

STICHTING WASKO



JAARVERSLAG 2016

VOORWOORD

2016: bergopwaarts met een accent op de klantgerichtheid

Eerder voorspelden we het einde van de crisis in de kinderopvang. In ons werkgebied bleef dat helaas nog uit. Maar nu is het dan toch eindelijk zover, 2016 kan met een licht positief resultaat de boeken in. In 2016 hebben we verder gewerkt aan de uitvoering van ons ondernemingsplan dat een goede werkagenda vormde voor de organisatie als het gaat om productontwikkeling, kwaliteit, flexibiliteit en scholing. In dit jaarverslag beschrijven wij 2016 op hoofdlijnen.

Doen is het nieuwe denken

In 2016 is er verder gewerkt aan nieuwe dienstverlening, waren er ontwikkelingen in het peuterspeelzaalwerk (zie voor dit jaar nog de aparte jaarverslagen) en is er samenwerking met andere, nieuwe partners tot stand gebracht. De samenwerking met scholen is onverminderd voortgezet. Er zijn scholen in ons hele werkgebied die verder willen ontwikkelen naar een IKC. Dat vraagt om maatwerk. In dit jaarverslag volgt (in willekeurige volgorde) een opsomming van de belangrijkste ontwikkelingen, activiteiten en gerealiseerde samenwerking.

Ruimte om te groeien voor onze medewerkers

We hebben geïnvesteerd in onze medewerkers door een stevig en ambitieus scholingsplan uit te voeren. Daarbij is een groot accent gelegd op de klantgerichtheid van onze organisatie en zijn we Waskobreed het project Knuffel de Klant gestart.

Aantrekken van de markt

We hebben geconstateerd dat de markt weer wat is aangetrokken. De verhoogde kinderopvangtoeslag in relatie tot de stijging van de werkgelegenheid heeft bijgedragen aan een lichte stijging van het aantal aanmeldingen. Dit is vooral zichtbaar in de BSO, wat minder in de DOV.

Bedrijfsvoering en ICT

Helaas heeft onze inzet om de nieuwe ICT-omgeving goed te laten functioneren niet geleid tot het gewenste resultaat. Daarom hebben we aan het einde van 2016 de stevige beslissing genomen over te stappen naar 2 software leveranciers namelijk AFAS en Quebble. Uiteraard heeft dit een zware wissel getrokken op vele medewerkers, die vanaf deze plek enorm worden bedankt voor hun inzet.

Twee fusies

In 2016 zijn Wasko en de Waarden gefuseerd in het kader van de harmonisatie van de peuterspeelzalen en de kinderopvang.

Daarnaast zijn de voorbereidingen getroffen voor een fusie tussen Wasko en de collega kinderopvangorganisaties SKA.

Al met al een enerverend jaar. De organisatie staat niet stil en bewijst ook in 2016 het motto waar te maken: Wasko, ruimte om te groeien!

Mieke van der Linden
Directeur-bestuurder Stichting Wasko

1. VISIE EN BELEID

Wasko, de regionale organisatie voor kinderopvang

Wasko is dé regionale kinderopvangorganisatie in de Alblasserwaard. Wasko heeft duizenden kinderen opgevangen in de leeftijd van 0-13 jaar in kinderdagverblijven, peuterspeelzalen, buitenschoolse- tussenschoolse- en vakantieopvang. Wasko heeft meer dan 50 locaties verspreid over 5 gemeentes: Papendrecht, Alblasserdam, Molenwaard, Sliedrecht en Giessenlanden.

In de meeste gevallen vind je Wasko bij de basisschool. Wasko werkt sinds jaar en dag samen met de scholen en vertaalt de levensovertuiging en pedagogische visie van de school in de kinderopvang. Zo wordt er gewerkt aan een integrale aanpak wat de kinderen ten goede komt. Wasko heeft in 2016 247 medewerkers in dienst.

De Stichting peuterspeelzalen de Waarden is gelieerd aan de Stichting Wasko. Er is sprake van een personele unie. Beide stichtingen handelen onder de naam Wasko. In strategisch en organisatorisch opzicht is er feitelijk sprake van één organisatie, die wordt aangestuurd door één directeur-bestuurder en een Raad van Toezicht.

De peuterspeelzaalactiviteiten van Wasko zijn ondergebracht in een aparte stichting. Omdat Wasko in Papendrecht, Alblasserdam en Molenwaard diensten verleent en er met deze gemeentes ieder een aparte subsidierelatie is, verschijnen er om die reden drie aparte inhoudelijke jaarverslagen vanuit Stichting peuterspeelzalen de Waarden.

In 2016 zijn de voorbereidingen getroffen beide stichtingen per 1-1-2017 te fuseren tot één stichting. Dit is gerealiseerd in het kader van de harmonisatie van het peuterspeelzaalwerk en de kinderopvang.

Waar staat Wasko voor

De persoonlijke ontwikkeling van een kind gaat altijd door, ook vóór schooltijd of nadat de laatste schoolbel is gegaan. Wasko geeft kinderen ruimte om te groeien. We werken met een pedagogisch beleidsplan met daarin de uitgangspunten van pedagogisch verantwoorde opvang. Wasko heeft als doel om de persoonlijke ontwikkeling van kinderen te stimuleren in een ontspannen, veilige en gestructureerde omgeving. We willen kinderen nieuwsgierig maken, uitdagen, aanmoedigen en bevestiging en zelfvertrouwen geven. Bij Wasko kan elk kind zichzelf zijn.

Wasko met de vijf O's

Wasko met de vijf O's is de kern van ons werk. Daarbij kiezen we bewust voor een inhoudelijk pedagogische benadering. Wasko is nadrukkelijk geen oppas, maar een partner die ouders helpt en ondersteunt bij het opvoeden en grootbrengen van hun kind(eren). In onze visie noemen wij onszelf Wasko met de vijf O's. De O's staan hierbij voor onze pijlers: opvang, opvoeding, ontwikkeling, ontspanning en onderwijs. Deze laatste O staat voor onze samenwerking met de basisscholen. Wij vinden het belangrijk dat kinderen de ruimte krijgen om te groeien. Dat zij de wereld zelf kunnen ontdekken en hun talenten mogen ontwikkelen. Elk kind is uniek en ons aanbod is daarom ook divers: van liefdevolle dagopvang tot uitdagende peuteropvang, tot een Groene BSO en zelfs een Zwem BSO.

Missie en visie

In het in 2015 gemaakte ondernemingsplan 'Ruimte om te groeien' zijn de missie en visie van Wasko geformuleerd:

Ruimte om te groeien

Voor kinderen op basis van de vijf O's: Ontwikkeling, Ontspanning, Opvoeding en dit alles in een uitdagende en veilige Opvangomgeving in samenwerking met ouders, het Onderwijs, maatschappelijke organisaties en het bedrijfsleven

&

Voor ouders in werk, studie en persoonlijke ontwikkeling zodat werk en gezin gecombineerd kunnen worden.

De visie van Wasko is:

Wasko levert in de Alblasserwaard een wezenlijke bijdrage aan de groei en ontwikkeling van kinderen en hun ouders. Door professionele opvang met kwaliteit en optimale klantgerichtheid bieden wij kinderen een omgeving waarin zij zich kunnen ontwikkelen en hebben ouders de ruimte om te studeren en/of te werken of zich op andere wijze in te zetten in de maatschappij.

Wasko richt de aandacht op scholen en gemeenten, op diverse maatschappelijke partners en het bedrijfsleven. Wij doen dat met de blik naar buiten, flexibel en vernieuwend én als betrouwbare samenwerkingspartner. Wij bieden kwaliteit, een optimale pedagogische aanpak en een sprankelend activiteitenprogramma.

Medewerkers bieden wij een uitdagende en energieke werkomgeving: een positieve, open sfeer én een organisatie waarbinnen ook zij de ruimte krijgen voor groei; door ontwikkeling en scholing.

