,96
	3	€ 30.582	€ 42.082	€ 0,87	€ 12,65
	4	€ 42.083	€ 57.238	€ 1,36	€ 19,78
	5	€ 57.239	€ 82.276	€ 2,36	€ 34,33
	6	€ 82.277	€ 114.011	€ 4,02	€ 58,47
	7	€ 114.012	En hoger	€ 5,41	€ 78,69

3 PEDAGOGISCH BELEID

3.1 PEDAGOGISCHE VERDIEPING

In 2020 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.

In het Plusplan van stichting Kwest worden er diverse (online) trainingen aangeboden aan en gevolgd door pedagogisch medewerkers. Zowel door stichting Kwest als door externe partners. 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 over seksuele ontwikkeling, training zorgvuldig handelen, Uk en Puk training, babytraining en training gericht op de BSO. Het programma 'Nice to know' richt zich op de bevordering van de betrokkenheid van alle medewerkers. In 2020 zouden deze activiteiten plaats vinden op het Kwestival. Door de COVID pandemie heeft dit geen doorgang kunnen vinden.. Voor de locatieverantwoordelijken wordt er voor de functie aangepaste scholing georganiseerd.

Babytraining

Tijdens het eerste kwartaal van 2020 hebben we 26 medewerkers van de babygroepen de e-learning "werken met baby's" aangeboden. Inmiddels zijn 25 medewerkers gecertificeerd en voldoen hiermee aan de gestelde eisen vanuit de wet IKK. Eén medewerker bevindt zich in de afrondende fase van de e-learning.

Pedagogisch en educatief handelen VVE medewerkers

Kwest heeft binnen de eigen organisatie twee erkende trainers die de verdieping van het VVE programma Uk & Puk 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.

Door alle maatregelen rondom Covid-19 hebben de trainingen voor een deel stil gelegen. Later zijn deze trainingen online weer opgestart.

Er zijn 12 medewerkers voor Uk & Puk gecertificeerd. Deze medewerkers hebben het volledige VVE-traject gevolgd. Eén medewerker heeft het traject niet afgerond, omdat zij volledig op de BSO is gaan werken.

In het laatste kwartaal van 2019 zijn er 14 Kwest medewerkers gestart met de training. De trainingen zijn online voortgezet en de certificering van deze medewerkers is i.v.m. de situatie rond Covid-19 verplaatst naar januari 2021.

De reeds eerder gecertificeerde medewerkers hebben in 2020 VVE- borging gehad middels het traject dat CED voorschrijft. Vier groepen zijn gestart met de eerste borgingstraining "Planning en organisatie". Deze training is online gegeven. Eén groep heeft de borging Kunst oriëntatie A gevolgd, voor de andere groepen is deze doorgeschoven naar de eerste helft van 2021.

De borging welke gepland stond, middels drie consultaties per medewerker is in 2020 niet volledig behaald. Van de medewerkers die eerder gecertificeerd zijn, hebben er 18 in 2020 één of twee consultatie(s) gehad.

3.2 PEDAGOGISCHE COACHING

De pedagogische coaching is gericht op het verbeteren van de pedagogische kwaliteit en de professionele ontwikkeling van de pedagogisch medewerkers. In 2020 is er op verschillende manieren coaching geboden.

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 2020 ingezet om medewerkers bewust te maken van de kind initiatieven en hoe hier ondersteunend/passend op aan te sluiten.

Door de situatie rondom Covid-19 zijn er minder VIB-/coachingsmomenten geweest, dan gepland. Op sommige momenten kon er VIB geboden worden, zoals dat normaal gesproken plaatsvindt; een filmmoment op de groep en aansluitend een gesprek. Op andere momenten hebben we er vorm aan gegeven door de medewerker een situatie te laten filmen en vond het gesprek plaats via Zoom.

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 en aan te sluiten bij de initiatieven van de kinderen.

De overige medewerkers hebben op verschillende manieren coaching ontvangen; d.m.v. VIB, coaching die gericht was op de baby's en aansloot bij de babytraining, individuele coaching en teamcoaching.

