



STICHTING KINDEROPVANG NUTH



JAARVERSLAG 2010



## *Inhoud:*

---

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| <i>Landelijke ontwikkelingen</i>    | 4  |
| <i>Ontwikkelingen binnen SKN</i>    | 5  |
| <i>Ontwikkelingen per onderdeel</i> | 6  |
| Buitenschoolse opvang               | 6  |
| Kinderdagverblijf                   | 7  |
| Gastouderbureau                     | 8  |
| Peuterspeelzalen                    | 8  |
| <i>Bevoegdheden</i>                 | 9  |
| <i>Personeelsvertegenwoordiging</i> | 11 |
| <i>Oudercommissies</i>              | 11 |
| <i>Jaarthema</i>                    | 12 |
| <i>Kerncijfers</i>                  | 13 |
| Bedrijfsresultaatontwikkeling       | 13 |
| Omzetverdeling                      | 14 |
| Bezetting in percentages            | 15 |
| Bezetting in dagdelen               | 15 |
| Verdeling v.d. kosten               | 16 |
| Vooruitzichten 2011                 | 16 |
| FTE's (FullTime-Equivalent)         | 16 |
| Ziekteverzuim                       | 17 |
| <i>Ondersteunende functies</i>      | 18 |
| Administratie                       | 18 |
| Huishoudelijke functies             | 18 |
| Planning                            | 18 |
| Stagecoördinatie                    | 19 |
| Management                          | 19 |
| <i>Klachten</i>                     | 20 |
| <i>GGD-Rapportage</i>               | 21 |
| <i>Slotconclusie</i>                | 23 |

### *Landelijk Register Kinderopvang*

Per 1 januari 2010 is er één Landelijk Register Kinderopvang (LRK) ingesteld. Het LRK vervangt de gemeentelijke registers kinderopvang en is openbaar sinds 1 juli 2010. In het LRK staan alle formele kinderopvangorganisaties die aan de wettelijke eisen voldoen. Nieuwe houders van opvang worden pas in het register opgenomen, als uit de inspectie van de GGD blijkt dat de opvang aan de eisen voldoet.

### *Wet OKE*

Op 1 augustus 2010 startte het harmoniseren van kinderopvang (KDV) en peuterspeelzalen (PSZ). Dit hield in dat er een gelijktrekking kwam van de kwaliteitseisen en opleidingseisen van KDV- en PSZ medewerkers. Ook werden gemeentes vanaf die datum wettelijk verantwoordelijk voor een goed voorschools aanbod voor alle jonge kinderen met een taalachterstand.

### *Naamswijziging*

Met ingang van 1 augustus 2010 is de naam van de Wet Kinderopvang gewijzigd in Wet Kinderopvang en Kwaliteitseisen Peuterspeelzalen. Dit was het gevolg van de inwerkingtreding van het wetsvoorstel OKE. Met dit wetsvoorstel werden ook de peuterspeelzalen onder de werking van de Wet Kinderopvang gebracht.

### *Beleidsveld*

Sinds oktober 2010 is het beleidsveld kinderopvang overgegaan van het ministerie van OCW naar het ministerie van SZW.

### *Gastouderbureau*

Met ingang van 1 januari 2010 golden voor de gastouderopvang nieuwe regels. Doel was het waarborgen van de kwaliteit van de opvang.

In 2010 heeft onze organisatie, ondanks de recessie, een groei gekend. Zowel het aantal kinderen dat gebruik maakte van een van onze vormen van opvang alsook het aantal medewerkers is gestegen. Waren er nog 34 medewerkers in 2009, liep dit aantal in 2010 op tot 37 zonder de 5 medewerkers mee te tellen die als gevolg van de overname van 2 peuterspeelzalen tot onze organisatie zijn gaan behoren. Het aantal vrijwilligers is, mede door deze overname, gegroeid tot 20.

Het zittende bestuur werd aangevuld met bestuursleden van de voormalige besturen van de peuterspeelzalen uit Hulsberg en Schimmert en bestaat sindsdien uit 7 leden. Het is een beleidsbepalend bestuur dat de verantwoording over de dagelijkse gang van zaken heeft gedelegeerd aan de directeur.

2010 was het jaar waarin we voor de eerste keer een jaarverslag hebben gemaakt (om verwarring te voorkomen: het betrof het jaar 2009). Dit verslag is verstuurd naar collega-instellingen, gemeentelijke instanties en alle medewerkers en vrijwilligers van SKN.