2. PRODUCTEN EN DIENSTEN

In 2016 bestond het aanbod van Wasko uit de onderstaande producten en diensten:

Dagopvang

De kinderdagverblijven van Wasko bieden professionele opvang aan, aan kinderen van 0-4 jaar, alle werkdagen van de week van 7.30 – 18.00 uur. Flexibilisering in de dagopvang is een belangrijke productontwikkeling. De contracten en contractvormen zijn flexibeler: we hebben een aantal locaties waar zogenaamde flexgroepen zijn. In deze groepen krijgen de ouders de mogelijkheid om de vooraf ingekochte uren binnen een maand flexibel in te zetten. Ook ontbijten op de dagopvang behoort tot de mogelijkheden. Daarnaast wordt er bij voldoende animo verlengde opvang op de locaties aangeboden: opvang van 07.00 uur tot 18.30 uur.

In de dagopvang zijn medewerkers in 2016 geschoold in het werken met een VVE methode. Op deze manier komen alle ontwikkelingsgebieden structureel aan bod. Een aantal locaties heeft een voorleescoördinator. Zo krijgt (voor)lezen een vaste plaats in de dag planning.

Voorschoolse –, tussenschoolse (eventueel met Waskolunch) en buitenschoolse opvang

Kinderen van 4 tot 13 jaar zijn 52 weken per jaar welkom, alle schooldagen van de week. Er worden veel activiteiten aangeboden zoals sport, drama, zang en creatieve activiteiten. Bij de BSO is het activiteitenaanbod cruciaal. Wasko heeft de afgelopen tijd hard gewerkt aan een goed activiteitenaanbod. Dat doen we onder meer samen met maatschappelijke partners. Voorbeelden daarvan zijn de samenwerking met kinderboerderij Papenhoeve, Landwinkel De Fruit heerlijkheid en Zwembad Blokweer. Het uitbouwen van nieuw aanbod, samen met maatschappelijke partners, blijft in 2017 en de jaren daarna op de agenda staan. Wasko profileert zich met een professioneel sport- en/of cultuuraanbod, om zo ook stevig te opereren ten opzichte van de opkomende concurrent. Wasko werkt met DoenKids!; een online bibliotheek met meer dan 1000 uitgewerkte activiteiten voor onze BSO locaties. Dit is in 2016 ook ingezet tijdens de TSO, zodat deze dienstverlening actiever wordt voor de kinderen dan alleen maar een lunch.

Vakantieopvang

Tijdens alle schoolvakanties van het basisonderwijs biedt Wasko vakantieopvang. Mede door DoenKids! zijn de vakantieprogramma's meer gevarieerd, actiever en dus aantrekkelijker. Vakantieopvang bestaat ook steeds vaker uit een bezoek aan een van de Sport- of Natuurbso's.

Peuterspeelzaalwerk

Vanaf twee jaar en drie maanden kunnen kinderen twee vaste dagdelen naar de peuterspeelzaal. Voor kinderen die een extra steuntje in de rug nodig hebben, bieden we Voor- en vroegschoolse educatie (VVE) aan. Deze kinderen gaan vier vaste dagdelen naar de peuterspeelzaal en krijgen daar een VVE-programma aangeboden.

Aantal locaties en gemeenten

Alle producten en diensten werden geleverd op ruim 50 locaties in 5 gemeenten: Papendrecht, Alblasserdam, Sliedrecht, Giessenlanden en Molenwaard.

3. DOEN IS HET NIEUWE DENKEN

In 2016 is er verder gewerkt aan nieuwe dienstverlening, waren er ontwikkelingen in het peuterspeelzaalwerk (zie de aparte jaarverslagen per gemeente) en is er samenwerking met andere, nieuwe partners tot stand gebracht. De samenwerking met scholen is onverminderd voortgezet. Er zijn scholen in ons hele werkgebied die verder willen ontwikkelen naar een IKC. Soms ontwikkelt een schoolbestuur hier een nadrukkelijke visie, soms laat een schoolbestuur het initiatief bij de schooldirectie. Zo ontwikkelt Wasko telkens maatwerk. Hier volgt (in willekeurige volgorde) een opsomming van de belangrijkste ontwikkelingen, activiteiten en gerealiseerde samenwerking.

PAPENDRECHT

- **IKC vorming met Beatrix en Viermaster**

Beide scholen zijn ambitieus en gedreven om samen met Wasko verder te werken aan IKC vorming.

- **Sluiting Kinderkasteel, kinderen naar Anne Frank**

In 2016 hebben we moeten besluiten de locatie Kinderkasteel te sluiten. We zijn heel blij dat het ons gelukt is om alle kinderen van het Kinderkasteel mee te verhuizen naar de "nieuwe" locatie in de basisschool Anne Frank. Dat is een bijzondere prestatie, mede te danken aan de inzet en de band die er is met de pedagogisch medewerkers en Wasko. In 2016 is geïnvesteerd in de hernieuwde samenwerking met de school. Dat is een uitdaging gezien de populatie op de school. Dit is nog meer complex geworden als gevolg van een instroom van vluchtelingenkinderen.

- **Peuterplusgroep voor kinderen met een ontwikkelingsvoorsprong**

In april is op Basisschool de Leilinde een peuterplusgroep gestart voor kinderen met een ontwikkelingsvoorsprong. De peuterplusgroep is een plek waar peuters met een mogelijke ontwikkelingsvoorsprong zich 'onder elkaar' en uitgedaagd voelen, een wekelijkse leuke ochtend en prachtig hulpmiddel om veilig door te ontwikkelen.

- **Pilot met warme maaltijden**

Na enig onderzoek (gesprekken met teamleiders, bijeenkomst oudercommissies) is besloten op drie locaties binnen Wasko een pilot met warme maaltijden te starten. De opzet was bijzonder eenvoudig. Ouders bestellen en betalen de warme maaltijd via de organisatie die het levert: Zin in Puur. Zo is dit voor Wasko geen administratieve of organisatorische belasting.

In de maand juni is gestart op Benjamin, TrossenLos, (Papendrecht) en Maasplein (Alblasserdam). In de zomer is geëvalueerd. Geconstateerd is dat er te weinig animo is voor een dergelijk aanbod.

- **Renovaties en continuoosters**

In 2016 hebben de twee basisscholen aan de Moerbeihof achter elkaar een grondige renovatie doorgevoerd. Eerst de Knotwilg, daarna de Prins Floris. De twee scholen hebben gekozen - na verbouwing - voor ieder een eigen BSO. Dat heeft te maken met de behoefte zich sterker afzonderlijk van elkaar te profileren. Onze openbare Peuterspeelzaal Dribbel daar is ook verbouwd. De renovaties hebben geleid tot mooie, frisse en lichte school- en kinderopvanglocaties.

- **Werkgroep 'andere schooltijden' gestart vanuit OPOPS**

Er is in 2016 een werkgroep 'andere schooltijden' gestart vanuit OPOPS. Wasko is gevraagd deel te nemen aan deze werkgroep. Het blijkt een complex onderwerp waar veel bij komt kijken en wat in 2017 verder doorgaat.

- **Keuze Constantijn voor Kinderopvang Papendrecht**

In 2016 heeft de schooldirecteur van de Oranje Nassau en de Constantijn ervoor gekozen ook op de locatie Constantijn met Kinderopvang Papendrecht verder te gaan. Veel ouders hebben ons laten weten dit jammer te vinden, maar kozen uiteindelijk voor het gemak van een BSO in pandig in de school.

- **Ontwikkelingen met Basisschool Kameleon (speciaal onderwijs)**

Basisschool Kameleon en Wasko hebben onderzocht of een BSO haalbaar zou zijn voor het speciaal onderwijs, De Kameleon. Er bleek te weinig animo, dus dit project is gestopt.

- **Samenwerking gemeente Papendrecht**

Er is wederom sprake geweest van een goede samenwerking met de wijkconsulenten in Papendrecht. Zo waren er mooie projecten op het snijveld van welzijn en jeugd en jongerenwerk: Herfststuif, Powerpark, Buitenspeeldagen, De sport- en speldagen en Kanjerdag. De insteek van Wasko is dat het belangrijk is dat Wasko bijdraagt aan de leefbaarheid van wijken, en de kwaliteit van het woon- en werkklimaat in een gemeente. een rol spelen. Dit is goed voor onze maatschappelijke positie, de goede naam van Wasko binnen de gemeente, en voor (indirecte) werving van nieuwe klanten. We staan immers telkens weer "op de kaart". Een en ander is gefinancierd vanuit het Brede Schoolbudget. Dit budget is op eind 2016.

