

STICHTING WASKO



JAARVERSLAG 2014

VOORWOORD

2014 is voor Wasko het jaar van een nieuw begin. Daar waar 2013 door de reorganisatie door veel medewerkers als een zware tijd is ervaren, kijken we op 2014 terug als het jaar waar we met elkaar vorm zijn gaan geven aan een nieuwe toekomst voor Wasko. Met een positieve insteek en veel energie is door iedereen de schouders eronder gezet.

Er is gestuurd op beweging maken en het benutten van nieuwe kansen. De aanpak was zeer actiegericht. “Doen is het nieuwe denken” is het tijdelijke motto geworden om de positieve energie terug te brengen in de organisatie. Naast de reguliere dienstverlening van kinderopvang van 0-13 jaar is er veel aandacht uitgegaan naar het zichtbaar maken van Wasko in de samenleving en relaties verstevigen met scholen en diverse (nieuwe) maatschappelijke partners. Om de aandacht naar buiten te kunnen richten was het nodig de interne bureaucratie te verminderen, flexibeler te werken en verantwoordelijkheden lager in de organisatie te leggen. Dit proces is in volle gang en zet zich in 2015 door.

Wasko heeft ingezet op het behouden en uitbreiden van haar positie in de markt van kinderopvang. Met de blik naar buiten en met oog en oor voor wat onze klanten willen. Met meer aandacht voor publiciteit en marketing. Met een flexibele en wendbare organisatie en met vertrouwen in de toekomst. En natuurlijk met permanente aandacht voor de pedagogische aanpak en de kwaliteit.

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 ruim 5.600 kinderen bediend van 0-13 jaar in kinderdagverblijven, peuterspeelzalen, buitenschoolse-tussenschoolse- en vakantieopvang. Wasko heeft 30 locaties verspreid over vier gemeentes: Papendrecht, Alblasserdam, Molenwaard 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 de visie van de school in de kinderopvang. Zo wordt er gewerkt aan een integrale aanpak en dit komt de kinderen ten goede. Bij Wasko werken 266 medewerkers, 65 vrijwilligers en 26 stagiaires. De omzet is totaal ongeveer 8 miljoen euro voor de beide hieronder genoemde stichtingen.

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.

Uit bedrijfseconomisch- en financieel oogpunt zijn de peuterspeelzaalactiviteiten van Wasko 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.

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 sinds kort een Zwem BSO.

2. PRODUCTEN EN DIENSTEN

In 2014 bestond het aanbod van Wasko uit de onderstaande producten en diensten:

Dagopvang

De kinderdagverblijven van Wasko bieden verantwoorde 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. Bij Wasko kunnen kinderen sinds 2014 ontbijten op de opvang. Wasko wil liever dat kinderen op de locatie eten dan helemaal niet, wanneer er thuis weinig tijd is. Ook de contracten en contractvormen zijn flexibeler: iedere gemeente heeft een aantal locaties waar zogenaamde flexgroepen zijn gestart. In deze groepen krijgen de ouders de mogelijkheid om de vooraf ingekochte uren binnen een maand flexibel in te zetten. Daarnaast wordt er bij voldoende animo verlengde opvang op de locaties aangeboden: opvang van 07.00 uur tot 18.30 uur.

Voorschoolse – , tussenschoolse Opvang (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 activiteiten aanbod cruciaal. Wasko heeft in 2014 hard gewerkt aan een goed activiteiten aanbod. Dat doen we onder meer samen met maatschappelijke partners. Recente voorbeelden zijn de samenwerking met kinderboerderij Papenhoeve, Landwinkel De Fruitheerlijkheid en Zwembad Blokweer. Het uitbouwen van nieuw aanbod samen met maatschappelijke partners blijft in 2015 en de jaren daarna op de agenda staan. Wasko dient zich zeer nadrukkelijk te profileren met een professioneel sport- en/of cultuuraanbod, om zo ook stevig te opereren ten opzichte van de opkomende concurrent. Flexibiliteit wordt ook zichtbaar door de recent ingevoerde mogelijkheid om te ontbijten op de BSO. Het BSO-aanbod is behoorlijk flexibel, maar Wasko kan dit beter communiceren.

Vakantieopvang

Tijdens alle schoolvakanties van het basisonderwijs biedt Wasko vakantieopvang aan. In 2014 is geïnvesteerd in kwaliteitsverbetering van het aantal en soort activiteiten dat wordt aangeboden tijdens de vakanties.

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 peuterspeelzalen en krijgen daar een VVE-programma aangeboden.

