

STICHTING

**KWEST**

## **JAARVERSLAG 2021**



## **Altijd de leukste kinderopvang bij de hand**

dagopvang  
peuteropvang  
gastouderopvang  
buitenschoolse opvang

stichting Kwest, Druivenstraat 30, 2671 SK Naaldwijk  
[www.stichtingkwest.nl](http://www.stichtingkwest.nl)

## JAARVERSLAG

Verslagjaar	2021
Verantwoordelijke	Beleidsmedewerker Kwaliteit
Aantal pagina's	15
d.d.	5-4-2022

### Voorwoord/inhoud

### INHOUDSOPGAVE

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

## 1. INLEIDING

### Bestuursverslag

Een verslag van het turbulente jaar 2021. Een jaar waarin we de eerste maanden werden stilgezet en waar nieuwe dynamiek en inzichten ontstonden.

We zijn in het voorjaar gestart met het formuleren van een nieuwe missie en visie. Aan de hand van de input van medewerkers, ouders en stakeholders zijn we met het MT en de leidinggevende aan de slag gegaan.

Wij zijn tot de volgende missie en visie gekomen;

#### **Missie**

Samen Sterk:

Voor en door Westland werken aan duurzame en maatschappelijke ontwikkeling van mensen.

#### **Visie**

Kinderen worden uitgedaagd om te verwonderen, ontdekken en ervaren.

Samen verschillend is bij Kwest normaal.

We werken duurzaam met aandacht voor mens & natuur.

Maatschappelijke betrokkenheid maakt ons sterk in Westland en onderscheidend in de dorpskernen.

Er zijn dit jaar nieuwe initiatieven ontwikkeld zoals de Boekfiets samen met Okidoki en Skills bij Kwest in samenwerking met Cultuurweb. Daarnaast is er uitbreiding in kindplaatsen gerealiseerd bij BSO KwestKids Joannes in Naaldwijk en bij BSO KwestKids Prins Maurits, Kindcentrum Duckie in de Lier en is kindercentrum DoReMi gerestyled.

In oktober zijn we gestart in de kern Maasdijk met een nieuw ouderportaal van Konnect. Met dit ouderportaal kunnen we de ouders nog beter en vooral sneller informeren over het welzijn van hun kind bij ons.

Duurzaam ondernemen staat hoog op onze agenda.

Dit jaar hebben we twee elektrische bussen gekocht, zodat de Op Stap groep en de BSO elke dag op een duurzame manier met de kinderen er op uit kunnen. Bij Kindercentrum DoReMi hebben we zonnepanelen geplaatst. En we hebben onze samenwerking met Patijnenburg bekrachtigd met een overeenkomst; MVO Westland, Samen Sterk voor inclusief werk.

Ik ben trots op alle collega's, zij hebben zich dit jaar allemaal flexibel opgesteld. Naast het personeelstekort door de pandemie, kwam er ook een structureel tekort aan personeel door de soms moeilijk in te vullen vacatures.

Mede door de flexibiliteit en het innovatieve vermogen van de collega's hebben we dit in goede banen kunnen leiden.

Dit jaar is er een enorme groei in de vraag naar kinderopvang. Hierdoor zijn er wachtlijsten ontstaan voor verschillende locaties. Deze groei komt ons inziens door de vele nieuwbouwprojecten in Westland en doordat ouders minder gebruik maken van opvang in het informele circuit. Onze omzet is dit jaar wederom gestegen. De stichting beschikt over voldoende liquide middelen en een positief werkkapitaal. Hierdoor hebben we de plannen voor 2021 kunnen realiseren. Kwest kiest ervoor het vrij besteedbaar vermogen i.v.m. het grote personeelsbestand aan te houden als buffer.

Graag gaan wij in 2022 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 collega's, 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 Sterk; voor en door Westland werken aan duurzame ontwikkeling van mensen is waar Kwest voor staat.

De Lier, 28 maart 2022

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

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Capaciteit dagopvang	197,2	236,8	242,0	253,8	270,8	272
Capaciteit RPO	11,9	13,0	14,4	15,3	19	20
<b>totaal</b>	<b>209,1</b>	<b>249,8</b>	<b>256,4</b>	<b>269,1</b>	<b>289,8</b>	<b>292</b>

Een kindplaats dagopvang = 10 dagdelen.