Er zijn het afgelopen jaar 150 VIB-/coachingsmomenten geweest in de dagopvang.

Voor de medewerkers van de BSO zijn er dit jaar 80 coachingsmomenten geweest.

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 2020 hebben er 17 Quickscans plaats gevonden.

3.3 VOOR- EN VROEGSCHOOLSE EDUCATIE (VVE)

Stichting Kwest heeft in de dorpskernen Naaldwijk, Maasdijk, Honselersdijk en De Lier 9 locaties dagopvang en 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'.

Acht locaties zijn specifiek bedoeld voor VVE aan doelgroepkinderen. De locatie in De Lier is geen doelgroeplocatie.

Het programma 'Uk & Puk' is een voor-en vroegschoolse educatieprogramma, speciaal voor kinderen in de leeftijd van 0 – 4 jaar. In 2020 hebben de pedagogisch medewerkers activiteiten aangeboden rondom 8 Uk & Pukthema's. De thema's sluiten aan bij de belevingswereld van de kinderen. De aangeboden activiteiten stimuleren de brede ontwikkeling van de kinderen.

De thema's en themaweken worden genoteerd in de 'Jaarplanner Uk & Puk' en deze 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 en begeleid door een VVE medewerker. Voor het doelgroepkind wordt het aanbod gedurende de week herhaald.

Het werken met thema's biedt de pedagogisch medewerkers concrete handvatten om de ontwikkeling van de kinderen gericht te begeleiden en extra aandacht te geven aan kinderen met een (dreigende) ontwikkelings- en/of taalachterstand.

VVE en intern begeleider (IB-er)

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.

De intern begeleider heeft ieder kwartaal overleg met 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 er acties besproken.

Doelgroepkinderen

In 2020 hebben 68 kinderen van de gesubsidieerde peuteropvang en 37 van de reguliere peuteropvang en/of dagopvang als doelgroepkind deelgenomen aan de VVE activiteiten. Van deze 105 kinderen, maken 10 kinderen gebruik van 2 en in één situatie, 3 opvangsoorten binnen Kwest. Bovendien zijn 3 kinderen in de loop van het jaar van opvangsoort gewijzigd, is 1 kind gewijzigd van locatie en bezoekt 1 KOT-doelgroepkind 2 opvanglocaties. Hiermee komt het totaal aantal verschillende doelgroepkinderen dat onze locaties hebben bezocht uit op 92.

jaar	2016	2017	2018	2019	2020
aantal doelgroepkinderen	76	78	80	97	92

In de zomervakantie van 2020 hebben we gebruik gemaakt van de subsidieregeling inhaal- en ondersteuningsprogramma's voorschoolse educatie. 10 Doelgroepkinderen hebben 2 weken lang 12 uur per week extra VVE-aanbod gekregen om de door COVID-19 opgelopen achterstanden in te halen.

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.

Door de COVID-19 uitbraak heeft de ouderbetrokkenheid een andere invulling gekregen. Er zijn geen huisbezoeken geweest en is er slechts 1 ouderbijeenkomst georganiseerd. Als aanvulling op het 'activiteitenprogramma Uk & Puk' dat uitgevoerd wordt in de groep, is er dit jaar het 'activiteitenprogramma Uk & Puk voor thuis' samengesteld. Hiermee willen we ouders stimuleren ook thuis actief met de thema's van Uk & Puk aan de slag te gaan. Voor ieder thema worden uiteenlopende suggesties gedaan en worden tips gegeven. De ouders worden bij ieder nieuw thema geattendeerd op deze activiteiten.

Tijdens de lockdown door COVID-19, zijn er door de medewerkers opnames gemaakt van de Uk & Puk activiteiten. Deze filmpjes zijn bewerkt en op ons YouTube kanaal geplaatst. Om zicht te houden op de meest kwetsbare gezinnen met een doelgroepkind heeft de VVE-coördinator tijdens de 2 lockdown periodes telefonisch contact gehouden met diverse gezinnen.

Overdracht basisschool

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 schriftelijke 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 heeft 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.