In 2014 hebben in totaal 870 kinderen onze peuterspeelzalen bezocht. Hiervan hebben 163 kinderen een VVE-groep bezocht. Met name in Papendrecht is het aantal kinderen gegroeid. Dit is mede veroorzaakt door de opening van een tweetal nieuwe locaties. De toeleiding van kinderen met een VVE-indicatie naar een VVE-groep is bijzonder succesvol te noemen. Nagenoeg alle kinderen met een indicatie zijn ook daadwerkelijk geplaatst. Door het streven naar een goede samenwerking met andere organisaties, zoals Rivas en bibliotheek AanZet, kunnen we ouders en kinderen optimale ontwikkelingskansen aanbieden.

Als we zorgen hebben over bepaalde kinderen gaan we in gesprek met ouders en hopen we samen tot een oplossing te komen, zodat het kind zich op de goede plek en met de juiste begeleiding goed kan ontwikkelen. We werken hierbij samen met en verwijzen door naar diverse instanties, te weten het consultatiebureau/Rivas, stichting MEE, Auris, logopedie en het Medisch Kinderdagverblijf.

In 2014 hebben we onze gestelde doelen bereikt.

De doorgaande lijn tussen peuterspeelzaal en de basisscholen is in alle gemeenten tot stand gebracht. Er zijn onderling werkafspraken gemaakt. Ook is het traject “werken en denken vanuit doelen” ingezet. In de gemeente Molenwaard wordt dit vervolgd met de start van de observatiemethode KIIJK!

Aantal kinderen

| Soort opvang | Totaal aantal kinderen in 2014 |
|--|--------------------------------|
| Dagopvang | 799 |
| BSO | 1.303 |
| TSO | 1.179 |
| Peuterspeelzalen | 870 |
| Losse afname TSO incidenteel en vakantieopvang | 1.491 |
| Totaal | 5.642 |

Aantal locaties en gemeenten

Alle producten en diensten werden geleverd op 30 locaties in de gemeenten Papendrecht, Alblasserdam, Sliedrecht, Giessenlanden en Molenwaard. Helaas is aan het eind van 2014 één locatie gesloten: De Kinderkaravaan in Giessenburg. Wasko biedt geen peuterspeelzaalwerk in Giessenlanden.

3. 2014: DOEN IS HET NIEUWE DENKEN

In 2014 is er veel in gang gezet. Met vertrouwen in de toekomst is er gewerkt aan een nieuwe dienstverlening, zijn er ontwikkelingen in het peuterspeelzaalwerk en is de samenwerking met andere, nieuwe partners tot stand gebracht. De samenwerking met scholen is onverminderd voortgezet. Hier volgt (in willekeurige volgorde) een opsomming van de belangrijkste ontwikkelingen, evenementen en gerealiseerde samenwerking.

Zwem BSO in Alblasserdam

Wasko is 2014 met succes een Zwem BSO in Alblasserdam gestart. De kinderen worden opgehaald vanuit de verschillende BSO-locaties en naar het zwembad gebracht. Een pedagogisch medewerker van Wasko begeleidt de kinderen. De ouders halen de kinderen, na de les, op bij het zwembad. In 2015 wordt dit ook in Papendrecht ook gerealiseerd.

Splitsing Peuterspeelzaal Nijntje

Peuterspeelzaal Nijntje is gesplitst over de twee nabijgelegen basisscholen: de Koningin Beatrixschool en basisschool De Viermaster. De peuterspeelzalen van Wasko en de basisscholen

in Papendrecht streven naar een zo goed mogelijke samenwerking: we begeleiden namelijk dezelfde kinderen. Door een goede doorgaande lijn en het afstemmen op elkaar wordt de overgang naar de basisschool voor de kinderen gemakkelijker.

Verder met de Groene BSO

Wasko heeft een unieke 'stand alone' BSO in een bijzondere, natuurlijke en groene omgeving in Groot-Ammers. In 2014 is de samenwerking tussen Wasko en de Stichting Land van Remus geëvalueerd. Duurzame en 'groene' kinderopvang zijn 'in' en Wasko kan zich hiermee goed onderscheiden. Daarom zijn we blij dat de samenwerking wordt voortgezet.

Opening Spreeuwenest in Nieuwpoort

Deze prachtige nieuwe Brede Schoollocatie is geopend met een groot festijn op vrijdag 3 oktober 2014.

Wasko stimuleert lezen bij jonge kinderen

Wasko heeft zich in 2014 aangesloten bij het Bondgenootschap voor laaggeletterdheid Drechtsteden. Daarmee zet Wasko zich, samen met 15 andere organisaties, in om laaggeletterdheid in de toekomst te voorkomen.

Op dinsdag 9 september 2014, in de tiende Week van de Alfabetisering, vond het Woezel & Pip voorleesrecord plaats. Wasko deed mee en las op 23 locaties voor aan bijna 40 groepen kinderen.

Ook is in 2014 een convenant gesloten met bibliotheek AanZet en is er gewerkt aan het project Boekstart in de Kinderopvang. Op locaties van Wasko worden goede leesplekken gemaakt, waar kinderen zelf kunnen lezen of voorgelezen worden. Ook is een aantal voorleescoördinatoren opgeleid.