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

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Bezette capaciteit	206	222,8	280,6	302,9	353,4	413,4

Een kindplaats BSO = 5 dagdelen.

GASTOUDEROPVANG / AANTAL KOPPELINGEN / KINDEREN op 31 december

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>0-4 jr.</b>	116	128	144	150	147	144
<b>4-13 jr.</b>	10	10	6	8	6	5
<b>Totaal</b>	<b>126</b>	<b>138</b>	<b>150</b>	<b>158</b>	<b>153</b>	<b>149</b>

#### 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 (GPO) en opvang volgens wet Kinderopvang (reguliere peuteropvang of RPO).

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>dagdelen</b>	17	17	17	17	21	22
<b>peuterplaatsen</b>	84,5	85	79	71	76	91,5

\* 1 peuterplaats = 2 dagdelen

### 2.2 BEZETTINGSPERCENTAGE

BEZETTINGSCIJFERS IN PROCENTEN

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Kdv – ochtend</b>	83	84	86	89	85*	87
<b>Kdv – middag</b>	74	76	82	85	82*	85
<b>BSO</b>	81	85	74	83	81*	80*
<b>RPO</b>	92	90	93	88	72	73
<b>GPO – ochtend</b>	81	82	88	90	95	99
<b>GPO – middag</b>	85	77	67	93	88	88

\*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 2021 de zorg voor 2204 verschillende kinderen die een locatie of een gastouder bezoeken.

Aantal kinderen	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>0-4 jarigen (incl. rpo)</b>	631	709	857	832 dag 163 rpo	819 dag 168 rpo	844 dag 174 rpo
<b>4-13 jarigen</b>	586	646	854	964	1059	1130
<b>Gastouder opvang</b>				222	235	205
<b>Gesubsidieerde peuteropvang</b>	59	38	80	83	91	105
<b>Totaal*</b>	<b>1276</b>	<b>1393</b>	<b>1791</b>	<b>2264</b>	<b>2372</b>	<b>2458</b>

\*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 2021 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 € 8,46 en BSO € 7,27.

	uurprijs 2016	uurprijs 2017	uurprijs 2018	Uurprijs 2019	Uurprijs 2020	Uurprijs 2021
<b>Hele dagopvang</b>	6,62	6,69	6,76	7,40	7,62	7,89
<b>Halve dagopvang</b>	6,62	6,69	6,76	7,40	7,62	7,89
<b>reguliere peuteropvang*</b>	6,62	6,69	6,76	7,40	7,62	7,89
<b>BSO: incl. vakantie opvang</b>	6,42	6,48	6,54	6,61	6,81	7,05
<b>BSO: incl. taxi +incl. vakantie opvang</b>	7,14	7,20	7,26	7,33	7,53	€ 7,77
<b>BSO: excl. vakantie opvang</b>	8,78	8,78	8,78	8,87	8,87	€ 9,09
<b>BSO (los)</b>	6,57	6,64	6,71	6,78	6,89	€ 7,22

Gastouderopvang.

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

Het minimum adviestarief bij de gastouder is € 5,25 per uur.

<b>Bureaunkosten per maand 2021</b> (gelijk aan 2020 en 2019)	1 <sup>e</sup> kind	1 <sup>e</sup> kind Werving gastouder	2 <sup>e</sup> 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 <sup>e</sup> kind	1 <sup>e</sup> kind Werving gastouder	2 <sup>e</sup> 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

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 maand juli of augustus wordt geen bijdrage gevraagd.

