

STICHTING

KWEST

JAARVERSLAG 2022



Altijd de leukste kinderopvang bij de hand

dagopvang
peuteropvang
gastouderopvang
buitenschoolse opvang

stichting Kwest, Jan van de Laarweg 12, 2678 LH De Lier
www.stichtingkwest.nl

JAARVERSLAG

| | |
|-------------------|-----------------------------|
| Verslagjaar | 2022 |
| Verantwoordelijke | Beleidsmedewerker Kwaliteit |
| Aantal pagina's | 15 |
| d.d. | 14-4-2023 |

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 Pedagogische coaching | |
| 3.3 Voorschoolse educatie (VE) | |
| 4. Tevredenheid - 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 Raad van Toezicht | |
| 7.2 Directie | |
| 7.2 Ondernemingsraad | |
| 7.3 Centrale Oudercommissie | |
| 7.4 Oudercommissies | |

1. INLEIDING

"Hoe mooi is het als wij onze krachten bundelen?!" Dat is wat een aantal Westlandse kinderdagverblijven en peuterspeelzalen in 2003 dachten. Samen werden ze stichting Kwest. Wat begon met een paar locaties verspreid over 3 dorpskernen is uitgegroeid tot een sterke kinderopvangorganisatie met 29 locaties in 5 dorpskernen en gastouders in de hele regio.

Meer dan 200 enthousiaste en betrokken medewerkers en 35 gastouders verwelkomen wekelijks ruim 2500 kinderen. Met zijn allen werken we aan onze missie;

"Samen Sterk; voor en door Westland werken aan duurzame en maatschappelijke ontwikkeling van mensen".

En staan we voor goede kinderopvang, goed werkgeverschap en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Met vaste teams op de locatie; warm en persoonlijk en de kracht van 't Kwestgevoel.

Duurzaam ondernemen staat hoog op onze agenda.

In 2022 heeft er een restyle plaatsgevonden bij Kindercentrum Kris Kras, hierbij zijn we overgegaan naar LED-verlichting en een luchtbehandelingssysteem met warmtepompen. We hebben de samenwerking met Patijnenburg uitgebreid en voor onze medewerkers zijn we gestart met het SamenFit programma.

Wij willen de bedrijfsvoering zo organiseren dat we toekomstbestendig zijn. Daarom is in mei de bovenste laag van de organisatiestructuur gewijzigd naar het Raad van Toezichtmodel. Het Kwestkantoor is versterkt met een beleidsmedewerker Kwaliteit, een Financieel manager en een coördinator facilitaire zaken en de locatieverantwoordelijken van de BSO hebben een kleinere span of control gekregen.

De vraag naar kinderopvang is groot. Hierdoor zijn de wachtlijsten voor verschillende locaties nog groter geworden. Deze groei komt ons inziens door de vele nieuwbouwprojecten in Westland en doordat ouders minder gebruik maken van opvang in het informele circuit. Er is een uitbreiding aan kindplaatsen gerealiseerd door Kindercentrum Duckie uit te breiden met één groep en daarnaast zijn er twee BSO sportlocaties geopend.

Het nieuwe ouderportaal is ingevoerd en we merken dat we met dit ouderportaal de ouders nog beter en vooral sneller kunnen informeren over het welzijn van hun kind.

Het ziekteverzuim was dit jaar extreem hoog. Dit kwam voor een groot deel door Covid-19 en de maatregelen van de overheid.

Naast het personeelstekort door het hoge ziekteverzuim, kwam er ook een structureel tekort aan personeel door de soms moeilijk in te vullen vacatures. Mede door de flexibiliteit, enorme inzet en het innovatieve vermogen van de collega's hebben we dit in goede banen kunnen leiden en hebben we geen groepen hoeven te sluiten.

Ik ben dan ook enorm trots op onze collega's en dankbaar dat we met zijn allen de schouders eronder hebben gezet.

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. In 2023 gaan we verder met wat Kwest graag doet: ons inzetten voor de ontwikkeling van kinderen uit gezinnen die wonen en/of werken in Westland.

De Lier, 24 maart 2023

Irene Bui
Directeur-bestuurder stichting Kwest

2 EXPLOITATIE LOCATIES

Stichting Kwest biedt opvang in kindercentra, peuteropvanglocaties 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 Kinderopvang (LRK) is de maximaal mogelijke capaciteit (alle dagen, hele groepen). In de praktijk zijn er groepen op bepaalde dagdelen gesloten of draaien zij halve in plaats van hele groepen.