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 het intern klachtreglement. Het intern klachtreglement 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 2020 zijn er 29 klachten/verbetersuggesties ingediend door ouders of genoteerd door de locatieverantwoordelijke.

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

Aard van de klacht	Aantal klachten*
Wisseling personeel	1
Communicatie	6
Veiligheid en gezondheid	4
Samenvoegen groepen	0
Ruiltegoed	1
Activiteiten	3
Houding medewerker	1
Bereikbaarheid plaatsingen	3
COVID-19 maatregelen	9
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 afdeling plaatsingen wordt uitgebreid zodat de bereikbaarheid verbetert.

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 het intern klachtreglement, 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 2020 vonden er op diverse locaties ontruimingsoefeningen plaats. Door de sluiting van de kinderopvang en de COVID-19 maatregelen is dit niet overal gebeurd. 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 2020 bij diverse locaties in totaal 117 ongevallen met kinderen geregistreerd, 94 ongevallen in de dagopvang en peuteropvang, 21 ongevallen in buitenschoolse opvang (BSO) en 2 ongevallen bij een gastouder.

De ongevallen zijn niet ernstig (huis-tuin en keuken ongelukjes) en hebben niet geleid tot blijvend letsel. De meeste kinderen zijn op locatie door de eigen EHBO-er behandeld, 14 kinderen hebben alsnog een bezoek gebracht aan een tandarts of huisarts; meestal i.v.m. plakken van wondjes. Twee kinderen zijn behandeld bij de spoedeisende hulp of het ziekenhuis.

In de registratie (bijna) ongevallen met kinderen 2020 worden de aard van het letsel, de toedracht en de afhandeling beschreven. De registratieformulieren zelf worden op locatie bewaard. Het centraal kantoor van Kwest heeft een (geanonimiseerd) overzicht van alle ongevallen.

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.

Er is in 2020 geen ongeval met een medewerker geregistreerd.

Zorgkinderen en Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling

Kwest heeft een eigen intern begeleider (IB-er).

Als er zorgen zijn rondom een kind ondersteunt zij de pedagogisch medewerkers, voert gesprekken met ouders en legt zo nodig contact met ketenpartners om hulp te organiseren.

In 2020 zijn er 113 zorgkinderen/opvallende situaties geregistreerd. In de leeftijdsgroep van 0-4 47 kinderen en bij 4-12 jaar 66 kinderen. Er is meerdere keren advies gevraagd aan Veilig Thuis (VT) en er zijn door Kwest 2 meldingen bij Veilig Thuis gedaan.

Er is veel overleg met diverse andere zorginstanties en er is diverse malen hulp voor kinderen en/of ouders opgang gekomen. Alleen met toestemming van ouders worden kinderen besproken. 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 locatieverantwoordelijke opgeleid als aandachtsfunctionaris en worden ernstige zorgen omtrent kinderen altijd met de clustermanager besproken.

In de registratie opvallende situaties worden signalen, risicofactoren, terugkoppeling, acties en afspraken beschreven. De registratieformulieren zelf worden op locatie in het kinddossier bewaard. Het MT van Kwest heeft een (geanonimiseerd) overzicht van alle opvallende situaties.

6. PERSONEELSBELEID

6.1 PERSONEELSBESTAND

Stichting Kwest heeft op 31-12-2020 201 medewerkers in dienst, waarvan 20 medewerkers met een nulurenovereenkomst. De meeste medewerkers werken in deeltijd. Diverse medewerkers zijn werkzaam op verschillende locaties of in meerdere functies.

In 2020 hebben 18 medewerkers (totaal 8,77 FTE), waarvan 4 medewerkers met een nulurenovereenkomst, de organisatie om diverse redenen verlaten: niet verlengen van contracten, andere baan.

Er zijn in 2020 40 medewerkers aangenomen, voor totaal 20,16 FTE.

6.1.1 AANTALLEN EN UREN

FTE op (hoofd)contract:

31-12-2020	Dagopvang	BSO	Peuter opvang	Gastouder opvang	Centraal kantoor	Flexmedewerkers	totaal
FTE Op contract	67,84	32,37	4,08	1,11	12,51	8,05	125,03

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 medewerker – kindratio worden er op de groep extra mensen (3^{de} pedagogisch medewerker) ingezet.