Ook stond dit jaar in het teken van het jaarthema “We mogen gezien worden”. Niet alleen de pedagogisch medewerkers zijn daarmee aan de slag gegaan, ook de overheadmedewerkers hebben zich gebogen over dit thema met als gevolg dat er o.a. een banier geplaatst werd bij onze hoofdvestiging.



### Buitenschoolse opvang (BSO)

In Nuth kende de BSO, in tegenstelling tot vorig jaar, een behoorlijke groei. De terugloop van het kinderaantal halverwege 2009 begon zich op het eind van dat jaar te herstellen, een ontwikkeling die zich in 2010 heeft voortgezet. Er was zelfs sprake van een lichte groei. Omdat er steeds meer vraag kwam naar voorschoolse opvang werd hiermee aan het begin van het nieuwe schooljaar (september) gestart.

De BSO in Hulsberg is het afgelopen jaar blijven groeien. De ruimte die we bij de basisschool in gebruik hadden werd te klein en omdat de bouw van de Brede School nog op zich liet wachten, is er gezocht naar een tijdelijke oplossing. Deze is gevonden in het leegstaande lokaal bij de peuterspeelzaal van Hulsberg. Na een aantal intensieve weken van inpakken, inrichten en verhuizen werd er gestart. Een groot voordeel ten opzichte van de ruimte in de basisschool was de aangrenzende buitenruimte en het aparte knutsellokaal. De groei bleef zich



voortzetten waardoor er weer ruimtegebrek ontstond. Dit werd opgelost door gebruik te gaan maken van de lokalen van de peuterspeelzaal. Dankzij een goede samenwerking leverde dit geen problemen op.

De voorbereidingen voor de Brede School kwamen in een stroomversnelling terecht toen er een ander bewind gevoerd

werd door de gemeente Nuth. Het terrein bij de Mesweg werd verworpen als toekomstige locatie en er werd gekozen voor verbouwing van de huidige basisschool. Als partners van de Brede School werden nog steeds gezien de peuterspeelzaal en de buitenschoolse opvang.

In Schimmert werd gestart met buitenschoolse opvang op alle dagen van de week behalve de woensdagmiddag.

Dit vanwege het feit dat hier geen aanmeldingen voor waren. De BSO werd gerealiseerd in de ruimtes van de peuterspeelzaal.

De naam van deze BSO werd tijdens een gezellige middag bekend gemaakt en werd: DolFijn.

Gedurende het jaar is er een goede samenwerking ontstaan tussen medewerkers van de basisschool, de peuterspeelzaal en de buitenschoolse opvang en kon men terecht spreken van een ‘brede school’.



### **Kinderdagverblijf (KDV)**

Op basis van de ervaringen die in 2009 werden opgedaan met de horizontale groep voor de 3-jarigen, viel in 2010 de beslissing om na ruim 20 jaar alle groepen van verticaal om te gaan zetten naar horizontaal, dit na een positief advies van de oudercommissie. Alle ouders werden op de hoogte gebracht en nadat een startdatum werd vastgesteld, konden de voorbereidingen beginnen. Pedagogisch medewerkers mochten aangeven naar welke leeftijdsgroep hun voorkeur uitging, er werd gekeken hoe het meubilair en het spelmateriaal moest worden verdeeld, welke ruimte voor welke leeftijdsgroep het beste geschikt was enz.

Maandag 31 mei was het dan zover. De nieuwe groepsindeling ging van start.



## **Gastouderbureau (GOB)**

2010 was het jaar waarin de gastouderopvang wettelijk in een nieuw kader kwam te staan. Belangrijkste wijziging was dat de gastouders minimaal een opleiding op MBO-2 niveau of een EVC-certificaat



(Erkenning van Verworven Competenties) moesten hebben/behalen en maar op een plaats opvang mochten bieden. Dit laatste werd in de loop van het jaar alweer door de regering verworpen. Verder werden ook alle gastouders geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK).

Trots mochten we zijn op de GGD-rapportage waaruit bleek dat we aan alle eisen voldeden en op het grote compliment dat we daarom van hen ontvingen.

## **Peuterspeelzalen**

Ondanks de zeer goede voorbereidingen die aan de overname van de peuterspeelzalen van Hulsberg en Schimmert voorafgingen, hebben de eerste maanden van het jaar in het teken gestaan van wennen en aanpassen, een proces dat in goede harmonie is verlopen. Een positieve ontwikkeling was dat een aantal van de nieuwe medewerkers zich bereid verklaarden ook binnen andere takken van SKN werkzaam te willen zijn, iets waar dankbaar gebruik van is gemaakt.