In de onderstaande tabel staat de daadwerkelijk bezette capaciteit van de afgelopen jaren.

De capaciteit van alle opvangvormen is gestegen, onder anderen doordat groepen een extra dag in de week open zijn gegaan (woensdag en/of vrijdag) en door het uitbreiden van locaties voor buitenschoolse opvang en openen van een nieuwe locatie voor buitenschoolse opvang.

De stijging in capaciteit op de buitenschoolse opvang is in de cijfers niet geheel terug te zien doordat we de gegevens in het systeem dit jaar op een andere wijze hebben geanalyseerd. Dit geeft een meer realistisch beeld dan voorgaande jaren, maar geeft voor 2022 ook een enigszins vertekend beeld.

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

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| Capaciteit dagopvang | 236,8 | 242,0 | 253,8 | 270,8 | 272 | 289,2 |
| Capaciteit RPO | 13,0 | 14,4 | 15,3 | 19 | 20 | 21 |
| totaal | 249,8 | 256,4 | 269,1 | 289,8 | 292 | 310,2 |

Een kindplaats dagopvang = 10 dagdelen

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

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| Bezette capaciteit | 222,8 | 280,6 | 302,9 | 353,4 | 413,4 | 414,2 |

Een kindplaats BSO = 5 dagdelen

GASTOUDEROPVANG / AANTAL KOPPELINGEN / KINDEREN op 31 december

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| 0-4 jr. | 128 | 144 | 150 | 147 | 144 | 164 |
| 4-13 jr. | 10 | 6 | 8 | 6 | 5 | 0 |
| Totaal | 138 | 150 | 158 | 153 | 149 | 164 |

Gesubsidieerde peuteropvang (kinderen 2-4 jaar)

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|-------------|
| dagdelen | 17 | 17 | 17 | 21 | 22 | 22 |
| peuterplaatsen | 85 | 79 | 71 | 76 | 91,5 | 86,5 |

Een peuterplaats = 2 dagdelen

2.2 BEZETTINGSPERCENTAGE

BEZETTINGSCIJFERS IN PROCENTEN

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|----------------------|------|------|------|------|------|-------------|
| KDV – ochtend | 84 | 86 | 89 | 85* | 87 | 85 |
| KDV – middag | 76 | 82 | 85 | 82* | 85 | 84 |
| BSO | 85 | 74 | 83 | 81* | 80* | 85 |
| RPO | 90 | 93 | 88 | 72 | 73 | 75 |
| GPO – ochtend | 82 | 88 | 90 | 95 | 99 | 95 |
| GPO – middag | 77 | 67 | 93 | 88 | 88 | 79 |

*2020/2021 door lockdown en openen van noodopvanglocaties is bezetting afwijkend.

2.3 OVERZICHT AANTAL KINDEREN NAAR LEEFTIJD EN OPVANGVORM

Stichting Kwest heeft in heel 2022 de zorg voor 2583 verschillende kinderen die een locatie of een gastouder bezoeken.

| Aantal kinderen | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|------------------------------------|-------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|
| 0-4 jarigen (incl. rpo) | 709 | 857 | 832 dag 163 rpo | 819 dag 168 rpo | 844 dag 174 rpo | 860 dag 194 rpo |
| 4-13 jarigen | 646 | 854 | 964 | 1059 | 1130 | 1210 |
| Gastouder opvang | | | 222 | 235 | 205 | 217 |
| Gesubsidieerde peuteropvang | 38 | 80 | 83 | 91 | 105 | 102 |
| Totaal* | 1393 | 1791 | 2264 | 2372 | 2458 | 2583 |

*Kinderen kunnen gedurende het kalenderjaar meerdere opvangvormen bezoeken.