ALBLASSERDAM

- **Wasko stopt met de DOV op de Loopplank**

Met ingang van 1 april is de DOV overgedragen aan PIT. De overige activiteiten (peutergroep, BSO) handhaven we tot de gestelde termijn in het convenant: 1-8-2017.

- **Peuterspeelzaal OT & Sien krijgt christelijke identiteit**

Wasko Kinderopvang is met ingang van het nieuwe schooljaar christelijke opvang aan gaan bieden bij peuterspeelzaal Ot & Sien. Zij doet dit in nauw overleg met haar samenwerkingspartner School met de Bijbel 'Het Kompas' in Alblasserdam.

- **Natuur BSO**

In juni 2016 heeft Wasko de Natuur BSO geopend in het recreatiegebied Het Lammetjeswiel, in een bijzondere samenwerking met de Scouting. Voor alle kinderen vanaf groep 5 in Alblasserdam die houden van in bomen klimmen, vloten bouwen, en insecten zoeken. Veel tijd voor avontuur en lekker buiten spelen.

- **Verbetering huisvesting Boerenpad**

Aan het begin van het nieuwe schooljaar is er een grote verbetering zichtbaar voor Wasko op de Daltonschool 't Nokkenwiel. Wasko is verhuisd van de houten noodgebouwen naast de school naar de nieuwe groepsruimtes in de school. Een grote vooruitgang voor BSO Olivier en peuterspeelzaal Wip Wap, ook voor de verdere samenwerking en de doorgaande lijn tussen Wasko en de school.

MOLENWAARD

- **Nieuwe BSO en peuteropvang bij Alles Kids**

Op Alles Kids zijn we gestart met een BSO. Er worden activiteiten aangeboden aan de schoolkinderen zodat zij en hun ouders bekend raken met Alles Kids. Deze zijn goed bezocht. We realiseren ons dat groei tijd nodig heeft. Ook zijn we aan het einde van 2016 een pilot voor een peuterspeelzaal gestart.

- **Groene BSO**

We zien nog steeds een groei in het kind aantal op de Groene BSO. We zijn uitgebreid naar 30 op maandag en dinsdag en open op woensdag.

- **Nieuwe TSO op de Knotwilg in Nieuwpoort**

Ook op de Knotwilg in Nieuwpoort zijn we gestart met de TSO. Dit verloopt naar wens.

- **Molenwaard actief**

Wasko heeft zich aangesloten bij het project Molenwaard Actief. Met dit project wordt een bijdrage geleverd aan een veilige, leuke, gezonde en leerzame leefomgeving voor alle inwoners. Sportconsulenten, beweegcoaches voor senioren, een cultuurcoach en muziekdocenten geven een impuls aan sport, bewegen en cultuur. Dit vindt plaats op en rondom scholen, kinderopvang, in buurten en wijken, in en rondom zorgcentra en bij de verenigingen. Wasko doet mee met BSO Het Carillon – Nieuw Lekkerland, De Groene BSO en Alles Kids – Groot-Ammers, 't Spreeuwenest – Nieuwpoort-Langerak, De Boerderij – Bleskensgraaf.

GIESSENLANDEN

- **Brede school de Lingewaard**

Door de wisseling van directeur en het feit dat de cultuurcoaches ook weer voor de klas moeten staan is er geen gezamenlijke aanbod van activiteiten meer. Wel biedt Wasko zelf naschoolse activiteiten aan. Dit loopt goed.

- **Project GIGA**

Wasko (samen met SKA) heeft zich aangesloten bij het project GIGA, een variant op Molenwaard actief. We stimuleren ontmoeting in brede zin waarbij we sport, bewegen en cultuur als ideale instrumenten zien om ontmoeting een impuls te geven. Sport, bewegen en cultuur dragen daarnaast bij aan een gezonde leefstijl, participatie, ontwikkeling, samenwerking, leefbaarheid, integratie en plezier. Scholen en kinderopvang zijn aangesloten en via een matching van gemeentegeld en eigen inleg kunnen er met maatwerk sport en cultuurcoaches worden ingezet.

4. MARKETING EN PUBLICITEIT

Van klantcontact naar klantcontract

De afgelopen jaren is er veel aandacht geweest voor de corporate identiteit: hoe presenteert Wasko zich als totale organisatie naar buiten. In 2016 lag het accent op optimale klantbeleving – van klantcontact naar klantcontract.

Eerste contactmomenten

Het eerste contactmoment kan overal zijn. Surfen naar de website, telefonisch contact met klantenservice/kantoor, een ontmoeting met Wasko-kinderen in de bibliotheek. Door het klantcontact zoveel mogelijk te optimaliseren en structureren, krijgen klanten een positieve beleving bij het contact met Wasko.

Voorbeeld 1: De KitsKatern viel in 2016 twee keer op de deurmat van 50.000 huishoudens in de Alblasserwaard. Deze katern vervangt de Kits Magazines (2015: 2x verspreid, oplage 5.000 stuks). In de katern laat Wasko (potentiële) klanten beleven wie zij is en wat zij doet. Door corporate verhalen maar ook door de ervaringen van ouders (in 2017 ook door kinderen).

Voorbeeld 2: Opening van de Natuur BSO in Alblasserdam. Alle kinderen, ouders, scholen en omwonenden waren uitgenodigd voor de opening.

Andere voorbeelden zijn:

- Free-publicity, door deelname aan avondvierdaagse en Sinterklaasintocht, medewerking verlenen aan de Werkplaats van Sinterklaas in Papendrecht, het Havenfestival in Alblasserdam etc., thema-gerichte samenwerking met scholen;
- Tegoedbonnen voor een keer meesporten op de Sport BSO en Natuur BSO;
- Open dagen (zoveel mogelijk in samenwerking met de scholen);
- Vriendjes- en vriendinnetjesdagen.

Andere belevingsvoorbeelden zijn:

- Folders, posters, Ansichtkaarten;
- Vakantie- en studiedagenprogrammering uitbuiten in PR;
- Optimaal en actief gebruik van social media, attractieve Facebookposts;
- Online advertenties op Marktplaats, Facebook, via het Google Display Netwerk en Google Adwords;
- Tarievenkrant (kinderopvang is minder duur dan je denkt, voordelen);
- Tante Kootje: de personificatie van de enorme schat aan pedagogische kennis die binnen onze kinderopvanglocaties aanwezig is.

Knuffel de klant

In het huidige tijdperk is klantbehoud van essentieel belang. Wasko moet creatief blijven om klanten te boeien en te binden. Klant knuffelen is een uitstekende manier om dat te bereiken.

Klant knuffelen is een 'way of life', een continue gedachte om klantenverwachtingen te overtreffen. Om altijd iets extra's te doen. Bij Knuffel de Klant staat persoonlijke en verrassende klantaandacht centraal om klanten enthousiast te maken. Wasko wil meer dan een tevreden klant. We willen een enthousiaste klant die als ambassadeur Wasko promoot.

Tijdens een speciale personeelsbijeenkomst in september is het Klant knuffelen geïntroduceerd bij alle medewerkers.

Mystery shopper

Om het contactmoment met de locaties en klantenservice te verbeteren heeft Wasko een mystery shopper ingeschakeld. Deze professional in de kinderopvang heeft klantenservice geëvalueerd en vijf locaties aangekondigd en aangekondigd bezocht. Hoe werd zij ontvangen? De resultaten met betrekking tot ontvangst, informatie, uitstraling, follow-up zijn door een stand-up-comedian teruggekoppeld aan medewerkers tijdens de Nieuwjaarsbijeenkomst. Die avond zijn ook de beste knuffel de klant ideeën door medewerkers gepresenteerd. Bijvoorbeeld: pedagogisch medewerkers brengen een zelfgemaakt welkomstkaartje bij een peuter met de bolderkar. Meer zichtbaarheid en persoonlijk contact.

In 2017 start Wasko met de training klantgerichte rondleiding. Ook het kantoorpersoneel krijgt een op maat gemaakte meerdaagse training on the job aangeboden.

Wasko online

In 2016 trok de Wasko website 2,1% minder bezoekers dan in 2015. Dit heeft te maken met de verouderde software van de website. De website is niet mobielvriendelijk. Er is een start gemaakt met het verbeteren van de website.