In Schimmert nam het kinderaantal toe hetgeen leidde tot het openstellen van meer dagdelen. In Nuth en Hulsberg bleef het aantal kinderen ongeveer gelijk aan voorgaande jaren maar in Vaesrade en Wijnandsrade liep het aantal terug.

Vanaf 01-08-2010 moest elke peuterspeelzaal een oudercommissie hebben. Na het actief werven van leden is het alleen mogelijk geworden in Nuth en Wijnandsrade te starten. Op de andere plaatsen hadden zich geen of te weinig ouders aangemeld.

## *Bevoegdheden*

---

De Governance Code Kinderopvang werd begin 2010 aan het bestuur uitgereikt. Aangezien het bestuur een wisseling had ondergaan, werd ook de Governance code Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening opnieuw uitgereikt.

Enkele jaren geleden hebben bestuur en directie een aantal bijeenkomsten besteed aan de vraag: blijven we een stichting met een beleidsbepalend bestuur of stappen we over naar een raad van toezicht model? Conclusie was dat we een stichting bleven met een beleidsbepalend bestuur. Er werden een Regeling Bestuurlijke Bevoegdheden en een Directiestatuut opgesteld.

Ook bleef het concept van de Algemene vergadering gehandhaafd. Dit is een vergadering waarbij het bestuur van SKN, directie en alle medewerkers bij elkaar komen (een keer per jaar) en het bestuur uitleg geeft over de huidige stand van zaken en wat ze voor de toekomst verwachten en beogen. Het betreft onderwerpen op het gebied van:

- Financiën;
- Uitbreiding c.q.krimp bedrijfsactiviteiten;
- Bestuurssamenstelling;
- Personeelszaken (ook personeelsvertegenwoordiging en personeelsvereniging doen hier hun bijdrage);
- Pedagogisch beleid;
- Jaarthema.

Naast dit alles werd er ook onze missie en visie onder de loep genomen en aangepast aan de nieuwe inzichten die er heersten. Dit alles werd vastgelegd in een Missie & Visie document. Missie & Visie van SKN worden gekenmerkt door de volgende kernwaarden:

- Vertrouwen
- Respect voor elkaar
- Ruimte voor ontplooiing
- Reflectie op wat we doen
- Flexibel en maatschappelijk verantwoord ondernemen
- Streven naar het beste resultaat

Bij dit alles staat de aandacht voor het kind centraal en is het belangrijk dat de ouders betrokken zijn en blijven bij de dienstverlening. SKN heeft dit vastgelegd in het pedagogisch beleidsplan en door vorm te geven aan de ouderbetrokkenheid.



Het voornemen was er in 2010 om de Governance Codes te behandelen en conform de aangegeven richtlijnen en uitgangspunten verder beleid uit te werken. Met name doordat de bestuursagenda steeds gevuld werd door zaken die niet op afhandeling konden wachten, is hier niets van gekomen.

## *Personeelsvertegenwoordiging*

---

Onze organisatie kent een personeelsvertegenwoordiging. Deze heeft in oktober 2010 een bestuurswisseling ondergaan. De vorige bestuursleden hadden al eerder aangegeven dat zij hun werk over wilden dragen maar hebben hiermee gewacht tot de overname van de 2 peuterspeelzalen een feit was. Tijdens de jaarlijkse algemene vergadering werden de 4 nieuwe bestuursleden benoemd. Was er in het oude bestuur een zware vertegenwoordiging vanuit de kinderopvang (3 van de 4 leden) ligt bij het nieuwe bestuur het zwaartepunt bij de bso en psz. Beide opvangvormen worden door 3 van de 4 leden vertegenwoordigd omdat zij in beide takken werken. Het nieuwe bestuur is pas in 2011 voor de eerste keer bij elkaar gekomen.

## *Oudercommissies*

---

Onze organisatie heeft in 2010 te maken gehad met een uitbreiding van het aantal oudercommissies.

Enerzijds kwam dit doordat er zich eindelijk gastouders hadden opgegeven die zitting wilden nemen in een oudercommissie en anderzijds doordat er in 2 van de 5 peuterspeelzalen ook een oudercommissie is opgericht.

De oudercommissies van het dagverblijf en de 3 locaties voor buitenschoolse opvang hebben een bestuurswisseling gehad doordat er kinderen van het dagverblijf en/of de buitenschoolse opvang afgingen.

De centrale oudercommissie is 5 keer bij elkaar geweest. De adviezen die zij in 2010 hebben uitgebracht hadden betrekking op de omzet van verticale naar horizontale groepen in het dagverblijf en op de prijzen van 2011.