Impulslocaties

In 2014 zijn enkele locaties tot Impulslocatie benoemd. Een Impulslocatie is een locatie waar Wasko extra aandacht aan wil besteden vanwege bezetting, concurrentie, ligging, externe samenwerking etc. Deze locaties krijgen tot de zomer van 2015 extra gerichte aandacht met een planmatige en resultaatgerichte aanpak. Ideeën voor een impuls zijn: uitblinken in producten, kiezen voor profiel, bijzondere activiteiten, samenwerking, kostenreductie, teamontwikkeling etc.

Impulslocaties zijn Dikkie Dik in Alblasterdam, Alles Kids, Spreeuwenest en de Groene BSO in het buitengebied (kleine impuls). In Papendrecht kiezen we voor Benjamin als impulslocatie en krijgen de Basisbende en Kinderkasteel een kleine impuls.

Openingen nieuwe peuterspeelzalen

Op 1 april 2014 is nieuwe peuterspeelzaal De Boomhut geopend. Deze is gehuisvest binnen OBS De Leilinde in Papendrecht. In samenwerking met basisschool Prins Constantijn heeft Wasko na de zomervakantie in 2014 de 8^e peuterspeelzaal in Papendrecht onder de naam De Kleine Prins.

Sport en speldagen in het buitengebied

In de zomervakantie organiseerde Wasko voor alle basisschoolkinderen in Hoornaar, Giessenburg en Sliedrecht sport- en speldagen.

De sport- en speldagen zijn uitdagende, gezellige dagen waarop kinderen samen met vriendjes

en vriendinnetjes de hele dag actief zijn. Alle kinderen die niet op de opvang zitten kunnen doen mee doen voor € 20,-. Eten en drinken is inbegrepen. De kinderen waren dol enthousiast!

- 24 juli – BSO Polderkids in Hoornaar, thema “Spionnen”
- 25 augustus – BSO de Kinderkaravaan in Giessenburg, thema “Sporten en spellen”
- 26 augustus – BSO Oranje Nassau in Sliedrecht, thema “Spionnen”

Brede school in Papendrecht

Door het hele jaar heen zijn er diverse activiteiten georganiseerd, in het kader van de Brede School in Papendrecht, altijd in samenwerking met de scholen en vaak ook andere partners in de wijk. We kijken terug op succesvolle en goed bezochte evenementen.

- 7 maart – High Tea met 75 senioren in de wijk
- 12 maart – Oostpolder (Wasko/Kofschip/Floris): De Winterspelen
- 25 maart – High Tea voor 60 senioren in de wijk
- 14 mei – Wiardi Beckmannstraat (Wasko /Wielen): Sport- en spelmiddag
- 5 juni – Wilgendonk (Wasko/ Floris/ Knotwilg): Sport- en spelmiddag
- 4 juli – Wasko /Oranje Nassauschool: Zomerfeest
- 3 september – Vondelpark Anne Frankschool/Wasko : Sport- en spelmiddag
- 10 december – Kinderen van Wasko maken kerststukjes met ouderen van de Waalburcht
- 23 december – Trossen Los, lunch voor 30 kinderen en 30 wijkbewoners

Sport- en cultuurcoaches in Alblasserdam

Sportcoaches in Alblasserdam verzorgen elke week of om de week op de schoolpleinen pleinsport. Dat is dat er na schooltijd op het plein wordt gesport onder begeleiding en dat er ook verschillende activiteiten worden aangeboden. De sportcoaches ondersteunen de kleuterleerkrachten met verdieping van de gymlessen. Daarnaast nemen ze de motorische test bij de kleuters af en deze informatie komt terug in de 10-minutengesprekken.

De cultuurcoach heeft contact met de directie van de basisscholen en samen zetten ze een programma op voor dat schooljaar. Er wordt ingestoken op een doorgaande leerlijn die geworteld raakt in het onderwijs op een passende manier bij de school.

De combinatiefunctionaris (Trudie van Kwawegen / Wasko) verzorgt de naschoolse activiteiten. In 2014 zijn er op alle scholen naschoolse activiteiten aangeboden aan de kinderen van de BSO en alle andere kinderen van de basisscholen in Alblasserdam. Activiteiten zijn bijvoorbeeld geweest; kinderboerderij, breakdance, badminton, percussie en streetdance. Niet alle activiteiten zijn doorgedaan, de reden daarvoor was dat er te weinig deelnemers waren.