2.4 PRIJZEN OPVANGSOORTEN

De uurprijs van de dagopvang, reguliere peuteropvang en BSO zijn in 2021 verhoogd. Zowel de uurprijs van de dagopvang als van de BSO van stichting Kwest liggen onder het door de belastingdienst maximaal te vergoeden tarief: dagopvang € 8,46 en BSO € 7,27.

| | Uurprijs 2017 | Uurprijs 2018 | Uurprijs 2019 | Uurprijs 2020 | Uurprijs 2021 | Uurprijs 2022 |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Hele dagopvang | 6,69 | 6,76 | 7,40 | 7,62 | 7,89 | 8,97 |
| Halve dagopvang | 6,69 | 6,76 | 7,40 | 7,62 | 7,89 | 8,97 |
| Reguliere peuteropvang* | 6,69 | 6,76 | 7,40 | 7,62 | 7,89 | 8,97 |
| BSO: incl. vakantie opvang | 6,48 | 6,54 | 6,61 | 6,81 | 7,05 | 7,72 |
| BSO: incl. taxi +incl. vakantie opvang | 7,20 | 7,26 | 7,33 | 7,53 | 7,77 | 8,49 |
| BSO: excl. vakantie opvang | 8,78 | 8,78 | 8,87 | 8,87 | € 9,09 | 9,95 |
| BSO (los) | 6,64 | 6,71 | 6,78 | 6,89 | € 7,22 | 7,91 |

Gastouderopvang

De bemiddelings/uitvoeringskosten voor het vierde jaar op rij niet verhoogd.

Het minimum adviestarief bij de gastouder is verhoogd naar € 5,85 per uur. Vorig jaar was dit adviestarief € 5,50 per uur.

| Bureaunkosten per maand 2022 | 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 |

Gesubsidieerde peuteropvang

Gemeente Westland stelt jaarlijks de ouderbijdrage voor alle gesubsidieerde peuteropvang vast.

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

| Ochtend/ middag 4 uur per keer | Tabel Afhankelijk van gezamenlijk toetsingsinkomen | 2017 1 dagdeel prijs per maand | 2018 1 dagdeel prijs per maand | 2019 1 dagdeel Prijs per maand | 2020* 1 dagdeel Prijs per maand | 2021 1 dagdeel Prijs per maand | 2022 1 dagdeel Prijs per maand |
|---|---|---|---|---|--|---|---|
| Naaldwijk Honselersdijk Maasdijk | 1 | € 5,24 | € 4,91 | € 3,49 | € 4,80 | € 4,95 | € 5,24 |
| | 2 | € 6,22 | € 5,46 | € 4,36 | € 5,96 | € 6,11 | € 6,55 |
| | 3 | € 11,02 | € 10,36 | € 9,38 | € 12,65 | € 13,09 | € 14,11 |
| | 4 | € 16,47 | € 16,15 | € 14,62 | € 19,78 | € 20,51 | € 22,11 |
| | 5 | € 27,49 | € 28,04 | € 25,31 | € 34,33 | € 35,64 | € 38,25 |
| | 6 | € 45,71 | € 47,35 | € 42,98 | € 58,47 | € 60,51 | € 65,16 |
| | 7 | € 57,27 | € 54,22 | € 55,93 | € 78,69 | € 81,45 | € 86,55 |

* Sinds augustus 2020 is er 4 uur opvang per dagdeel. De uurprijs veranderde niet, de prijs van het dagdeel wel.

3 PEDAGOGISCH BELEID

3.1 PEDAGOGISCHE VERDIEPING

In 2022 zijn de pedagogisch werkplannen waar nodig aangepast en geïmplementeerd in de organisatie. Daarnaast is er een start gemaakt met het herzien van het pedagogisch beleidsplan. Er is een werkgroep samengesteld van collega's met verschillende functies binnen de organisatie. Deze werkgroep is verschillende keren bij elkaar gekomen om input te geven voor, en van gedachten te wisselen over het vernieuwde beleidsplan. Het pedagogisch beleidsplan krijgt steeds meer vorm en de verwachting is dat aan het eind van het eerste kwartaal van 2023 een eerste versie gepresenteerd kan worden.

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

Het programma 'Nice to know' richt zich op de bevordering van de betrokkenheid van alle medewerkers. In 2022 is er vanuit Kwest een 'Nice to know'- dag georganiseerd, waarbij medewerkers deel konden nemen aan een workshop naar keuze. Zij konden bijvoorbeeld een yogales volgen, een cursus bloemschikken volgen of survivals bij 2sur5.