In 2020 is er, naast de inzet van de flexmedewerkers, in totaal nog 6 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 31-12-2020 in dienst waren bij stichting Kwest.

Leeftijd	Vrouw	man	%
< 21 jr.	13	0	6,5 %
21 t/m 30 jr.	60	4	31,8 %
31 t/m 40 jr.	52	0	25,9 %
41 t/m 50 jr.	40	0	19,9 %
51 t/m 60 jr.	26	0	12,9 %
61 t/m 67 jr.	6		0,3 %
totaal	201	4	100

Dienstjaren	Aantal medewerkers	%
Korter dan 1 jr	39	19,4 %
1 t/m 5 jr	91	45,3 %
6 t/m 10 jr	8	3,9 %
11 t/m 15 jr	25	12,4 %
16 t/m 25 jr	33	16,4 %
Langer dan 25 jr	5	2,4 %
totaal	201	100

6.2 ZIEKTE EN VERZUIMBELEID

Stichting Kwest werkt samen met de arbodienst Summit Care in de Lier. Deze arbodienst is in 2020 overgenomen door Perspectief. 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 2020 is het ziekteverzuim iets gestegen. Dit wordt o.a. veroorzaakt door Covid-19 (afwezigheid door positieve besmetting en wachten op testuitslag). Het verzuimpercentage is exclusief verzuim i.v.m. zwangerschap en zwangerschapperelateerd verzuim.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Gemiddeld %	3,25	3,48	4,47	5,17	3,69	3,80

6.4 KLACHTENBEHANDELING medewerkers

Stichting Kwest heeft een gedragscode ter voorkoming van ongewenst gedrag. Bovendien zijn we aangesloten bij VPN (VertrouwensPersonen Nederland). Informatie over het VPN 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 VPN.

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 twee PSA-begeleiders van Kwest of tot een vertrouwenspersoon van het VPN.

In 2020 zijn er geen klachten van medewerkers binnen gekomen bij de interne klachtencommissie.

Tevredenheidsonderzoek

In 2020 is een tevredenheidsonderzoek gehouden onder de medewerkers van Kwest. Er is een respons van 72%.

Het algemeen eindcijfer voor het werken bij stichting Kwest is 8,0. In het tevredenheidsonderzoek van 2017 was dit 7,6. De samenwerking met collega's geeft de hoogste score (8,1), net als het plezier in het werk en de sfeer binnen de afdeling/locatie (8,2). De laagste scores worden gegeven aan de tijd die er is om het werk goed uit te voeren (7,0) en de mate waarin de werkdruk acceptabel is (6,9). Al deze scores zijn wel hoger dan in 2017.

De resultaten zijn besproken met de OR en op locatieniveau met locatieverantwoordelijke. Te nemen acties worden besproken met de directeur en het MT. Een korte samenvatting van het tevredenheidsonderzoek staat op het intranet van stichting Kwest.

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 2020 zeven keer vergaderd. In december is een online overleg geweest met het MT om het jaarplan 2021 te bespreken.

Het bestuur wordt tussentijds geïnformeerd met management updates via de mail.

7.2 ONDERNEMINGSRAAD

Samenstelling	functie	locatie
Renate vd Knaap	Voorzitter	BSO KwestKids de Lier
Jaimy Damen	Notulist	KC Duckie
Daniëlle van Staalduinen	OR lid	Kantoor
Samiera den Haan-Kuivenhoven	OR lid	KC Kris Kras
Femke vd Bos	OR lid	KC Kiekaboe
Michelle Dorlas	OR lid	BSO Naaldwijk en kantoor

De OR is in 2020 5 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, waarvan 1x via Zoom.

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 2020
- begroting/voorstel ouderbijdrage 2021
- oudercontacten tijdens de lockdown

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 2020 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 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 Maurits en scouting in de Lier, BSO locatie Rehohoth en De Diamant en PO KwestKoters in Naaldwijk hebben eind 2020 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, COVID-19 maatregelen
- 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.