4. EXTERNE ORIËNTATIE, DE BLIK NAAR BUITEN

Investeren in marketing en publiciteit

In 2014 is besloten extra te investeren in de marketing en publiciteit van Wasko. Tijdens de reorganisatie was de professionele inzet op marketing en publiciteit geschrapt. Dat lijkt een voor de hand liggende keuze vanuit het perspectief dat je kunt bezuinigen door kosten te reduceren. Bij nader inzien bleek dit niet verstandig. Juist in een moeilijke tijd moeten bedrijven investeren in imago, naamsbekendheid en productontwikkeling. Besloten is, in 2014 stevig in te zetten op het weer meer zichtbaar maken van Wasko in de samenleving. Daarom is een reclamecampagne ontwikkeld door Bureau Waanzinnig. Deze is gebaseerd op drie pijlers:

- Betaalbaarheid (Kinderopvang is minder duur dan men denkt)
- Kwaliteit (pedagogische visie, geschoold en professioneel personeel)
- Flexibiliteit (maatwerk en inspelen op de vraag)

Reclamecampagne

In 2014 hebben we twee keer een intensieve campagneperiode gevoerd, in juli en in oktober. De eerste campagne bestond uit een online strategie, het verspreiden van posters en folders in de gehele regio en het plaatsen van posters op Abri's langs de weg.

In de tweede campagneperiode is het eerste Wasko Magazine 'Kits' verschenen. Dit is een kleurrijk en informatief blad dat ruim verspreid wordt in ons werkgebied.

Tussen juli en oktober 2014 hebben in totaal 25.667 mensen de website www.wasko.nl bezocht. Het bezoek aan de website is sinds de start van de campagne in juli gestegen van gemiddeld 229 bezoekers per dag naar gemiddeld 426 bezoekers – een stijging van 86%.

Op de online kanalen hebben we 338% meer mensen bereikt dan verwacht (het geschatte bereik voor de campagne was 443.000 mensen). Omdat andere kinderopvangorganisaties niet zo actief zijn op online kanalen is er een groot bereik te behalen voor een relatief laag budget. Hoe meer concurrentie er is op de online advertentie inkoop, hoe hoger de kosten en hoe lager het bereik.

In totaal hebben ruim 1.500.000 mensen onze advertenties gezien. Daarvan hebben 20.000 mensen doorgelikt naar de website (1,3%). De Facebook pagina is sinds de lancering in juni explosief gegroeid naar ruim 700 likes aan het einde van het jaar.

Bijkomend positief effect is dat de Facebook pagina het trotsgevoel bij medewerkers vergroot en de zichtbaarheid van dat wat er elders in de organisatie gebeurt.

Voor de interne communicatie is inmiddels een besloten medewerkersgroep gestart met inmiddels 170 leden. Dit middel draagt eveneens bij aan het trotsgevoel en het gevoel "bij Wasko te werken". Dit vergroot de kansen dat medewerkers dit gaan uitdragen en hiermee de eigen ambassadeursrol versterken.

Deze mooie resultaten hebben nog niet geleid tot echt meer klanten. Er gaan immers nog steeds meer klanten weg dan dat er binnenkomen. Het vraagt om een lange adem, juist ook in de tijd dat de werkgelegenheid nog niet verbetert. De campagne is gericht op het verbeteren van het imago van Wasko en het bijstellen van het beeld dat kinderopvang duur is. Om een imago te veranderen en een heersend beeld te beïnvloeden is er meer tijd nodig. De brancheorganisatie Kinderopvang verwachtte eerst dat de markt halverwege 2015 weer zou gaan aantrekken. Dat beeld is bijgesteld naar 2016. Vandaar dat we in 2015 deze campagnelijn doorzetten en aan het einde van 2015 besluiten hoe we met welke plannen in 2016 verder gaan.

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 2014 zijn de observaties en oudergesprekken op veler verzoek weer geborgd door Focus. Alle ouders hebben in 2014 weer een gesprek aangeboden gekregen.

Pedagogische werkplannen

In 2013 hebben alle locaties een pedagogisch werkplan gemaakt met zelf geformuleerde pedagogische doelen. In het eerste kwartaal van 2014 zijn deze geëvalueerd. In 2014 is de voortgang intensiever gevolgd en hebben alle locaties opnieuw drie pedagogische doelen in het werkplan geformuleerd.

Inspectiebezoeken GGD

Wasko heeft in 2014 ingezet op de relatie tussen de GGD en Wasko en deze is door gesprek verbeterd. Alle locaties van Wasko zijn in 2014 met positief gevolg geïnspecteerd. Eén locatie heeft een handhaving gekregen, inmiddels is er een tweede inspectie geweest. Deze is positief bevonden.

Externe audit

Wasko is een kwaliteitsaanbieder. Voor ouders en externe partners is dit o.a. zichtbaar doordat Wasko HKZ-gecertificeerd is. In 2013 is Wasko door Lloyds opnieuw HKZ-gecertificeerd voor een periode van drie jaar. Op 22 mei 2014 vond de jaarlijkse beoordeling plaats. Met complimenten van Lloyds en enkele aandachtspunten is Wasko positief beoordeeld.