Babytraining

Tijdens het eerste kwartaal van 2022 hebben we 8 medewerkers van de babygroepen de e-learning "werken met baby's" aangeboden. In september zijn er nog 2 medewerkers op eigen verzoek gestart met de training. Eind december waren er 5 medewerkers die de training hadden afgerond, één medewerker is uit dienst gegaan en 4 bevinden zich in de afrondende fase. Inmiddels zijn 41 medewerkers gecertificeerd en voldoen hiermee aan de gestelde eisen vanuit de wet IKK.

Pedagogisch en educatief handelen

Kwest heeft binnen de eigen organisatie twee erkende trainers die het VE programma Uk & Puk Kwest breed inzetten. Tijdens de training wordt er kennis en vaardigheden opgedaan over VE. 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 het eerste kwartaal van 2021 zijn er 15 Kwest medewerkers gestart met de training. 2 medewerkers zijn voortijdig gestopt met de training, omdat zij uit dienst zijn gegaan bij Kwest. De overige 13 medewerkers zijn in april 2022 gecertificeerd. Ook is er een nieuwe trainingsgroep gestart in het eerste kwartaal met 14 medewerkers.

De reeds eerder gecertificeerde medewerkers hebben in 2022 VE- borging gehad middels een routeplanner die CED voorschrijft. Vanuit deze routeplanner is een keuze gemaakt uit verschillende onderwerpen; Spraaktaalontwikkeling, Buitenspel, Interactievaardigheden, Kunstoriëntatie, Druk en lastig gedrag en Opbrengstgericht werken.

Door het volgen van 2 routes per jaar, kan na 3 jaar- dus na 6 routes- het certificaat voor hercertificering aangevraagd worden. In 2022 hebben 38 medewerkers hun hercertificering behaald.

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 2022 is er op de volgende manieren coaching geboden:

Coaching on the job

De pedagogisch coach is een dagdeel aanwezig geweest op de groep en heeft geobserveert. Naar aanleiding van deze observatie hebben gesprekken plaats gevonden. In dit gesprek heeft de coach haar bevindingen gedeeld met de medewerkers. Tijdens dit gesprek werd samen met de medewerker(s), een coachvraag geformuleerd. Afhankelijk van de coachvraag heeft dit geleid tot individuele- of teamcoaching.

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 2022 ingezet om medewerkers met behulp van beeld

ontwikkelingsinitiatieven te laten herkennen, hier betekenis aan te geven en te bespreken hoe zij hier ondersteunend/passend op aan kunnen 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 en aan te sluiten bij de ontwikkelingsinitiatieven van de kinderen.

In totaal zijn er het afgelopen jaar 212 coachingsmomenten geweest in de dagopvang. Voor de medewerkers van de BSO zijn er dit jaar 133 coachingsmomenten geweest.

Coaching n.a.v. de babytraining

Medewerkers die de onlinebabytraining hebben gevolgd, zijn gecoacht op hun gemaakte verbeterplan.

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 2022 hebben er 14 Quickscans plaats gevonden.

3.3 VOORSCHOOLSE EDUCATIE (VE)

Stichting Kwest heeft in de dorpskernen Naaldwijk, Maasdijk, Honselersdijk en De Lier 10 locaties dagopvang en peuteropvang (0 – 4 jaar). Bij alle locaties is er aandacht voor Voorschoolse Educatie (VE) en worden activiteiten aan kinderen geboden met thema's uit het VE programma 'Uk & Puk'.

Zeven locaties zijn specifiek bedoeld voor VE aan doelgroepkinderen. De locaties KwestHome en Op Stap in Naaldwijk en Duckie in De Lier zijn geen doelgroep locatie.

Het programma 'Uk & Puk' is een voorschools educatieprogramma, speciaal voor kinderen in de leeftijd van 0 – 4 jaar. In 2022 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 VE medewerker. Voor het doelgroepkind wordt het aanbod gedurende de week herhaald. Het werken met thema's biedt de pedagogisch medewerkers concrete handvatten om de brede ontwikkeling van de kinderen gericht te begeleiden en extra aandacht te geven aan kinderen met een (dreigende) ontwikkelings- en/of taalachterstand.

VE-coach en intern begeleider

Vanaf januari 2022 is er de verplichting om een pedagogisch beleidsmedewerker in te zetten voor de doelgroepkinderen binnen de VE-locaties, met als doel het verhogen van de kwaliteit van de voorschoolse educatie. Vanaf deze datum is de IB-er (0-4 jaar) ook VE-coach voor de 4 peuteropvanglocaties. De VE-coaching binnen de kinderopvang wordt uitgevoerd door de algemeen pedagogisch coaches 0-4 jaar.