## Jaarthema:

---

In 2010 was het jaarthema “slecht weer bestaat niet!”

Uitgangspunt voor dit thema was het meer naar buiten gaan met de kinderen (in ieder geval je niet door het weer tegen laten houden) en meer aandacht voor de inrichting van de buitenspeelruimtes.

Gedurende het jaar bleek al dat de keuze voor dit thema een goede zet was geweest. Ideeën werden geopperd voor de inrichting van de buitenspeelplaats en zover de financiën het toelieten ook uitgevoerd. Er werd veel meer met de kinderen naar buiten gegaan en er vonden meer buitenactiviteiten plaats. Zelfs de oudercommissie deed op haar beurt mee door als presentje voor de dag van de leiding te kiezen voor een paraplu.



### **Bedrijfsresultaatontwikkeling**

Het jaar 2010 stond in het licht van het invoegen van de peuterspeelzalen van Hulsberg en Schimmert in de SKN-organisatie. De afronding van het proces dat in 2009 startte heeft achteraf gezien een grotere financiële invloed gehad dan begroot.

Uit het ingebrachte Eigen Vermogen van beide stichtingen zijn op de balans van SKN bedragen geormerkt voor toekomstige vernieuwingen en investeringen in deze onderdelen.

De omzet steeg door de samenvoeging met ca. 16%. De autonome groei van SKN steeg in 2010 met 7,5%. De totale kosten stegen echter met 24% zodat het operationele resultaat niet verbeterde.

De oorzaak hiervan lag in het feit dat de bezetting groeide waardoor we het aantal dagdelen dat we geopend waren, hebben uitgebreid maar dat deze dagdelen nog een lage bezetting hadden. Het verschil in de bezetting in percentages en in dagdelen (blz. 13) brengt dit duidelijk in beeld.

De slechte bezettingsgraden in de peuterspeelzalen van de kleinere dorpskernen blijven een bron van zorg.

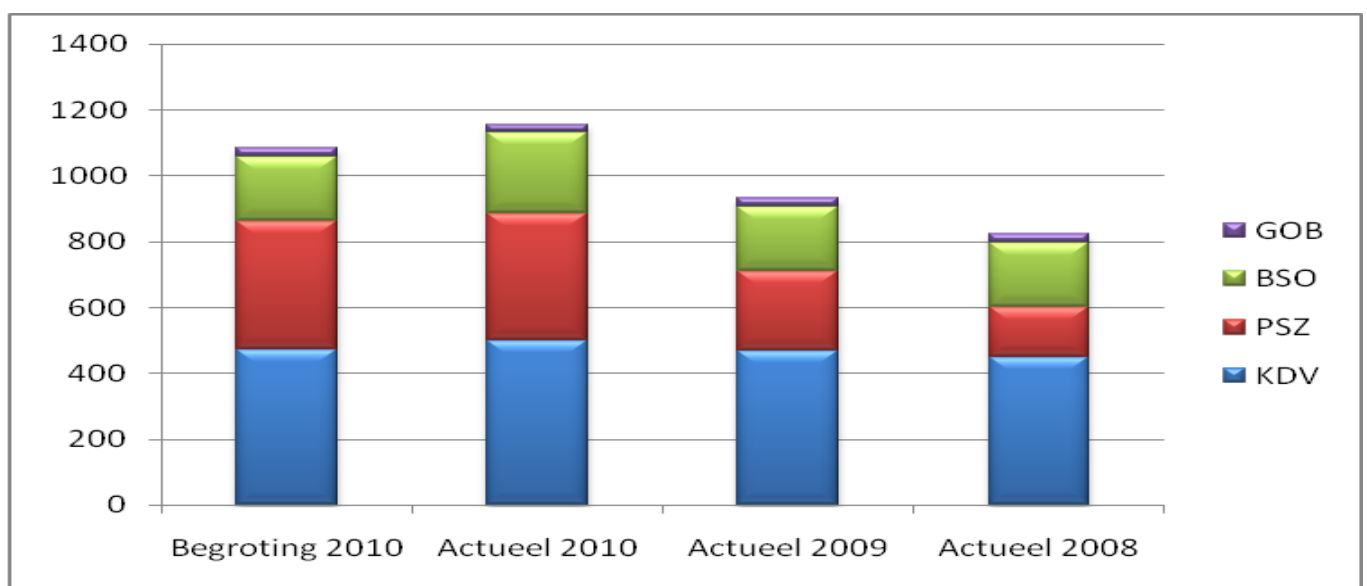
Het bedrijfsresultaat daalde hierdoor naar 4,6% van de omzet (5,9% in 2009), hetgeen nog steeds een goed resultaat genoemd mag worden.