Medewerkersonderzoek

In april is door bureau Effectory een medewerkersonderzoek gehouden. Op dinsdag 6 mei is de uitslag aan het MT van Wasko gepresenteerd. Bij de presentatie waren enkele teamleiders en OR-leden aanwezig, die eerder hebben meegewerkt aan de opzet en vragenlijst van het onderzoek. 74,6% van de medewerkers heeft meegedaan aan het onderzoek. En ook al is dat iets minder dan de vorige keer in 2012 (84,4%), het is hoger dan het landelijk gemiddelde (70,6%).

Voor het thema bevoegenheid scoort Wasko een 7. Voor betrokkenheid een 6,9 en voor tevredenheid een 6,5. De tevredenheid is ten opzichte van de vorige meting met 1 punt gedaald. Medewerkers van Wasko zijn het meest trots op de omgang met kinderen; het pedagogisch klimaat. Ook zijn we trots op de onderlinge samenwerking en de omgang met ouders. Als belangrijkste verbeterpunten zijn genoemd: het werven en behouden van klanten. Ook de in- en externe communicatie wordt gezien als een belangrijk punt van aandacht en de algehele samenwerking binnen Wasko. Teams zien verbeterpunten in de arbeidsomstandigheden en werkdruk. Maar ook in de aansturing door de leidinggevende, de onderlinge samenwerking, de kwaliteit en veiligheid.

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

In 2014 zijn er over de gehele organisatie 35 calamiteiten en incidenten gemeld en geregistreerd.

| 2014 | Aantal |
|--|--------|
| Technische oorzaken | 8 |
| Menselijke oorzaken (kennis/vaardigheden) | 1 |
| Organisatorische oorzaken (onduidelijke of ontbrekende procedures/afspraken) | 11 |
| Overige oorzaken | 15 |
| Totaal | 35 |

De meeste ongevallen gebeuren tijdens het spel, dit is niet altijd te voorkomen en doordat de regels niet altijd gehandhaafd worden. De medewerkers zijn meer alert gemaakt op het naleven en onder de aandacht brengen van de regels en bijvoorbeeld het gevaar van ruw spel. De technische oorzaken zijn verholpen. Eind 2013 is geconcludeerd dat er nog te vaak maatregelen niet werden geëvalueerd. Dat is inmiddels opgepakt en verbeterd.

Klachten

In 2014 zijn er in het totaal 78 klachten geregistreerd. In sommige gevallen hebben meerdere ouders een klacht ingediend. Deze zijn als afzonderlijke klachten behandeld. Er zijn vrij veel incidentele klachten die slechts een keer voorkomen (30 klachten). Er zijn relatief veel klachten over de TSO (27 klachten). Er heeft een TSO-enquête plaatsgevonden en op basis daarvan worden verbeteracties uitgezet, waaronder gerichte scholing voor de TSO-medewerkers. Veel klachten zijn organisatorisch van aard, betreffende de communicatie of de kennis en vaardigheden van de medewerkers. Coaching en scholing van de medewerkers blijft een punt van aandacht.

| 2014 | aantal |
|--|--------|
| Technische oorzaak | 6 |
| Menselijke oorzaak (kennis/vaardigheden) | 41 |
| Organisatorische oorzaak (onduidelijke procedures) | 27 |
| Overige oorzaken | 4 |
| Totaal | 78 |

6. MEDEZEGGENSCHAP

Bij Wasko hechten we waarde aan 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 kent een aantal oudercommissies per locaties. In 2013 waren dat vijf oudercommissies voor Papendrecht, Alblasterdam, Molenwaard en Giessenlanden. Vertegenwoordigers uit de oudercommissies vormen de Gebruikersraad van Wasko.

De Ondernemingsraad van Wasko bestaat uit een vertegenwoordiging van medewerkers.

Jaarverslag Ondernemingsraad

Per 1 januari 2014 is Mieke van der Linden aangesteld tot directeur-bestuurder van Stichting Wasko (Wasko) en Stichting peuterspeelzalen de Waarden (PSZ). Samen met de bestuurder wil de Ondernemingsraad (OR) zorg dragen voor een evenwichtig Wasko, waarbij de OR een financieel gezonde organisatie met gemotiveerde werknemers als uitgangspunt neemt.