Het team van Ik ontwikkel heeft het jaar gebruikt voor de inrichting van het opbrengstgericht werken (OGW). In het 4e kwartaal heeft er een training plaatsgevonden voor de peuteropvangmedewerkers met als onderwerp 'Opbrengstgericht werken.' De VE-coach zal dit samen met de medewerkers in 2023 verder vorm gaan geven in de dagelijkse praktijk.

Als er zorgen zijn ondersteunt de IB-er de pedagogisch medewerkers, voert gesprekken met ouders en legt zo nodig contact met ketenpartners om hulp te organiseren. De IB-er heeft ieder kwartaal overleg met de locatieverantwoordelijken over kinderen waar zorg om is. Zo nodig bespreekt de IB-er de zorg, met toestemming van ouders, met de jeugdverpleegkundige van de JGZ en worden acties besproken.

Doelgroepkinderen

In 2022 hebben 84 verschillende kinderen deelgenomen als doelgroepkind aan de VE-activiteiten.

| jaar | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--------------------------|------|------|------|------|------|------|
| aantal doelgroepkinderen | 78 | 80 | 97 | 92 | 98 | 84 |

Uitgesplitst naar opvangsoort

| opvangsoort | GPO | RPO | combi RPO/GPO | KO | combi KO/GPO | combi KO/RPO/GPO | van KO naar GPO |
|--------------------------|-----|-----|---------------|----|--------------|------------------|-----------------|
| aantal doelgroepkinderen | 45 | 3 | 19 | 11 | 3 | 1 | 2 |

Bij 2 doelgroepkinderen heeft de gemeente ingestemd met doorbetaling van de subsidie na de leeftijd van 4 jaar. Bij beide kinderen is de plaatsing verlengd met 6 weken. Hiermee hebben we kunnen voorkomen dat deze kinderen thuis zouden komen te zitten. We hebben hen veiligheid, structuur en ontwikkelingsstimulering kunnen bieden en ouders ontlast. Sterk Op School (SOS) was betrokken bij het vinden van een passende onderwijsplek voor deze kinderen.

Huisbezoeken

Vanaf het 2e kwartaal is de VE-coach weer gestart met de huisbezoeken bij nieuwe doelgroepkinderen. Tijdens het huisbezoek wordt onder andere gesproken over de gezinssituatie en hun achtergrond, de ontwikkeling van het kind, het gebruik van het Uk & Puk programma in de groep en wensen, behoeften en verwachtingen worden besproken.

Ouderparticipatie en ouderbetrokkenheid

Voor de zomervakantie is er weer gestart met ouderbijeenkomsten in de peuteropvang groepen. Het uitgangspunt tijdens de bijeenkomsten is: voordoen, meedoen en thuis nadoen. Na een succesvolle pilot waarin we ouderbetrokkenheid hebben gecombineerd met De boekfiets, zal dit in 2023 een structurele plek krijgen binnen de peuteropvang groepen. Als aanvulling op het 'activiteitenprogramma Uk & Puk' dat uitgevoerd wordt in de groep, is er het 'activiteitenprogramma Uk & Puk voor thuis.' Hiermee willen we ouders stimuleren ook thuis actief met de thema's van Uk & Puk aan de slag te gaan. Dit programma en het groepsprogramma zijn voor ouders te vinden in het ouderportaal. Voor ieder thema worden uiteenlopende suggesties gedaan en worden tips gegeven. De ouders worden bij ieder nieuw thema geattendeerd op deze activiteiten.

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 VE-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.

Boekfiets

Ook dit jaar heeft de Boekfietsmedewerker om de week de VE-locaties bezocht. De Boekfietser leest voor met behulp van een vertelkastje en doet taalspelletjes met de kinderen.

4. TEVREDENHEID - 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 negatiefs, maar als een kans, een mogelijkheid tot verbetering. Ouders kunnen klachten of verbeteringsuggesties mondeling of schriftelijk (bijv. door het invullen van het tevredenheidsonderzoek of een klachtenformulier) uiten.