Met een solvabiliteit van 57% (40% in 2009) en volledige aflossing van de achtergestelde lening van de gemeente Nuth uit 2005, mag geconcludeerd worden dat SKN een financieel gezonde onderneming is.

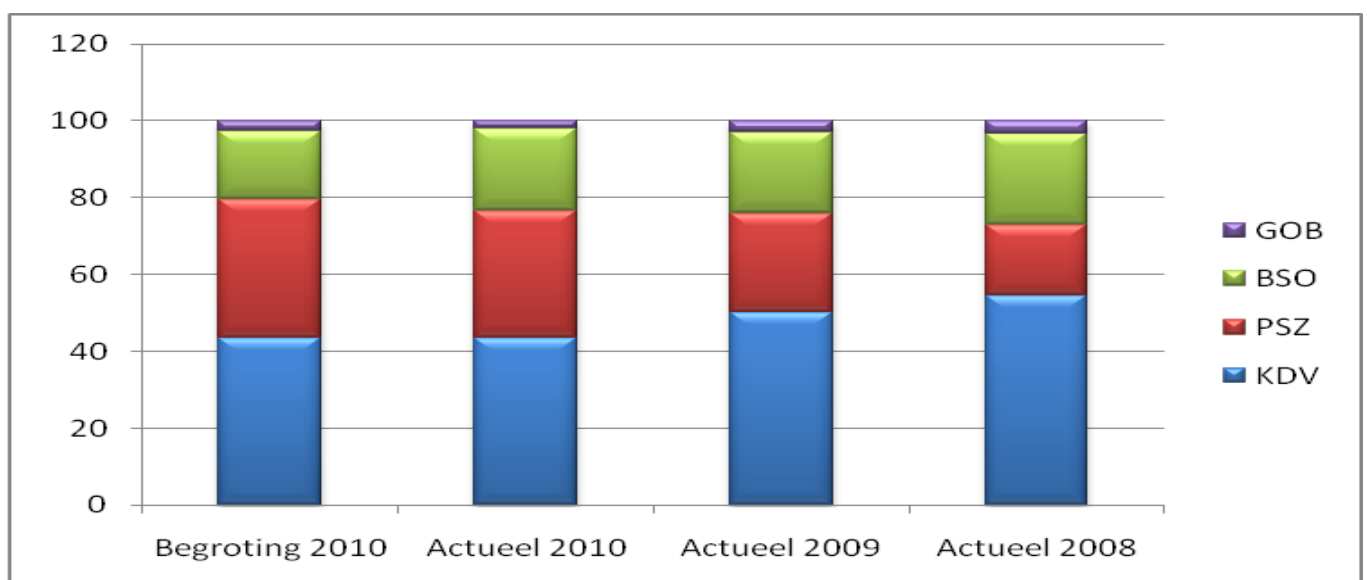
## Omzetverdeling per onderdeel (bedragen x 1000)

|        | Begroting 2010 | %    | Actueel 2010 | %    | Actueel 2009 | %    | Actueel 2008 | %    |
|--------|----------------|------|--------------|------|--------------|------|--------------|------|
| KDV    | 472            | 43,5 | 502          | 43,4 | 468          | 50,1 | 450          | 54,6 |
| PSZ    | 390            | 36,0 | 383          | 33,2 | 241          | 25,8 | 152          | 18,4 |
| BSO    | 194            | 17,9 | 247          | 21,4 | 198          | 21,1 | 194          | 23,6 |
| GOB    | 28             | 2,6  | 23           | 2,0  | 27           | 2,9  | 28           | 3,5  |
| Totaal | 1.084          |      | 1.155        |      | 935          |      | 825          |      |

De omzet weergegeven in een grafiek, ziet er als volgt uit:



De percentages, omgezet in een grafiek, geven het volgende beeld:



## Bezetting in percentages per onderdeel, het GOB in koppelingen

|                   | <u>2010</u> | <u>2009</u> | <u>2008</u> | <u>2007</u> |
|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| PSZ Hulsberg      | 87,0        | ***         | ***         | ***         |
| PSZ Nuth          | 84,7        | 87,4        | 89,9        | 86,8        |
| PSZ Schimmert     | 89,2        | ***         | ***         | ***         |
| PSZ Vaesrade      | 51,8        | 47,3        | 53,1        | 62,9        |
| PSZ Wijnandsrade  | 75,5        | 75,6        | 50,3        | 73,0        |
| KDV               | 84,0        | 87,7        | 86,1        | 82,4        |
| BSO Hulsberg      | 70,0        | 81,2        | 71,8        | 51,3        |
| BSO Nuth          | 84,7        | 78,6        | 87,9        | 82,6        |
| BSO Schimmert     | 37,2        | ***         | ***         | ***         |
| GOB (koppelingen) | 27,75       | 36,3        | 30,9        | 24,5        |