- Samenstelling en taakverdeling OR

Voorzitter: Janny van der Waals

Vicevoorzitter en communicatie achterban: Heleen Vlot

Secretaris: Anja Kruijer

2de secretaris: Brigitte Dudok-Duis von Damm

Leden: Guusta van der Voort en Petra van Dijk

Naast de reguliere taakverdeling is er een aparte commissie Arbeidsvoorwaarden waarin zitting hebben: Monique Muldner-Scheermeijer, Luciënne Baars en Brigitte Dudok-Duis von Damm

- Vergaderingen/overlegvormen

De OR heeft in het verslagjaar om de twee weken vergaderd, m.u.v. een aantal keer vanwege te weinig agendapunten. De overlegvergaderingen tussen de OR en de bestuurder hebben om de zes weken plaatsgevonden. Daarnaast hebben we evenals andere jaren eenmaal een overleg gehad met de Raad van Toezicht en de Gebruikersraad en een overleg met alleen de Raad van Toezicht. Tenslotte heeft het dagelijks bestuur van de OR met bestuurder een vijftal keer een informeel koffieverleg gehad.

- OR -scholing

De OR heeft in maart en september 2014 scholing gevolgd bij Irene Ouwersloot. Tijdens deze cursus zijn de volgende onderwerpen behandeld:

- Initiatiefvoorstellen schrijven
- Hoe de instemmings- en adviesaanvragen te evalueren en hoe dit voor te bereiden tot een SMART geformuleerd stuk?
- De samenwerking tussen de OR en de bestuurder
- Correctie plan- en de klachtenregeling

- Achterban

De achterban wordt op de hoogte gehouden zowel via de Wasko site, die januari 2014 in gebruik is genomen, als via de mail naar alle Wasko-locaties.

- Advies en instemmingaanvragen in 2014

In 2014 is over de volgende onderwerpen advies of instemming verleend:

- Het correctieplan
- De functioneringsgesprekken
- De marketing en communicatie
- Het onderwerp 'intern vrijgekomen werkplekken'
- Het onderwerp 'vrije dagdelen peuterspeelzaalmedewerkers'
- Het financieel reglement
- De opsplitsing van peuterspeelzaal Nijntje
- Het HRM salaris- & administratiesysteem
- De attentieregeling
- De concept begroting 2015

- Doelen 2015

De OR zal inkrimpen naar zeven leden en een nieuwe werkwijze gaan toepassen om de interne bekendheid te vergroten en een efficiëncyslag te maken. Maart/april 2015 worden deze voornemens in concrete plannen omgezet en uitgevoerd en als vanzelfsprekend naar de achterban gecommuniceerd. Waarbij eind 2015 de nieuwe werkwijze geëvalueerd zal worden. Tevens blijft het doel van de OR de belangen van de medewerkers en de organisatie zo goed mogelijk te behartigen.

Jaarverslag Gebruikersraad

In 2014 is de Gebruikersraad verder ingekrompen naar twee leden. Overige leden zegden het lidmaatschap op om diverse (vaak privé) redenen.

Er hebben enkele gesprekken plaatsgevonden met de directeur-bestuurder met als onderwerp de toekomst van de gebruikersraad. In overleg met de betrokkenen is besloten op 17 juni een avond te organiseren voor alle oudercommissies met een inhoudelijk thema (beeldcoaching en pedagogisch klimaat). Tijdens deze avond is tevens gesproken over de toekomst van de Gebruikersraad en hoe deze met nieuwe aanwas nieuw leven in te blazen. De avond was inhoudelijk een groot succes. De opkomst was redelijk goed, zo'n 35 ouders. Maar het heeft niet geleid tot deelname van nieuwe ouders in de Gebruikersraad.

In 2014 had de Gebruikersraad de volgende samenstelling: Maartje Meijs en Natasja van Vlerken.

7. RAAD VAN TOEZICHT

De Raad van Toezicht (RvT) is in 2014 vijf keer in regulier overleg bij elkaar geweest. Ter voorbereiding van deze bijeenkomsten heeft de voorzitter van de RvT overleg met de directeur-bestuurder.

In het reguliere overleg neemt de RvT via managementrapportages kennis van personele ontwikkelingen, ziekteverzuimcijfers, de kwaliteitszorg, financiën, huisvesting en het verloop met de belangrijke stakeholders als gemeentebesturen en onderwijsorganisaties.

Het jaar 2014 is het eerste jaar geweest waarin onze nieuwe directeur-bestuurder Mieke van der Linden met veel enthousiasme werkzaam is geweest en waarin ook de effecten van de grote reorganisatie van 2013 duidelijk zichtbaar zijn geworden. Die reorganisatie was erg noodzakelijk om de krimp in de kinderopvang op te vangen.

Naast het reguliere overleg heeft de RvT in oktober een sessie gehad met de directeur-bestuurder en de leden van het managementteam. Een belangrijk onderdeel van deze bijeenkomst was de discussie omtrent de vragen welke strategie er bewandeld moet worden en welke risico's er zijn.