Klachtenbehandeling ouders, aanpassingen beleid, archivering:

In 2022 zijn er 23 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 | 2 |
| Communicatie | 2 |
| Veiligheid en gezondheid | 0 |
| Samenvoegen groepen | 0 |
| Ruiltegoed / Incidentele opvang | 10 |
| Activiteiten | 2 |
| Houding medewerker | 1 |
| Bereikbaarheid plaatsingen | 0 |
| COVID-19 maatregelen | 0 |
| Overig | 6 |

Acties naar aanleiding van klachten/verbetersuggesties

De meeste klachten of verbetersuggesties in 2022 zijn gegaan over het aangepaste beleid 'Incidentele opvang'. Het MT neemt deze punten mee in hun evaluatie van het beleid.

Alle overige klachten en verbetersuggesties zijn doorgesproken en er zijn waar nodig aanpassingen gedaan in protocollen en werkinstructies. Het activiteiten aanbod op de BSO heeft extra aandacht gekregen en zo ook de communicatie naar ouders.

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 ingediend bij het klachtloket kinderopvang.

Klachtenbehandeling en registratie – OuderCommissie (OC) en Centrale OC

Klachten vanuit een OC en/of de Centrale OC worden behandeld volgens het intern klachtreglement. Er zijn door de OC's geen klachten ingediend bij stichting Kwest, het klachtloket of de geschillencommissie Kinderopvang.

5. VEILIGHEID – GEZONDHEID EN REGISTRATIE

In 2022 vonden er op diverse 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 2022 bij diverse locaties in totaal 94 ongevallen met kinderen geregistreerd, 65 ongevallen in de dagopvang en peuteropvang, 24 ongevallen in buitenschoolse opvang (BSO) en 5 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. Er zijn 3 kinderen behandeld bij de spoedeisende hulp of het ziekenhuis.

In de registratie (bijna) ongevallen met kinderen 2022 worden de aard van het letsel, de toedracht en de afhandeling beschreven. De registratieformulieren zelf worden op locatie bewaard. Het Kwestkantoor 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, regels aangepast of zijn de regels herhaald met de kinderen (BSO). Er zijn aanpassingen gedaan in de groepen of buitenomgeving.

Er zijn in 2022 geen ongevallen met een medewerker geregistreerd.

Zorgkinderen en Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling

Stichting Kwest heeft vier intern begeleiders (IB-er) in dienst.

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

In 2022 zijn er 111 zorgkinderen/opvallende situaties geregistreerd. In de dag- en peuteropvang gaat het om 56 kinderen, in de gastouderopvang om 1 kind en bij de buitenschoolse opvang om 54 kinderen.

Er is in een aantal situaties advies gevraagd aan Veilig Thuis (VT), maar geen melding gedaan.

Er is veel overleg met diverse externe zorginstanties en er is diverse malen hulp voor kinderen en/of ouders op gang gekomen. Alleen met toestemming van ouders worden kinderen besproken.

De intern begeleider 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), Jeugdformaat, centrum voor Jeugd en Gezin (JGZ), Integrale vroeghulp, Vroeghulp Kentalis en Ipse de Bruggen.

Elke locatieverantwoordelijke is opgeleid als aandachtsfunctionaris en kan waar nodig de meldcode in gang zetten. Ernstige en/of acute zorgen omtrent de veiligheid en/of ontwikkeling van kinderen worden altijd met de clustermanager besproken.

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

6. PERSONEELSBELEID

6.1 PERSONEELSBESTAND

Stichting Kwest heeft op 31-12-2022 216 medewerkers in dienst, waarvan 24 medewerkers met een 0-urenovereenkomst. De meeste medewerkers werken parttime (6 fulltime). Een aantal medewerkers zijn werkzaam op verschillende locaties of in meerdere functies.

In 2022 hebben 43 medewerkers de organisatie om diverse redenen verlaten: zoals het vervallen van functie (huishoudelijke medewerkers), niet verlengen van contracten door Kwest, andere baan, stoppen door langdurige ziekte en twee medewerkers zijn met pensioen gegaan.

Er zijn 55 medewerkers in 2022 in dienst getreden, waarvan 5 nieuwe BBL'ers (pedagogisch medewerkers in opleiding).