Eind 2016 had de Facebookpagina van Wasko 1430 likes (2015: 1210). Berichten worden meer geliked en gedeeld. Het Twitteraccount van Wasko wordt vooral gebruikt voor corporate berichten. Dat wil zeggen berichten waarover bijvoorbeeld ook persberichten gestuurd zouden worden.

Resultaten online campagnes

Adwords blijft in 2016 onverminderd goed presteren. Met minder budget zijn er meer clicks naar de Wasko-site gegenereerd. De impressies zijn wel iets gezakt, maar clicks zijn het meest waardevol. In totaal heeft de Adwords campagne circa 20% van het totale websiteverkeer gerealiseerd in 2016.

Vooruitblik 2017

Communicatie met ouders wordt efficiënter. Wasko gaat werken met het kind planningsysteem Quebble. Huidige klanten worden via een app snel en persoonlijk geïnformeerd. De website wordt klantgerichter en -vriendelijker met de focus op potentiële klanten en cross mediale relaties. De locaties van Stichting Kindercentra Alblasserwaard worden geïntegreerd.

In 2016 is een samenwerking gestart met De Zaak Fortuin, een creatief en interactief reclamebureau. Met hen wordt een vervolg van de campagne ontwikkeld. Iets minder 'boven over' iets meer 'midden in de gemeenschap'.

Knuffel de klant wordt voortgezet waarbij ook Knuffel de school aandacht krijgt.

5. KWALITEIT EN PEDAGOGIEK

Wasko heeft een heldere pedagogische visie en werkt consequent aan het verbeteren van de kwaliteit. De aandacht daarvoor is stevig verankerd in de organisatie en op managementniveau.

Focus

Focus is een methodiek die gebruikt wordt in de DOV en op de BSO. Dit scholingsinstrument bevordert de deskundigheid van de pedagogisch medewerkers en is gericht op het vergroten van het welbevinden van de kinderen.

In 2016 stonden de volgende onderwerpen centraal:

1. het maken van een locatie specifiek werkplan;
2. het bevorderen van de zes interactievaardigheden van de medewerkers;
3. het opstellen en uitvoeren van een afwisselend en uitdagend activiteitenprogramma;
4. het vergroten van het welbevinden en de oudercontacten.

Focus wordt positief beoordeeld. Aan de oudercommissieleden is gevraagd hoe zij dit jaar de oudercontacten hebben ervaren. De reacties waren overwegend positief.

Pedagogische werkplannen

In 2016 hebben alle locaties een pedagogisch werkplan gemaakt met zelf geformuleerde pedagogische doelen. De doelen zijn in het eerste kwartaal van 2017 geëvalueerd. De uitkomsten hiervan zijn teruggekoppeld aan de oudercommissies. De werkwijze is geëvalueerd. Voor 2017 is afgesproken dat de teams uit een aantal -vooraf geformuleerde- pedagogisch doelen kunnen kiezen. Hiermee wordt zowel een efficiëntie als kwaliteitsslag gemaakt.

Inspectiebezoeken GGD

Er hebben zowel geplande als onaangekondigde inspecties plaatsgevonden.

Er is in totaal 8 keer gehandhaafd. We constateren een vergrote aandacht vanuit de GGD op ouderbetrokkenheid.

In 2016 is er 4 keer gehandhaafd vanwege het ontbreken van oudercommissies. Er kon aangetoond worden dat er voldoende inspanningen geleverd waren om oudercommissieleden te werven. Het tekort aan oudercommissieleden is een landelijk probleem. Bij locaties met minder dan 50 kinderen mag er gebruik gemaakt worden van ouderraadpleging; oudercommissieleden zijn dan niet nodig. Besloten is om met ingang van 1-1-2017, gebruik te maken van ouderraadpleging.

Eén handhaving betrof het domein, veiligheid en gezondheid. Beide geconstateerde punten lagen buiten de invloedssfeer van Wasko, maar waren het gevolg van nalatigheid van de gemeente.

Eén handhaving is afgegeven omdat de medewerker onvoldoende geschoold was om op een VVE groep te staan.

Twee keer een handhaving afgegeven vanwege het pedagogisch handelen op de groep (structuur bieden).

Na iedere handhaving is er een zienswijze geschreven. De gemeente heeft geen maatregelen getroffen naar aanleiding van de handhavingen. Eventuele verbeterpunten zijn door de groepen opgepakt.

De samenwerking met de GGD is in 2016 op een prettige wijze verlopen.

Interne audit

De interne audit is in 2016 uitgebreid doordat de externe audit is komen te vervallen.

Er zijn 13 locaties geaudit.

De interne audit bestond uit 4 onderdelen:

1. Procedures/werkwijzen: wordt er gewerkt zoals (wettelijk) afgesproken is.
2. Presentatie/promotie: uitstraling gebouw en zichtbaarheid activiteitenprogramma.
3. Pedagogiek: dit keer met name gericht op de VVE.
4. Medewerkers: ze zijn bevraagd naar hun ervaring met de nieuwe wijze van functioneringsgesprekken voeren.

Bevindingen audit 2016:

De volgende verbeterpunten zijn geformuleerd:

1. zorgdragen dat de medewerkers informatie vanuit P&O en kwaliteit daadwerkelijk lezen, de kennis gebruiken en de afspraken nakomen.
2. Herkenbaarheid van locaties verbeteren. De mogelijkheden van het activiteiten programma Doen Kids kunnen beter benut worden.
3. Op de werkvloer leek men sommige VVE criteria niet altijd te herkennen en/of niet aan te voldoen. Uitgezocht moet worden wat de oorzaak hiervan is en welke maatregelen eventueel nodig zijn.
4. Het nieuwe functioneringssysteem wordt door de medewerkers als positief ervaren.

De bevindingen zijn besproken in het MT en met de teamleiders. De verbeterpunten worden opgepakt.

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

Er zijn 34 ongevallen en incidenten geregistreerd in 2016. In 2014 en 2015 lag het aantal rond de 22. De geregistreerde ongevallen en incidenten in 2016 zijn als volgt onderverdeeld:

2016	Aantal
Technische oorzaken	1
Menselijke oorzaken (kennis/vaardigheden)	11
Organisatorische oorzaken (onduidelijke of ontbrekende procedures/afspraken)	0
Overige oorzaken (bij opgroeien horen ongelukjes)	20
Totaal	22

Incident per opvangsoort	
Dagopvang	5
BSO	15
PSZ	4
TSO	6
Niet aangegeven welke opvangsoort	4
Kantoor	0
Totaal	34

De meeste ongevallen gebeuren tijdens het spelen. Dit soort ongelukjes zijn vaak niet te voorkomen. Het hoort bij groter worden. De toename in het aantal ongelukken/incidenten is met name toe te schrijven aan de BSO. Voor het eerst zien we dat er 5 incidenten hebben plaats gevonden waarbij kinderen elkaar tijdens een ruzie ietsel hebben toegebracht. Daarnaast is het 9 keer gebeurd dat een kind boos wegliep of vergeten werd. De incidenten hebben op verschillende locaties plaats gevonden. In 2016 zijn er minimaal twee

medewerkers geslagen en geschopt door kinderen. Bij de teamleiders is onder de aandacht gebracht dat dit ook gemeld moet worden, zodat er eerder gesignaleerd kan worden waar extra zorg heen moet. Met de uitbreiding op managementniveau pedagogiek en kwaliteit kan in 2017 meer aandacht besteed worden aan (het omgaan met) zorgkinderen. Tijdens de beeldcoaching komen vaardigheden als structuur bieden en zorgdragen voor een veilige sfeer aan bod.

Klachten 2016

In het jaar 2016 zijn er geen klachten bij de geschillencommissie (de externe klachtencommissie) binnengekomen van ouders en/of van een oudercommissies. Een lid van de interne klachtencommissie is drie keer "informeel" geraadpleegd. Er zijn geen officiële klachten ingediend. In 2016 zijn er in totaal 30 klachten geregistreerd. Het aantal klachten in 2015 en 2014 lagen rond de 50.