<b>Ochtend/ middag</b> 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
<b>Naaldwijk Honselersdijk Maasdijk</b>	1	€ 5,24	€ 4,91	€ 3,49	€ 4,80	€ 4,95
	2	€ 6,22	€ 5,46	€ 4,36	€ 5,96	€ 6,11
	3	€ 11,02	€ 10,36	€ 9,38	€ 12,65	€ 13,09
	4	€ 16,47	€ 16,15	€ 14,62	€ 19,78	€ 20,51
	5	€ 27,49	€ 28,04	€ 25,31	€ 34,33	€ 35,64
	6	€ 45,71	€ 47,35	€ 42,98	€ 58,47	€ 60,51
	7	€ 57,27	€ 54,22	€ 55,93	€ 78,69	€ 81,45

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

### **3 PEDAGOGISCH BELEID**

#### **3.1 PEDAGOGISCHE VERDIEPING**

In 2021 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. Door de COVID pandemie zijn de trainingen of workshops niet of op een aangepaste wijze doorgegaan.

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

##### **Babytraining**

Tijdens het eerste kwartaal van 2021 hebben we 14 medewerkers van de babygroepen de e-learning "werken met baby's" aangeboden. Inmiddels zijn 37 medewerkers gecertificeerd en voldoen hiermee aan de gestelde eisen vanuit de wet IKK. Twee medewerkers bevinden 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 grotendeels online plaatsgevonden, waar mogelijk zijn de trainingen live aangeboden.

Er zijn 12 medewerkers voor Uk & Puk gecertificeerd. Deze medewerkers hebben het volledige VVE-traject gevolgd.

In het eerste kwartaal van 2021 zijn er 15 Kwest medewerkers gestart met de training. De trainingen zijn online en live voortgezet, 2 medewerkers zijn voortijdig gestopt met de training, omdat zij uit dienst zijn gegaan bij Kwest. De certificering van 13 medewerkers zal plaatsvinden in april 2022.

De reeds eerder gecertificeerde medewerkers hebben in 2021 VVE- borging gehad middels het traject dat CED voorschrijft. Vier groepen hebben 3 borgingstrainingen gevolgd, omdat het volgen van 2 bijeenkomsten per jaar in 2020 niet behaald was door de situatie rondom Covid-19. Vijf groepen hebben de borging 'Kunst oriëntatie A' gevolgd, 6 groepen hebben de borging 'Kunst oriëntatie B' gevolgd en 5 groepen hebben de borging 'Opvallend gedrag' 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. In 2021 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 2021 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 215 VIB-/coachingsmomenten geweest in de dagopvang.

Voor de medewerkers van de BSO zijn er dit jaar 138 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 2021 hebben er 19 Quickscans plaats gevonden.

### 3.3 VOOR- EN VROEGSCHOOLE EDUCATIE (VVE)

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 Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE) en worden activiteiten aan kinderen aangeboden met thema's uit het VVE programma 'Uk & Puk'.

Zeven locaties zijn specifiek bedoeld voor VVE aan doelgroepkinderen. De locaties Kwesthome en Op Stap in Naaldwijk en Duckie in De Lier zijn geen doelgroeplocatie.

Het programma 'Uk & Puk' is een voor- en vroegschoolse educatieprogramma, speciaal voor kinderen in de leeftijd van 0 – 4 jaar. In 2021 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 brede 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 2021 hebben 58 kinderen van de gesubsidieerde peuteropvang, 22 kinderen van de reguliere peuteropvang of kinderopvang en 21 kinderen met een combinatie hiervan, deelgenomen aan de VVE activiteiten.

Van de bovenstaande 101 kinderen zijn er 3 kinderen, op initiatief van ouders, van opvanglocatie gewijzigd. Van deze 3 kinderen is 1 kind van opvangsoort gewijzigd.

Hiermee komt het totaal aantal *verschillende* doelgroepkinderen dat onze locaties hebben bezocht uit op 98.

jaar	2016	2017	2018	2019	2020	2021
aantal doelgroepkinderen	76	78	80	97	92	98

Bij 4 doelgroepkinderen heeft de gemeente ingestemd met doorbetaling van de subsidie na de leeftijd van 4 jaar. In 3 van de 4 situaties is hier daadwerkelijk gebruik van gemaakt met een duur van 4, 5 en 14 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.