6.1.1 AANTALLEN EN UREN

FTE op (hoofd)contract:

| 31-12-2022 | Dagopvang | BSO | Peuter opvang | Gastouder opvang | Centraal kantoor | Flexmedewerkers | totaal |
|------------------------|-----------|-------|---------------|------------------|------------------|-----------------|---------------|
| FTE Op contract | 68,05 | 39,38 | 1,14 | 1,33 | 17,34 | 10,54 | 137,79 |

FTE extra inzet

Bij afwezigheid (ziekte of vakantie) van pedagogisch medewerkers, wordt er gekeken naar oplossingen zoals de mogelijkheid om groepen samen te voegen. Meestal worden flexmedewerkers of parttime medewerkers extra ingezet om de groepen met voldoende pedagogisch medewerkers te bezetten.

In 2022 zijn er naast de inzet van de flexmedewerkers, in verhouding tot 2021 veel externe diensten ingehuurd in verband met vervanging van ziekte en verlof. In 2022 is daarbij ook voor het eerst gebruik gemaakt van ZZP'ers.

6.1.2 OVERZICHT PERSONEELSBESTAND NAAR LEEFTIJD EN DIENSTJAREN

Onderstaand overzicht betreft het aantal medewerkers die op 31-12-2022 in dienst waren bij stichting Kwest.

| Leeftijd | Vrouw | man | % |
|-----------------|--------------|------------|------------|
| < 21 jr. | 9 | 2 | 5 |
| 21 t/m 30 jr. | 63 | 2 | 30 |
| 31 t/m 40 jr. | 60 | 1 | 28 |
| 41 t/m 50 jr. | 45 | 2 | 22 |
| 51 t/m 60 jr. | 24 | 0 | 11 |
| 61 t/m 67 jr. | 8 | 0 | 4 |
| totaal | 209 | 7 | 100 |

| Dienstjaren | Aantal medewerkers | % |
|--------------------|---------------------------|------------|
| Korter dan 1 jr | 48 | 22 |
| 1 t/m 5 jr | 96 | 44,5 |
| 6 t/m 10 jr | 16 | 7,5 |
| 11 t/m 15 jr | 13 | 6 |
| 16 t/m 25 jr | 40 | 19 |
| Langer dan 25 jr | 3 | 1 |
| totaal | 216 | 100 |

6.2 ZIEKTE EN VERZUIMBELEID

Stichting Kwest werkt sinds 2021 samen met de arbodienst Vaardig Werk in de begeleiding en terugdringen van verzuim. Daarnaast wil Kwest aandacht besteden aan een gezonde leefstijl. In 2022 is Kwest daarvoor een samenwerking aangegaan met Westland Gezond. Vanuit het Samen-Fit programma zijn o.a. Health-Checks, sportworkshops en webinars georganiseerd.

6.3 ZIEKTEVERZUIM IN PROCENTEN (excl. zwangerschapsverlof)

In 2022 is het gemiddelde ziekteverzuim wederom gestegen. Dit wordt vooral veroorzaakt door Covid-19 (afwezigheid door positieve besmetting en wachten op testuitslag) en daarnaast een aantal langdurig zieken.

Door een andere vorm van rapportage in het systeem van de huidige arbodienst, is het verzuimpercentage t/m 2020 niet helemaal te vergelijken met de jaren erna. Ziekte door zwangerschap wordt bijvoorbeeld nu wél meegeteld in de rapportage, ondanks dat hier de vangnetregeling voor geldt (UWV betaalt een uitkering aan Kwest). Evenals in 2021 worden in een gedeelte van 2022 ook de zwangere medewerkers meegeteld die afwezig zijn, omdat ze tussen 28 en 34 weken zwangerschap niet meer op de groep mochten werken (Covid-19 advies RIVM) en geen vervangend werk konden doen. Kwest heeft voor deze groep ook een beroep gedaan op de vangnetregeling bij het UWV. Dit gedeelte vangnet "ziek door zwangerschap" is niet in een apart percentage te rapporteren, waardoor dit in het totale verzuimcijfer blijft opgenomen.

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------|------|------|------|------|------|------|
| Gemiddeld % | 4,47 | 5,17 | 3,69 | 3,80 | 6,21 | 8,49 |

6.4 KLACHTENBEHANDELING medewerkers

Stichting Kwest heeft een gedragscode ter voorkoming van ongewenst gedrag. Bovendien zijn we aangesloten bij Centrum Vertrouwenspersonen plus (CVP+). Informatie over CVP+ is te vinden op het intranet van Kwest.