De geregistreerde klachten in 2015 zijn als volgt onderverdeeld:

2016	aantal
Technische oorzaak	3
Menselijke oorzaak (kennis/vaardigheden)	19
Organisatorische oorzaak (onduidelijke procedures)	5
Overige oorzaken	3
totaal	30

Klacht per opvangsoort	aantal
Dagopvang	6
BSO	7
PSZ	5
TSO	6
onbekend	6
Kantoor	0
Totaal	30

Klachten hebben te maken met de communicatie tussen pedagogisch medewerkers en ouders. Ouders zijn het soms niet eens met het pedagogisch handelen van de medewerker of vinden dat zij onvoldoende geïnformeerd. Verhoudingsgewijs zijn klachten over de TSO het sterkst afgenomen. Het aantal klachten over het kantoor is niet representatief omdat de klachten door de afdelingen financiën en klantenservice niet geregistreerd worden. Onduidelijk is of er daadwerkelijk minder klachten binnengekomen zijn of dat er minder geregistreerd wordt. Dit is niet heel aannemelijk omdat het aantal geregistreerde incidenten wel gestegen is.

Het verbeterplan voor de TSO heeft zeer goed gewerkt. Er is met name geïnvesteerd in scholing en coaching van de overblijfm medewerkers en TSO coördinatoren. Dit heeft er toe geleid dat de ouders eind 2016 de TSO met een 7.6 hebben beoordeeld.

In 2016 heeft er geen medewerkersonderzoek en klantonderzoek plaatsgevonden. Dit staat voor 2017 op de planning.

6. MEDEZEGGENSCHAP

Bij Wasko hechten we waarde aan de betrokkenheid en medezeggenschap van medewerkers en ouders. Daarbij bepaalt de Wet Kinderopvang dat ouders adviesrecht hebben over onderwerpen die hun belang en dat van hun kinderen binnen Wasko raken. Wasko heeft een aantal oudercommissies op locatieniveau.

De Ondernemingsraad van Wasko bestaat uit een vertegenwoordiging van medewerkers.

Vernieuwing aanpak oudercommissies

De aanpak rond de oudercommissies is (conform ondernemingsplan) aangepast. Een paar keer per jaar komen alle oudercommissies in een bijeenkomst bij elkaar rond een bepaald thema. Deze bijeenkomsten worden geleid door de directeur van Wasko in aanwezigheid van de manager pedagogiek en kwaliteit. In 2016 zijn er drie van deze bijeenkomsten geweest. Telkens met algemene onderwerpen en onderwerpen over kwaliteit en pedagogiek. De bijeenkomsten zijn zeer interactief. Ouders denken mee, geven feedback en komen met goede ideeën. Over de tarieven 2017 is positief geadviseerd door enkele oudercommissies. De meeste oudercommissies onthouden zich van hun adviesrecht.

De bijeenkomsten worden door een kleine groep van ongeveer 15 ouders bezocht. In 2017 evalueren we de werkwijze.

Daarnaast leiden de teamleiders de eigen locatie gebonden oudercommissies. Deze aparte bijeenkomsten vinden vaker plaats en gaan meer over locatie gebonden zaken. In 2016 zijn de voorbereidingen getroffen voor een opzet van ouderraadpleging voor de kleinere locaties waar geen oudercommissie aanwezig is.

Het jaarverslag van de ondernemingsraad

Als ondernemingsraad hebben we weer een mooi jaar achter de rug. In dit jaarverslag staat in het kort wat we voor de medewerkers en de organisatie hebben gedaan. We willen hen bedanken voor het vertrouwen.

We hebben afscheid genomen van Kirsten Viveen en kregen versterking van Anita van 't Verlaat (KDV) en met een tussentijdse verkiezing is Paulien Groenenboom (kantoor) ook lid geworden. We zijn blij met deze 2 nieuwe leden. Nu zijn we met 7 leden weer op volle sterkte.

Ook dit jaar hebben we weer vele instemming- en adviesstukken besproken en onze mening hierover gegeven. Hiermee hebben we altijd het belang voor de organisatie en de medewerkers voor ogen. De volgende onderstaande onderwerpen hebben we besproken: De fusie tussen 'WASKO' en 'PSZ de Waarden', de fusie tussen 'WASKO' en 'SKA', het inwerkprogramma nieuwe medewerkers, de nieuwe ARBO dienst, de start van de Natuur BSO, de nieuwe investeringen voor ICT, de overname van PSZ 't Speelholletje, de overname van de Boerderij, de concept begroting 2017 en de opheffing van gebroken diensten. Hiernaast hebben we ook nog een inspirerende OR cursus gevolgd.

Het gebruik van Facebook en de nieuwsbrieven is goed bevallen en hier willen we dan ook mee doorgaan. Zo is het zichtbaar waar de OR zich mee bezig houdt. In 2017 richten we ons weer met veel zin en energie op het leuke OR werk, zodat WASKO nog meer mag groeien in alle opzichten.

7. RAAD VAN TOEZICHT

In het najaar van 2015 is in verband met het terugtreden van leden van de RvT een werving van nieuwe leden geweest. Na selectie zijn in de RvT-vergadering van februari 2016 twee kandidaten voorgedragen. Beiden, Christien Baas-Borsje en Dimitri Sloof, werden unaniem benoemd als lid van de Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht (RvT) is in 2016 vijf keer in overleg bij elkaar geweest. Ter voorbereiding van deze bijeenkomsten heeft de voorzitter van de RvT overleg met de directeur-bestuurder. In het reguliere overleg nam de RvT, via managementrapportages, kennis van personele ontwikkelingen, ziekteverzuimcijfers, de kwaliteitszorg, financiën, huisvesting en het verloop van de contacten met de belangrijke stakeholders als gemeentebesturen en onderwijsorganisaties.

Daarnaast zijn er een aantal strategisch belangrijke items aan de orde geweest:

- a. De fusie van de stichting de Waarden voor peuterspeelzaalwerk en de stichting Wasko
- b. Het bespreken van de jaarrekening 2015 van de Waarden en Wasko met de accountant en de vaststelling
- c. De verandering van accountantskantoor
- d. De ontwikkelingen rond een mogelijke fusie met SKA

a. Fusie De Waarden en Wasko

In de vergadering van februari heeft de RvT besloten de CAO peuterspeelzaalwerk (Welzijn) en kinderopvang te harmoniseren. Deze harmonisatie was een opmaat tot fusie van de stichting de Waarden voor peuterspeelzaalwerk en stichting Wasko. Beide stichtingen vielen onder onze RvT. Gedurende het gehele vergaderjaar 2016 is de voortgang om te komen tot de fusie besproken. Zo is er overleg geweest met het betrokken personeel, zijn de financiële aangelegenheden bekeken, is er uitgebreid contact geweest met de vakvereniging. Uiteindelijk heeft de RvT van dit alles in de finale status het fusievoorstel bekeken en geaccordeerd. In de vergadering van oktober zijn de benodigde stukken getekend.

b. Jaarrekeningen de Waarden en Wasko 2015

In de vergadering van mei is er een discussie geweest met de accountant naar aanleiding van het feit dat over het jaar 2015 geen goedkeurende verklaring voor beide jaarrekeningen afgegeven zou worden. De accountant heeft dit toegelicht door aan te geven dat het om onzekerheden gaat; deze zijn mede veroorzaakt door een niet adequate administratieve organisatie. Deze constatering werd door de RvT onderschreven en er zijn afspraken gekomen om dit afdoende aan te pakken. De accountant sprak verder uit dat er geen (zweem van) fraude dan wel een vermoeden in die richting geconstateerd is en dat er ook geen enkel vermoeden van onrechtmatig of onwettig handelen bestaat.

De RvT heeft op grond van argumenten aangegeven het oneens te zijn met de stellingname van de accountant om zich te onthouden van een oordeel in de controleverklaringen bij de jaarrekeningen van Wasko en De Waarden.

c. Verandering van accountantskantoor

Los van deze kwestie is het goed met een zekere regelmaat van accountant te wisselen, iets wat ook door de beroepsgroep accountants gedeeld wordt. Op grond hiervan heeft de RvT erkenning uitgesproken aan Verstegen accountants en adviseurs voor de jarenlange samenwerking. Als nieuwe accountant werd ENIK bv uit Amersfoort gecontracteerd vanaf de jaarrekening 2016.

d. Ontwikkelingen rond een mogelijke fusie met SKA

De stichting Wasko staat voor een majeure operatie. Gedurende het gehele jaar is er tijdens de vergaderingen van de RvT gesproken over de fusie met SKA. SKA is een kinderopvangorganisatie die voornamelijk opereert aan de oost en noordoost kant van de Alblasserwaard. Het is een middelgrote stichting die toenadering zoekt met Wasko als fusiepartner. Na overleg met de RvT is de directeur/bestuurder positief op de toenadering ingegaan.