#### Bevordering ouderparticipatie en ouderbetrokkenheid

Door de COVID-19 uitbraak heeft de ouderbetrokkenheid een andere invulling gekregen dan we van tevoren hadden gepland. Zo zijn er geen huisbezoeken en ouderbijeenkomsten georganiseerd. Tijdens de lockdown zijn er door de medewerkers opnames gemaakt van Uk & Puk activiteiten en zijn er boekjes voorgelezen door de medewerkers. Deze opnames zijn met ouders gedeeld. Ook is de link naar de digitale voorleestassen van de bibliotheek meerdere malen met ouders gedeeld.



Als aanvulling op het 'activiteitenprogramma Uk & Puk' dat uitgevoerd wordt in de groep, is er 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. Dit programma en het groepsprogramma zijn voor ouders te vinden in hun ouderportaal. Voor ieder thema worden uiteenlopende suggesties gedaan en worden tips gegeven. De ouders worden bij ieder nieuw thema geattendeerd op deze activiteiten.

Om zicht te houden op de meest kwetsbare gezinnen met een doelgroepkind heeft de intern begeleider in de sluitingsperiode contact gehouden met de meest kwetsbare gezinnen. Een aantal kinderen hebben gebruik mogen maken van de noodopvang binnen hun eigen locatie.

#### 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.

#### Boekfiets

In het najaar is er gestart met de Boekfiets. Dit is een gezamenlijk initiatief met kinderopvang Okidoki in 's-Gravenzande. De Boekfiets is een herkenbare bakfiets die is uitgerust met een complete inventaris van boeken, knuffels, spelletjes, tekenspullen en een geluidsinstallatie. De Boekfiets rijdt om de week uit naar onze dagopvanglocaties en in de vakanties ook naar BSO. Naast vaste locaties waar De Boekfiets op reguliere basis langskomt, kunnen we op verzoek ook ritjes maken naar niet reguliere locaties of bijvoorbeeld evenementen. De Boekfietsers lezen voor met behulp van een vertelkastje en doen taalspelletje met kinderen én ouders. Zo brengen we het (voor)leesplezier letterlijk naar kinderen en ouders toe.

#### 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 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 2021 zijn er 31 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	6
Veiligheid en gezondheid	5
Samenvoegen groepen	0
Ruiltegoed	3
Activiteiten	2
Houding medewerker	3
Bereikbaarheid plaatsingen	0
COVID-19 maatregelen	5
Overig	5

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. Er is extra aandacht voor 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 is 1 klacht ingediend bij het klachtloket kinderopvang. Na advies van het klachtloket is de klacht door Kwest afgerond.

##### **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 en Peuterspeelzalen.

##### **Tevredenheidsonderzoek**

In 2021 is er tevredenheidsonderzoek gehouden onder de ouders van de kinderopvang en gastouderopvang.

De respons bij de kinderopvang was 48%, bij de gastouderopvang 50%. Ouders van de kinderopvang gaven Kwest een 8 als eindcijfer. Ouders van de gastouderopvang een 8,3! Het klanttevredenheidsonderzoek wordt nader uitgewerkt naar opvangvorm en locatie. Zo kunnen we gericht aan de slag met de input van de ouders om de kwaliteit van opvang nog meer te verhogen.

## **5. VEILIGHEID – GEZONDHEID EN REGISTRATIE**

In 2021 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 2021 bij diverse locaties in totaal 95 ongevallen met kinderen geregistreerd, 80 ongevallen in de dagopvang en peuteropvang, 13 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, 13 kinderen hebben alsnog een bezoek gebracht aan een tandarts of huisarts; meestal i.v.m. plakken van wondjes. Er zijn ook 13 kinderen behandeld bij de spoedeisende hulp of het ziekenhuis.

In de registratie (bijna) ongevallen met kinderen 2021 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 zijn in 2021 2 ongevallen met een medewerker geregistreerd. Er is geen sprake van blijvend letsel.

### **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 2021 zijn er 113 zorgkinderen/opvallende situaties geregistreerd. In de dag- en peuteropvang gaat het om 45 kinderen, in de gastouderopvang om 2 kinderen en bij de buitenschoolse opvang om 66 kinderen.

Er is soms advies gevraagd aan Veilig Thuis (VT), maar geen melding 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 31-12-2021 210 medewerkers in dienst, waarvan 19 medewerkers met een nulurenovereenkomst. De meeste medewerkers werken in deeltijd. Diverse medewerkers zijn werkzaam op verschillende locaties of in meerdere functies.