## Bezetting in dagdelen per onderdeel, het GOB in koppelingen

|                   | <u>2010</u> | <u>2009</u> |
|-------------------|-------------|-------------|
| PSZ Hulsberg      | 124,1       | ***         |
| PSZ Nuth          | 155,2       | 159,4       |
| PSZ Schimmert     | 107,1       | ***         |
| PSZ Vaesrade      | 31,1        | 28,3        |
| PSZ Wijnandsrade  | 45,3        | 45,4        |
| KDV               | 297,4       | 285,6       |
| BSO Hulsberg      | 112         | 91,8        |
| BSO Nuth          | 115         | 106,8       |
| BSO Schimmert     | 33          | ***         |
| GOB (koppelingen) | 27,75       | 36,3        |

\*\*\* Deze afdelingen waren voor 2010 niet operationeel of behoorden nog niet tot SKN

## Verdeling van de kosten (% van de omzet)

|                     | Begroting<br>2010 | Actueel<br>2010 | Actueel<br>2009 | Actueel<br>2008 |
|---------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Personeelskosten    | 80,9              | 77,9            | 77,2            | 74,9            |
| Huisvesting         | 7,6               | 10,0            | 9,6             | 13,2            |
| Algemene kosten     | 8,5               | 5,3             | 4,4             | 7,7             |
| Directe exploitatie | 3,2               | 3,4             | 3,1             | 3,2             |

## Vooruitzichten 2011

Zoals overal zal ook voor SKN gelden dat de beheersing van de kosten in een omgeving met toenemende onzekerheden t.a.v.

beleidswijzigingen overheden en economische vooruitzichten alsook toenemende concurrentie van bestaande en nieuwe aanbieders van groot belang is. Het zijn factoren waarmee terdege rekening gehouden moet worden.

De stevige basis van SKN, zowel organisatorisch als financieel, moet echter in staat geacht worden hierop de juiste antwoorden te vinden.

De verwachtingen voor 2011 zijn dan ook gematigd optimistisch waarbij, zoals aangegeven, zeker moet worden opgemerkt dat er een gevoelige wisselwerking kan zijn met de ontwikkelingen binnen de kinderopvang in Nederland en in het bijzonder in de regio.

Voor een gedetailleerd overzicht van de financiële resultaten en balans van SKN verwijzen wij naar de jaarrekening van de stichting.

## Aantal FTE's en medewerkers per onderdeel

In 2010 waren er bij SKN 42 medewerkers in dienst. Een behoorlijke stijging ten opzichte van 2009 die alles te maken had met de overname van de peuterspeelzalen van Hulsberg en Schimmert en het starten van buitenschoolse opvang in Schimmert. Alle medewerkers waren deeltijders. Vanwege de overname groeide het aantal vrijwilligers ook en wel naar 20 personen.

Het aantal FTE's en het aantal medewerkers was als volgt verdeeld:

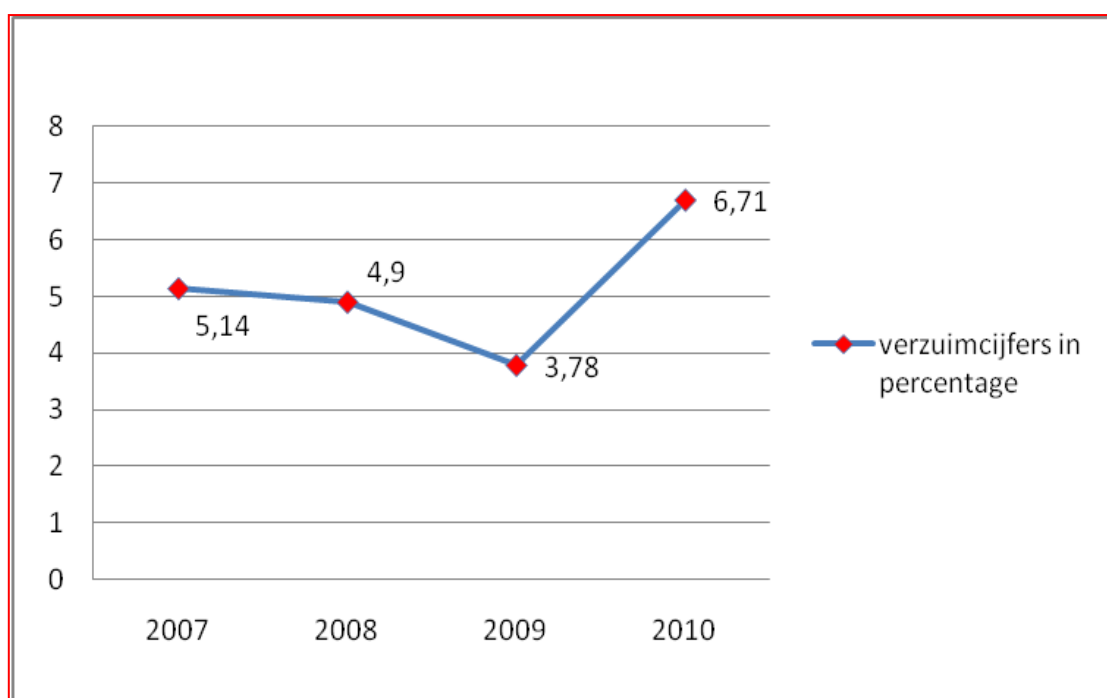
|                         | FTE's | Aantal medewerkers |
|-------------------------|-------|--------------------|
| – Peuterspeelzalen      | 5.61  | 15                 |
| – Kinderdagverblijf     | 9.00  | 15                 |
| – Buitenschoolse opvang | 2.99  | 9                  |
| – Gastouderbureau       | 0.39  | 2                  |
| – Administratie         | 1.00  | 2                  |
| – Overhead              | 1.30  | 2                  |

Het totaal van het aantal medewerkers per onderdeel wijkt af van het eigenlijke totaal doordat een aantal medewerkers binnen diverse onderdelen van de organisatie werkzaam was.

De uren van de medewerkers planning (1 medewerker), praktijkopleider (1 medewerker) en huishoudelijke zaken (2 medewerkers) zijn in het aantal FTE's opgenomen en conform realiteit verdeeld.

## Ziekteverzuim

Het ziekteverzuimpercentage is in 2010 fors gestegen t.o.v. 2009. Oorzaak lag in het feit dat er een aantal medewerkers langdurig ziek waren. De ziekmeldingen waren niet arbeidsgerelateerd.



### **Administratie**

De gevolgen van de overname van de peuterspeelzalen van Hulsberg en Schimmert hebben geleid tot extra werkzaamheden voor de administratieve afdeling van SKN. Overdracht van rekeningen die automatisch werden betaald, onduidelijkheid over betalingswijze voor sommige ouders, het opstellen/afhandelen van de jaarrekening 2009 en het archiveren van hun archief waren zaken die gedurende het jaar, vooral aan het begin, werden afgehandeld.

Daarnaast werd er gezocht naar een efficiëntere manier voor het voeren van de administratie, hetgeen nog niet tot resultaat heeft geleid.

### **Huishoudelijke functies**

Vanwege onvrede over de kwaliteit die het schoonmaakbedrijf leverde, werd in 2009 besloten over te stappen naar een ander bedrijf. Dit nieuwe bedrijf voert nu alleen nog de schoonmaakwerkzaamheden in de locatie aan de Chopinlaan uit. De werkzaamheden in de peuterspeelzaal in Nuth werden overgedragen aan de huishoudelijk medewerkster die deze ook in Wijnandsrade naar volle tevredenheid voor haar rekening nam.

### **Planning**

De medewerker planning had, vanwege de toename in het aantal aanmeldingen, een druk jaar. Ook het feit dat er in het dagverblijf met een andere groepsindeling gewerkt werd (van verticaal naar horizontaal) bracht extra werk met zich mee.

## **Stagecoördinator**

Ook in 2010 zorgde de stagecoördinator weer voor de aanname en begeleiding van de stagiaires. Het aantal stagiaires verdubbelde zich naar 10. Zij waren afkomstig van het Arcuscollege, het Herlecollege en het Leeuwenborghcollege, Carbooncollege en van Stella Maris.