Een veelheid van onderwerpen is aan de orde geweest, o.a.: fusie tussen Stichting Kinderopvang Zwijndrecht (SKZ) en PCOAZ, concurrentie in Papendrecht, ontwikkelingen van 0-groepen, nieuwe wetgeving, ontwikkelingen van IKC, talentontwikkeling, integrale voorzieningen voor 0-12 jarigen, verschillen in visies en opvattingen van schooldirecteuren, belang van ouders en belang van het kind en harmonisatie van de Peuterspeelzalen.

De voorzitter en de vicevoorzitter van de RvT hebben ook in 2014 twee keer overleg gehad met de Ondernemingsraad (OR).

Samen met een deskundige van Bosman/Vos is de procedure en de bijdrage van haar met betrekking tot de benoeming van de directeur-bestuurder geëvalueerd.

De financieel deskundige vanuit de RvT heeft een aantal keer per jaar overleg gehad met de manager bedrijfsvoering/control om vanuit zijn financiële expertise feedback te geven.

In oktober heeft de RvT een bijeenkomst gehad buiten aanwezigheid van de directeur-bestuurder.

Aan de orde is o.a. geweest het inplannen van een zelfevaluatie onder leiding van een externe deskundige. Deze zelfevaluatie zal plaatsvinden in het vroege voorjaar, in overleg met de directeur-bestuurder zal een jaaragenda worden opgesteld en zijn er een aantal reglementen juridisch getoetst door de juridische deskundige vanuit de RvT. Op deze bijeenkomst is besloten om lid te worden van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Kinderopvang (NVTK). Met dit lidmaatschap hoopt de RvT door het volgen van workshops en cursussen meer kennis te vergaren en ook het netwerk uit te breiden.

Bij de openingen van De Kleine Prins in Papendrecht en de nieuwe vestiging in Nieuwpoort zijn de voorzitter en de vicevoorzitter als vertegenwoordigers van de RvT aanwezig geweest. Beide RvT leden hebben op verzoek in december deelgenomen aan de eerste sessie, waarin MT-leden, teamleiders en pedagogisch medewerkers meedenken om de ingrediënten aan te dragen voor het nieuwe WASKO ondernemingsplan.

De Raad van Toezicht heeft in 2014 de volgende samenstelling gehad:

De heer G.F. (Frank) van Welzenis (voorzitter)

De heer J. (Jacob) van der Linden (vicevoorzitter)