In 2021 hebben 23 medewerkers (totaal 8,77 FTE), waarvan 8 medewerkers met een nulurenovereenkomst, de organisatie om diverse redenen verlaten: niet verlengen van contracten, andere baan.

Er zijn in 2021 32 medewerkers aangenomen, voor totaal 15,67 FTE.

#### 6.1.1 AANTALLEN EN UREN

FTE op (hoofd)contract:

<b>31-12-2021</b>	Dagopvang	BSO	Peuter opvang	Gastouder opvang	Centraal kantoor	Flexmedewerkers	<b>totaal</b>
<b>FTE</b> Op contract	70,11	36,12	4,39	1,33	13,72	8,40	<b>134,14</b>

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<sup>de</sup> pedagogisch medewerker) ingezet.

In 2021 is er, naast de inzet van de flexmedewerkers, in totaal ruim 12 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 31-12-2021 in dienst waren bij stichting Kwest.

<b>Leeftijd</b>	<b>Vrouw</b>	<b>man</b>	<b>%</b>
< 21 jr.	6	1	3,3 %
21 t/m 30 jr.	64	5	32,7 %
31 t/m 40 jr.	59		28,0 %
41 t/m 50 jr.	41		19,4 %
51 t/m 60 jr.	27		12,8 %
61 t/m 67 jr.	8		3,8 %
<b>totaal</b>	<b>205</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

<b>Dienstjaren</b>	<b>Aantal medewerkers</b>	<b>%</b>
Korter dan 1 jr	29	13,7 %
1 t/m 5 jr	111	52,6 %
6 t/m 10 jr	7	3,3 %
11 t/m 15 jr	20	9,5 %
16 t/m 25 jr	40	19,0 %
Langer dan 25 jr	4	1,90 %
<b>totaal</b>	<b>211</b>	<b>100</b>

### 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 2021 is het ziekteverzuim gestegen. Dit wordt o.a. veroorzaakt door Covid-19 (afwezigheid door positieve besmetting en wachten op testuitslag). Het verzuimpercentage is in 2016 t/m 2020 exclusief verzuim i.v.m. zwangerschap en zwangerschapperelateerd verzuim. In 2021 wordt ziek door zwangerschap wel in het verzuimrapport meegenomen en dat geldt ook voor de zwangeren die tussen 28 en 34 weken zwangerschap niet meer op de groep mogen werken (Covid-19 advies).

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Gemiddeld %	3,48	4,47	5,17	3,69	3,80	6,21

#### **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 intern 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 een intern vertrouwenspersoon van Kwest of tot een vertrouwenspersoon van CPV+.

In 2021 zijn er geen klachten van medewerkers binnen gekomen bij de interne klachtencommissie.

## 7. ORGANISATIE.

### 7.1 BESTUUR

<b>Samenstelling</b>	<b>functie</b>	<b>sinds:</b>
Dhr. S Persoon	voorzitter	2016
Dhr. R. Mulder	Algemeen lid	2008
Mw. C. Nijman	Algemeen lid	2014
Mw. M. Strik	Aspirant lid	2021
Mw. S. Daoud	Aspirant lid	2021

In het verslagjaar 2021 is er met het bestuur zeven keer overleg geweest, waaronder de presentatie over de nieuwe missie en visie van Kwest.

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

### 7.2 ONDERNEMINGSRAAD

<b>Samenstelling</b>	<b>functie</b>	<b>locatie</b>
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
Jennifer Bentvelzen	OR lid	KC DoReMi

De OR is in 2021 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, wijzigen ruildagenbeleid in Kwest-cadeaudagen, uitbreidingen locaties
- taken en bevoegdheden centrale OC
- uitwisselen informatie diverse oudercommissies
- jaarverslag/jaarrekening afgelopen jaar
- begroting/voorstel ouderbijdrage komende jaar
- 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 2021 tien oudercommissies (OC).

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

In Honselersdijk hebben BSO locatie Hoeksteen en PO Peuterhof geen OC leden.

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

In De Lier heeft BSO locatie Prins Maurits 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.