In de loop van het jaar zijn veel zaken op gebied van personeel (ook rechtspositie) en financiën, omzet en bezetting, vestigingen en typeringen daarvan, aansturing door RvT c.q. bestuur, management, onroerend goed bekeken, besproken en beoordeeld. De verwachting is dat er kort na het begin van het nieuwe jaar 2017 een definitief voorstel aan de RvT zal worden voorgelegd ter finale goedkeuring.

De Raad van Toezicht had in 2016 de volgende samenstelling:

Naam	Geb. datum	Hoofdfunctie	Nevenfuncties	Benoemd per
De heer mr. L.V. Sloot, CPL	10-02-1965	Advocaat, partner bij Clingendael Advocaten te Den Haag	-Bestuurslid Stichting (i.o.) 't Web te Bleiswijk; -Voorzitter Commissie Geschil en Beroep Oxfam Novib.	Juni 2007
Mevrouw drs. E. Vermeulen	09-11-1968	Managing Director IIR Institute for International Research	Voorzitter Stichting Prestatie Waterpolo Z & PC Rotterdam	Februari 2006
De heer drs. D. Sloof	15-12-1980	Director Financial Management KPMG Management Consulting	Bestuurslid Basketballvereniging Flush '72	Januari 2016
De heer ir. J. van der Linden	22-06-1949	Gepensioneerd Rector Willem de Zwijger College Papendrecht	-Lid Raad van Toezicht Stichting OVO Hoeksche Waard -Assessor Hogeschool Utrecht faculteit Educatie -(Duo)Raadslid D66 Papendrecht, tevens lid commissie ABZ en Ruimte	December 2005
Mevrouw. C Baas-Borsje	08-01-1957	Locatiemanager Liduina/Laurens	Voorzitter Bestuur Intermezzo/Wereldwijven	Januari 2016

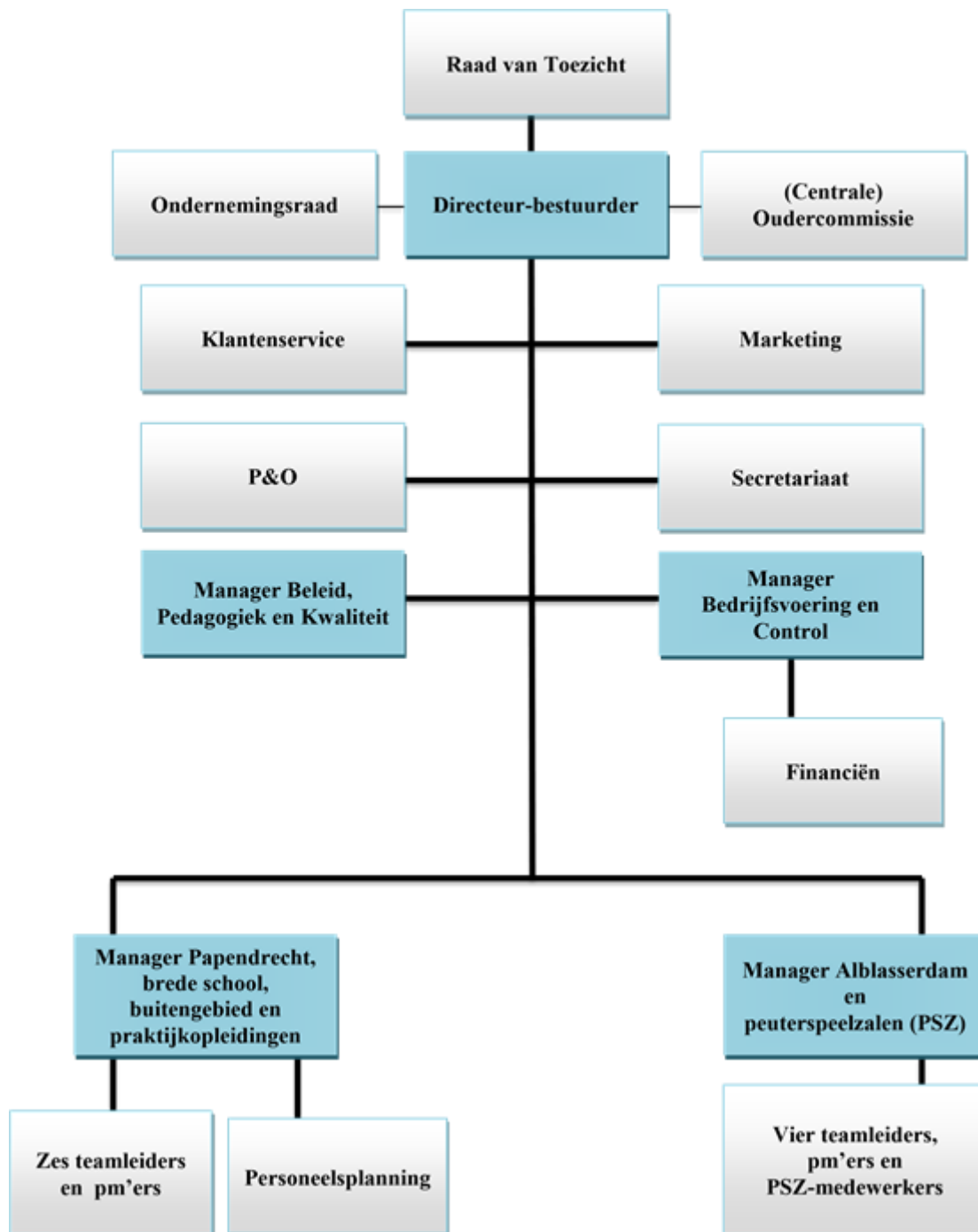
Rooster van aftreden Raad van Toezicht:

Naam	Lid RvT sinds	Herbenoeming 1	Herbenoeming 2	Lidmaatschap tot en met uiterlijk
Jacob van der Linden	December 2005	December 2009	December 2013	Beëindiging december 2017
Dimitri Sloof	Januari 2016	Januari 2020	Januari 2024	
Ermelinda Vermeulen	Februari 2006	Februari 2010	Juni 2014	Beëindiging februari 2018
Christien Baas	Januari 2016	Januari 2020	Januari 2024	
Louis Sloot	Juni 2007	Juni 2011	Juni 2015	Beëindiging Juni 2019

8. PERSONEEL EN ORGANISATIE

Organisatie

De organisatie van Wasko ziet er in 2016 als volgt uit:

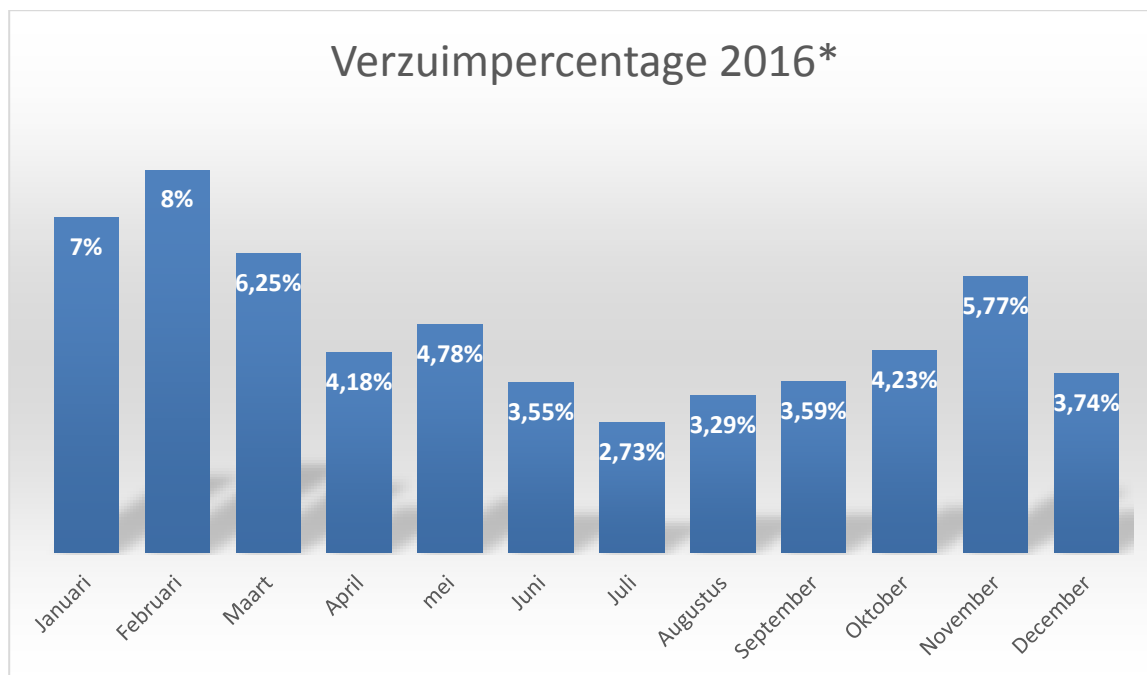


Conform het ondernemingsplan hebben we ingezet op het verder lager leggen van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden bij de teamleiders. Zij functioneren in toenemende mate zelfstandiger zonder de controlerende werkwijze van vestigingsmanagers. Teamleiders vinden in 2016 meer de weg naar de manager bedrijfsvoering en de medewerkers op kantoor voor P&O, publiciteit, personeelsplanning en klantenservice. Met de manager pedagogiek en kwaliteit was al een dergelijke - niet hiërarchische - samenwerkingsrelatie die ook in 2016 goed heeft gefunctioneerd. In 2016 is dan ook het besef gegroeid over de houdbaarheidsdatum van de functie van vestigingsmanager.

Ziekteverzuim

Met een gemiddeld ziekteverzuimpercentage van 4,76 % over het jaar 2016 heeft Wasko de doelstelling van 5% behaald. Dit percentage is inclusief het verzuimcijfer van Stichting Peuterspeelzalen de Waarden. Het gemiddelde ziekteverzuim in de branche Kinderopvang is - in 2015 - 4,7%. Van 2016 zijn er voor de branche Kinderopvang nog geen verzuimcijfers bekend. Voor de gehele sector Gezondheidszorg en Welzijnszorg is het ziekteverzuimpercentage in het derde kwartaal van 2016 vastgesteld op 4,6%. Het landelijke ziekteverzuimcijfer over het derde kwartaal van 2016 is 3,5% (Bron: CBS).

Het verzuim binnen Wasko is ten opzichte van 2015 met 0,32 % gedaald. Het verzuimcijfer van Stichting Peuterspeelzalen de Waarden is in 2015 apart geregistreerd en lag op 7,08%, dus in vergelijking met dit cijfer is het verzuim flink gedaald. In 2015 had Wasko te maken met een hoog langdurig verzuim. Het langdurig verzuim is teruggedrongen. De nieuwe samenwerking met Arbodienst Perspectief begint zijn vruchten af te werpen. Een andere aanpak van verzuim door o.a. inzet van een verzuimconsultant vanuit Perspectief heeft mede gezorgd voor een daling van verzuim.



*het ziekteverzuimpercentage van januari tot en met maart is gegenereerd vanuit het personeels- en informatiesysteem Exact Synergy en de verzuimcijfers van april tot en met december zijn gegenereerd uit het verzuimsysteem van Perspectief (Arbodienst). De verwachting is dat het percentage van januari tot en met maart afwijkt van de werkelijkheid en nog naar beneden wordt bijgesteld.

Kerngetallen bezetting personeel (aantallen en fte)*

In onderstaand schema wordt de bezetting van personeel zichtbaar gemaakt.

Peildatum	01-01-16	01-01-17
Totaal aantal arbeidsovereenkomsten bepaalde tijd	57	55
Arbeidsovereenkomsten bepaalde tijd pm'ers	51	50
Arbeidsovereenkomsten bepaalde tijd overige functies	6	5
Totaal aantal FTE bepaalde tijd	10,86	13,31
FTE bepaalde tijd pm'ers	8,27	10,06
FTE bepaalde tijd overige functies	2,59	3,25
Totaal aantal arbeidsovereenkomsten onbepaalde tijd	143	192
Arbeidsovereenkomsten onbepaalde tijd pm'ers	124	173
Arbeidsovereenkomsten onbepaalde tijd overige functies	19	19
Totaal aantal FTE onbepaalde tijd	82,28	99,40
FTE onbepaalde tijd pm'ers	67,35	84,83
FTE onbepaalde tijd overige functies	14,93	14,57
Totaal aantal arbeidsovereenkomsten	200	247
Totaal aantal arbeidsovereenkomsten bepaalde tijd	57	55
Totaal aantal arbeidsovereenkomsten onbepaalde tijd	143	192
Totaal aantal FTE	93,14	112,71
Totaal aantal FTE bepaalde tijd	10,86	13,31
Totaal FTE onbepaalde tijd	82,28	99,40

*per 1 januari 2017 zijn de medewerkers van Peuterspeelzalen ook in dit overzicht meegenomen i.v.m. de fusie van Wasko met Peuterspeelzaal de Waarden.

Maatregelen bijsturingsplan formatiebeheer

In het bijsturingsplan in 2015 is ingezet op het inkrimpen van de formatie. Een aantal maatregelen die in 2016 zijn voortgezet zijn:

- Centraal vanuit P&O Waskobreed inzichtelijk maken van het personeelsbestand (flexpool, tijdelijke contracten, 57+, seniorenverlof).
- Stimuleringsregeling uitstroom voor 57+
- Waskobreed inventariseren of medewerkers willen uitstromen.
- Waskobreed de roosters herzien, een betere afstemming op de kindbezetting.

Naast het bovenstaande is het de uitdaging om kwalitatief goed personeel te behouden. De markt trekt aan en we zien een hoger verloop, omdat medewerkers bij andere organisaties vaste urencontracten krijgen. Er is in 2016 gekeken naar de mogelijkheden om (nieuwe) oproepmedewerkers urencontracten te geven om de goede medewerkers te behouden. In 2017 wordt dit verder uitgewerkt. Tevens ligt er de uitdaging om goed kwalitatief personeel te werven en te behouden.

Project implementatie nieuw personeels- informatiesysteem

Het doel is efficiënter te kunnen werken door middel van werkprocessen te automatiseren en te digitaliseren. Na een optimalisatieslag van het systeem Exact Synergy in 2016 is dit doel helaas niet behaald. Eind 2016 is daarom het besluit genomen te stoppen met Exact Synergy en de

Nanny personeelsplanning en tot aanschaf over te gaan van een nieuw en geïntegreerd systeem: Afas Profit en Quebble personeelsplanning en urenregistratie. Wasko denkt hiermee de beoogde efficiëntieslag wel te kunnen maken.

Nieuwe Arbodienst Perspectief

Met de samenwerking met arbodienst Perspectief is er per 1 april 2016 een nieuwe werkwijze rondom verzuimbegeleiding gestart. Perspectief werkt met een zogenaamde verlengde armconstructie: waarbij de verzuimconsultant van Perspectief in opdracht van de bedrijfsarts taken uitvoert. Dat betekent dat de bedrijfsarts voornamelijk medische kwesties beoordeelt en waarbij een verzuimconsultant het eerste contact onderhoudt met leidinggevenden, medewerkers en P&O. Dat betekent dat er ook geen standaard spreekuren meer zijn op een Wasko locatie.

Het doel is om leidinggevenden in staat te stellen om zelfstandig regie te voeren op het verzuim. De verzuimconsultant van Perspectief speelt hierin een belangrijke rol. Door middel van coaching on the job, sparren over (complex) verzuim, reflecteren van de rol van de leidinggevende en feedback geven over de gemaakte keuzes zijn de leidinggevende (voor een groot gedeelte) in staat om zelf de regie te voeren. Zij leren om tijdig aan de bel te trekken, daar waar hun expertise stopt. Het verzuim binnen Wasko is (licht) gedaald, hieruit blijkt ook het succes van de overstap naar een nieuwe arbodienstverlener.