De stages waren als volgt verdeeld:

- 4 stagiaires die SPW3 deden. Hiervan hebben er zich 2 halverwege het schooljaar afgewisseld. Zij liepen stage in het dagverblijf.
- 1 stagiaire deed SPW3 en liep een gecombineerde stage in de peuterspeelzaal en de buitenschoolse opvang van Nuth.
- 1 stagiaire Helpende Welzijn in het dagverblijf.
- 2 stagiaires VMBO arbeidsoriëntatie stage. Hiervan kwam er 1 het hele jaar 1 dag per week naar de peuterspeelzaal in Nuth en de ander is 2 weken geweest, ook naar deze peuterspeelzaal.
- 2 maatschappelijke stages in de buitenschoolse opvang in Nuth. Deze stages waren in 2009 nog niet verplicht dus daar zijn toen ook geen aanvragen voor binnen gekomen. De stagiaires liepen 48 uur stage, meestal tijdens hun vakantie.

## **Management**

Het managementteam heeft in 2010 veel energie gestoken in de nieuwe medewerkers die na de overname van de 2 peuterspeelzalen bij SKN zijn gaan horen. Ook werd er veel aandacht besteed aan het inzichtelijk krijgen van hun werkwijze.

Het opstarten van de buitenschoolse opvang in Schimmert, de daarmee gepaard gaande noodzakelijke contacten met de basisschool en de peuterspeelzaal was een intensief proces dat gedurende het jaar wel al zijn vruchten heeft afgeworpen.

Het opzetten van een kostenbeheersplan leidde ertoe dat er een aantal bezuinigingen doorgevoerd konden worden.

## *Klachten*

---

SKN kent een klachtenreglement. Dit staat vermeld in het informatieboekje. Ook zijn wij aangesloten bij de Klachtencommissie Kinderopvang en bij de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang. Beide organen hebben in 2010 geen klacht over onze organisatie ontvangen. Intern zijn er 9 klachten gemeld. Deze hadden betrekking op procedurele- en administratieve zaken, zaken betreffende het vervoer in de buitenschoolse opvang en zaken die betrekking hadden op dingen die in de groep gebeurd waren.

Alle klachten zijn in een eerste contact met de ouders reeds naar tevredenheid afgehandeld of met de betreffende medewerkers besproken waarna er een terugkoppeling met de ouders heeft plaatsgevonden.

Ook in dit geval waren de ouders tevreden over de wijze waarop de zaken werden aangepakt.

Daar waar de klacht van een ouder een signaal was dat zou kunnen leiden tot algehele kwaliteitsverbetering, werd deze in de teamvergadering behandeld.



## GGD-Rapportage

Onderstaand zijn de resultaten schematisch weergegeven van de rapporten die door de GGD zijn opgesteld op basis van de uitgevoerde toetsingen in 2010.

| Locatie:   | Opmerkingen:  | Genomen actie:                                 |
|--|---|--|
| BSO Hulsberg   | Presentielijsten kunnen verbeterd worden.   | De lijsten zijn aangepast.                     |
|  | Er dient nog een inspectie door de brandweer te worden uitgevoerd.                                  | De inspectie heeft plaatsgevonden              |
| BSO Nuth   | Er werd een onaangekondigde inspectie gehouden waarbij geen onrechtmatigheden werden geconstateerd. |  |
|  | Er heeft geen reguliere inspectie plaatsgevonden.   | In 2009 hadden we een goede beoordeling.       |
| BSO Schimmert  | Goede beoordeling.  |  |
| Gastouderbureau  | Er werd uitstekende service geboden.  |  |
|  | Ondanks alle inspanningen kon er geen oudercommissie geformeerd worden.                             | We blijven steeds de ouders benaderen.         |
| Kinderdagverblijf  | Er heeft geen reguliere inspectie plaatsgevonden.   | In 2009 hadden we een goede beoordeling.       |
| Peuterspeelzalen van Hulsberg, Nuth, Vaesrade, Wijnandsrade en Schimmert | Er heeft geen inspectie plaatsgevonden.   | In 2009 hadden ze allen een goede beoordeling. |



## Slotconclusie

---

2010 was een jaar waarin er veel nieuwe uitdagingen op ons pad kwamen:

- ✚ Integratie medewerkers, vrijwilligers en bestuursleden van de Peuterspeelzalen van Hulsberg en Schimmert;
- ✚ Start buitenschoolse opvang in Schimmert;
- ✚ Start voorschoolse opvang in Nuth;
- ✚ Opstarten oudercommissies voor de peuterspeelzalen;
- ✚ Voldoen aan de nieuwe wet- en regelgeving voor gastouders en gastouderbureau;
- ✚ Opzetten kostenbeheersplan;
- ✚ Het omgaan van verticale- naar horizontale groepen in het dagverblijf;



Deze afbeelding stond op de uitnodiging voor het feest ter gelegenheid van het samengaan van de peuterspeelzalen van Hulsberg en Schimmert met de Stichting Kinderopvang Nuth.