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 beroepscode kinderopvang, gedragscode Kwest 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 CVP+.

Kwest heeft twee interne vertrouwenspersonen aangesteld. De taak van de intern vertrouwenspersoon is het ondersteunen en begeleiden van medewerkers die op het werk geconfronteerd worden met psychosociale arbeidsbelasting. Medewerkers kunnen zich met meldingen en klachten richten tot de intern vertrouwenspersoon van Kwest of tot een vertrouwenspersoon van CPV+.

In 2022 zijn er geen klachten van medewerkers binnen gekomen bij de interne klachtencommissie.

7. ORGANISATIE.

7.1 RAAD VAN TOEZICHT

| Samenstelling | functie | sinds: |
|----------------------|----------------|---------------|
| Dhr. S Persoon | Voorzitter | 2016 |
| Dhr. R. Mulder | Algemeen lid | 2008 |
| Mw. C. Nijman | Algemeen lid | 2014 |
| Mw. M. Strik | Algemeen lid | 2021 |
| Mw. S. Daoud | Algemeen lid | 2021 |

Na een lang voortraject is in mei 2022 de bovenste laag van de organisatiestructuur gewijzigd. Deze laag bestond uit een vrijwillig bestuur en een directeur. Door wijzigingen in wet- en regelgeving en de omvang van stichting Kwest was dit niet meer passend. Daarom is de structuur veranderd in het Raad van Toezichtmodel. Dit houdt in dat het bestuur, Raad van Toezicht is geworden en de directeur, directeur-bestuurder.

De Raad van Toezicht houdt toezicht op de lange termijn doelen en uitgangspunten van stichting Kwest. Dit betekent toezicht houden op de financiële situatie en risicobeheersing, maar ook op de uitvoering van de strategie en of de belangen van alle betrokkenen bij Kwest voldoende worden gewaarborgd door de directeur-bestuurder.

In 2022 zijn er 6 vergaderingen geweest met de Raad van Toezicht en de directeur-bestuurder. Daarnaast is de Raad van Toezicht op werkbezoek geweest naar 4 locaties en hebben ze de jaarlijkse evaluatie van de Raad van Toezicht gehouden.

7.2 MT

| Samenstelling | functie |
|----------------------|----------------------|
| Irene Bui | Directeur-bestuurder |
| Claudia Wouters | Financieel manager |
| Willemijn Hillebrand | HR manager |
| Alice Tulen | Clustermanager 0-4 |
| Elles Drop | Clustermanager 4-12 |

Het MT is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding en het beleid van stichting Kwest. In 2022 is er elke maand vergaderd en is er een risicomatrix opgesteld.

7.3 ONDERNEMINGSRAAD

| Samenstelling | Functie | Locatie |
|------------------------------|----------------|----------------|
| Jaimy Damen | Voorzitter | KC Duckie |
| Femke vd Bos | Notulist | KC Kiekaboe |
| Daniëlle van Staalduinen | OR lid | Kantoor |
| Samiera den Haan-Kuivenhoven | OR lid | KC Kris Kras |
| Jennifer Bentvelzen | OR lid | KC DoReMi |

De OR is in 2022 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.

7.4 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:

- Uitwisselen informatie Kwest: activiteiten, ontwikkelingen zoals ouder- en groepsportaal, wijzigen ruildagenbeleid in Kwest-cadeaudagen, uitbreidingen locaties
- taken en bevoegdheden centrale OC
- uitwisselen informatie diverse oudercommissies
- Jaarverslag/jaarrekening 2021
- Begroting/voorstel ouderbijdrage 2023
- Covid-19 maatregelen

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 2022 tien oudercommissies (OC).

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

In Honselersdijk hebben BSO locatie Hoeksteen en SVH (gestart in oktober 2022) geen OC leden.

Per februari 2023 zal er een nieuw lid vanuit locatie Hoeksteen aansluiten bij OC Honselersdijk.

In Naaldwijk hebben BSO locatie Rehoboth en PO KwestKoters geen OC leden.

In De Lier hebben BSO locatie Prins Maurits en locatie scouting geen OC leden.

In Wateringen heeft BSO locatie Kyckmar sinds eind 2022 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 gezondheidsbeleid en ongevallenregistratie
- Activiteiten, feesten
- Divers beleid zoals incidentele opvang en 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.