Scholingsplan

Ruimte om te groeien" is de missie van Wasko. Dit geldt voor de kinderen die wij opvangen, de ouders die wij ondersteunen, maar ook voor de eigen medewerkers. De scholing van de medewerkers heeft zich in 2016 op drie pijlers gericht:

Voor de pm-ers van Wasko:

1. De ontwikkeling van het pedagogisch handelen van medewerkers en het pedagogisch klimaat op de groep
2. De ontwikkeling van het nieuwe kwaliteitsdenken

Voor al het personeel:

3. De ontwikkeling van het ondernemerschap

Daarnaast worden er scholingsactiviteiten aangeboden die te maken hebben met deskundigheidsbevordering, persoonlijke en/of teamontwikkeling.

In 2016 is voor het eerst gewerkt met een scholingsplan. Het budget voor scholing was in 2016 € 85.350. Alle trainingen die in het scholingsplan van 2016 stonden hebben plaatsgevonden, op Boekstart na. Deze training vindt in 2017 plaats.

Er was € 5000,- gereserveerd voor individuele dan wel teamverzoeken. Er zijn geen individuele verzoeken ingediend, wel heeft het team van Dikkie Dik een coaching traject gevolgd.

Aan het scholingsplan hingen geen prestatie-indicatoren. Er kunnen dan ook geen uitspraken gedaan worden over de effectiviteit van de scholing. De effectiviteit meten van een scholing is sowieso zeer lastig. De tevredenheid van de medewerkers die deelgenomen hebben aan een training is over het algemeen hoog.

9. Kindbezetting

De kindbezetting is in 2016 na een aantal jaren van krimp weer iets gaan stijgen. De verbetering van de economie en een meer uitnodigend beleid van de overheid voor wat betreft de kinderopvangtoeslag heeft hier toe geleid. De omslag is in de loop van 2016 ingezet waardoor de bezetting per ultimo 2016 nog niet hoger is dan 2015. Voor de BSO is dit wel het geval. De aangeboden pakketten binnen de verschillende opvangsoorten staan wel onder druk. Voor 2017 staat de overgang naar een nieuw kindplanning systeem op de agenda waar bij de tarievenstructuur herzien zal gaan worden. Hierbij moet aandacht geschonken worden aan de actuele behoefte van ouders naar steeds meer flexibelere vormen van opvang. Of Wasko kinderopvang hier op alle behoeftes in kan springen is nog de vraag.

	Bezetting 31-12- 2014	Bezetting 31-12- 2015	Bezetting 31-12-2016	Stijging/Daling 2016 t.o.v. 2015
Dagopvang	221,6	206,6	206,0	-0,29%
Buitenschoolse opvang	300,6	360,8	362,2	+0,39%
Totaal	552,1	567,4	568,2	+0,14%

	Aantal kinderen 31-12- 2014	Aantal kinderen 31-12- 2015	Aantal kinderen 31-12-2016	Stijging/Daling 2016 t.o.v. 2015
Dagopvang	572	546	553	+1,28%
BSO	1185	1071	1095	+2,24%
Totaal	1757	1617	1648	+1,92%

10. Bedrijfsvoering en ICT

In 2016 is geconstateerd dat de grote verandering die in 2015 is ingezet niet de gewenste resultaten liet zien. De werkplekken op de locaties zijn aangepast omdat 'werken in de cloud' nog niet op alle fronten mogelijk bleek te zijn.

Daarna is er een verbeterplan opgestart om de implementatie van Exact alsnog tot een verbetering van de bedrijfsvoering te laten leiden. Helaas is dat niet gelukt en is er in het najaar besloten om het verlies te nemen en over te stappen op een meer geïntegreerd pakket van AFAS.

De verwachtingen voor 2017 zijn positief waar de gehele IT omgeving overzichtelijker gaat worden en de organisatie grotendeels met twee grote moderne systemen gaat werken.

Naast de implementatie van AFAS wordt in 2017 de personeels- en kindplanning voorzien van nieuwe software, Quebble genaamd.

Door deze twee systemen kan Wasko doorgroeien op een stabiele basis en meer toegevoegde waarde gaan creëren door werkprocessen te automatiseren waardoor de medewerkers uiteindelijk meer tijd krijgen om inhoudelijk meer kwaliteit te kunnen gaan leveren. De meer routine matige werkzaamheden worden steeds meer gestandaardiseerd en geautomatiseerd.

Op facilitair gebied is er meer zicht gekomen op de inzet van de verschillende leveranciers op de opvanglocaties. In samenspraak met de teamleiders wordt gewerkt aan een pakket van diensten dat aangeboden wordt met een overzichtelijk aantal leveranciers.

11. Blik op 2017

Tijdens het schrijven van dit jaarverslag, is het jaar 2017 al behoorlijk op dreef.

Er is in een korte tijd veel veranderd, want Wasko is per 1 april 2017 gefuseerd met de collega kinderopvangorganisatie SKA.

De laatste maanden van 2016 en het begin van 2017 hebben vooral in het teken gestaan van de voorbereidingen op deze mooie fusie. Dit trekt vanzelfsprekend tijdelijk de aandacht naar de interne organisatie. Het kost nu eenmaal veel tijd en energie om twee organisaties in elkaar te vlechten. Maar we zorgen er tegelijkertijd voor dat er voldoende focus blijft op onze omgeving en alles wat daar gebeurt.

Onder de naam Wasko Kinderopvang staan we samen sterker en gaan we samen verder. Alle locaties zijn open gebleven en al het personeel heeft de werkgelegenheid behouden.

In 2017 wordt verder gewerkt aan onze missie "ruimte om te groeien" voor kinderen, ouders en onze eigen medewerkers. Dat hier ook de groei van onze organisatie met nieuwe locaties aan toegevoegd kan worden is het gevolg van de toegenomen werkgelegenheid en de structurele aandacht op managementniveau de externe oriëntatie te vergroten, te innoveren en de kansen die er zijn goed te benutten.

Wasko anticipeert al enige tijd op de wetswijzigingen die er komen als gevolg van de nieuwe kwaliteitseisen voor de sector verwoord in de wet Innovatie Kwaliteit en Kinderopvang (IKK).

De ratio voor babygroepen (1 op 3) en voor kinderen vanaf 7 jaar (1 op 12) gaat veranderen en er worden nieuwe eisen gesteld aan het pedagogisch beleidsplan en het

gezondheid/veiligheidsplan. Aan veel "nieuwe" eisen voldoen wij al; zoals het hebben van een opleidingsplan, permanente scholing, coaching on the job en mentorschap voor kinderen.

EHBO en een taaltoets voor pedagogisch medewerkers worden verplicht, maar de exacte eisen moeten nog vastgesteld worden. De verplichting van het hebben van een pedagogisch beleidsadviseur gaat op 1 januari 2019 in, de overige eisen op 1 januari 2018.

Vanwege onze goede voorbereiding zien wij geen risico's voor de organisatie. De enige uitdaging gaat worden dat kinderen tot 1 jaar slechts te maken mogen krijgen met twee vaste gezichten.

Op dit moment is echter nog onduidelijk hoe deze regeling precies uitgelegd gaat worden. De ontwikkelingen worden nauwlettend gevolgd.

In 2017 zal ook de aandacht gericht zijn op de verdere implementatie van AFAS en Quebble.

Hiermee wordt dan eindelijk de noodzakelijk stevige basis gelegd voor een moderne en goed functionerende financiële administratie en bedrijfsvoering.

In 2017 werken we samen met de diverse scholen en schoolorganisaties verder aan IKC vorming.

Dit gebeurt in allerlei verschillende tempi en varianten en is op onderdelen complex voor het

totaal van de organisatie en de visie en strategie voor de toekomst. Dit speelt met name in de

drie gemeenten Papendrecht, Alblasserdam en Sliedrecht waar ook andere kinderopvangpartners een deel van de markt bedienen. In Molenwaard en Giessenlanden spelen andere uitdagingen.

Door de krimp van de bevolking kan Wasko een bijdrage leveren aan de leefbaarheid van de dorpskernen.

Dit alles vraagt van Wasko adequaat schakelen en handelen en een organisatievorm die flexibel is

en zich gemakkelijk kan aanpassen aan de vraag van de scholen en gemeenten. Het vraagt ook

de bereidheid om vanuit gelijkwaardigheid en met inbreng van onze specifieke deskundigheid te

werken aan nieuwe toekomstbeelden voor Wasko.

Mieke van der Linden
directeur bestuurder Wasko Kinderopvang
11 april 2017