De heer A. (Aat) van Genderen

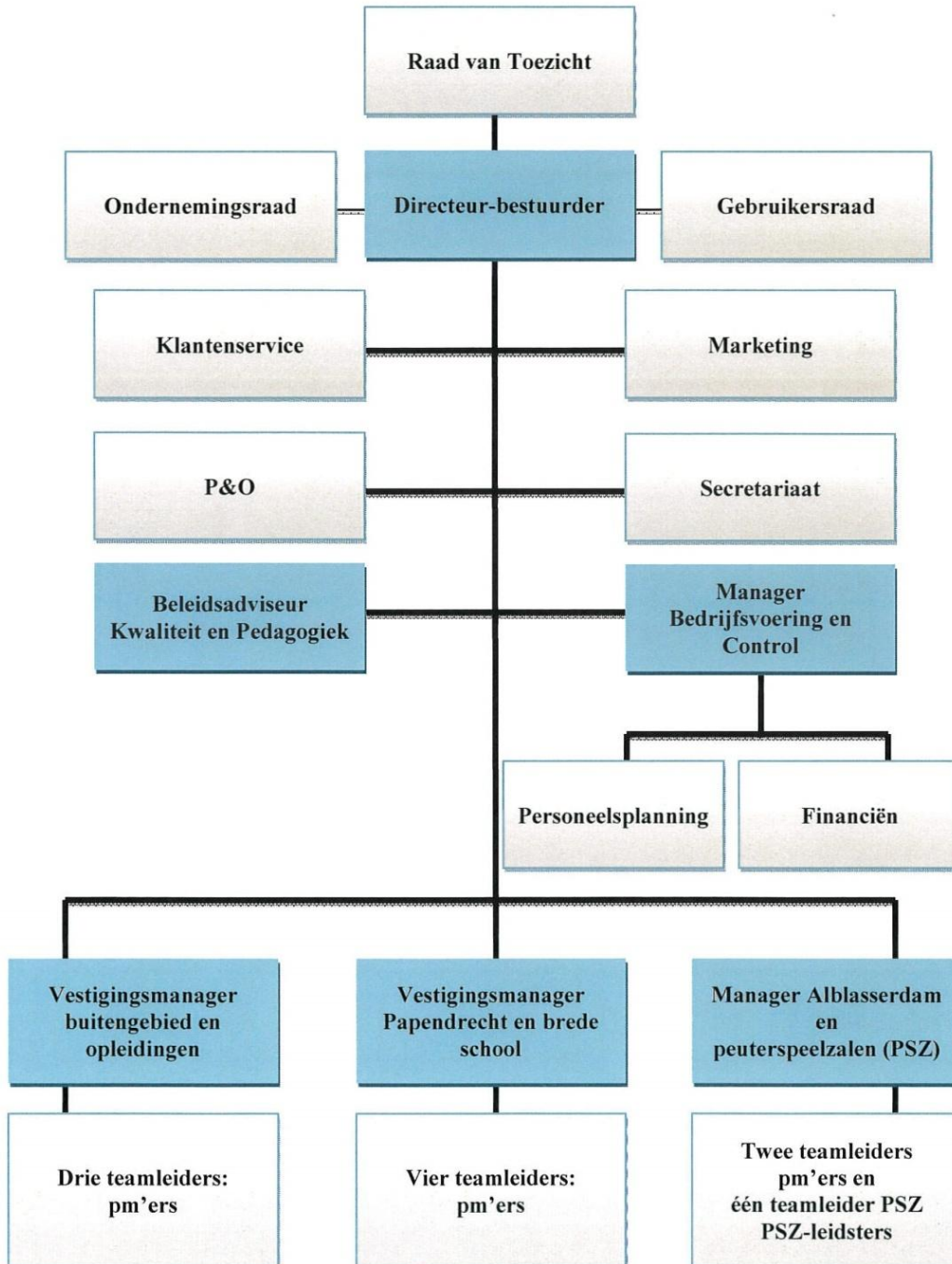
De heer L.V. (Louis) Sloot

Mevrouw E. (Ermelinda) Vermeulen

8. PERSONEEL EN ORGANISATIE

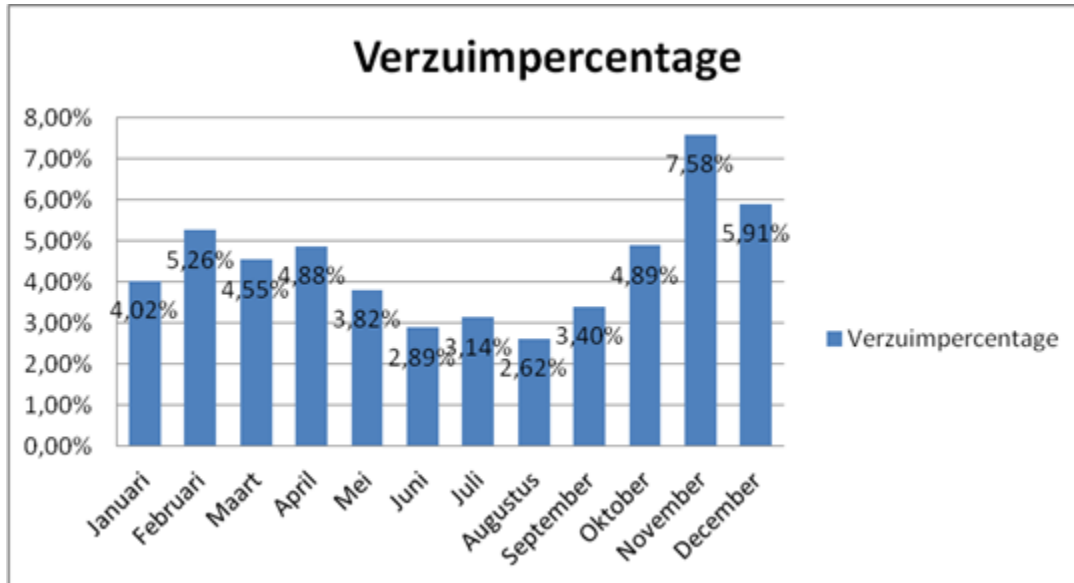
Organisatie

De organisatie van Wasko ziet er in 2014 als volgt uit.



Ziekteverzuim*

Met een gemiddeld ziekteverzuim van 4,41% over het jaar 2014 heeft Wasko de doelstelling van 5% behaald. Het gemiddelde ziekteverzuim in de branche Kinderopvang is in 2013 5,10%. Het verzuimpercentage van de branche over het eerste halfjaar van 2014 is 5,3% (Bron: CBS, bewerkt door FCB). Het halfjaarlijkse verzuimcijfer van Wasko ligt daar met 4,2% ver onder.



Kengetallen bezetting personeel (aantallen en fte)*

In onderstaand schema wordt de bezetting van personeel zichtbaar gemaakt.

| Peildatum | 01-01-14 | 01-01-15 |
|--|----------|----------|
| Totaal aantal arbeidsovereenkomsten bepaalde tijd | 57 | 59 |
| Arbeidsovereenkomsten bepaalde tijd pm'ers | 52 | 55 |
| Arbeidsovereenkomsten bepaalde tijd overige functies | 5 | 4 |
| Totaal aantal FTE bepaalde tijd | 9,06 | 8,38 |
| FTE bepaalde tijd pm'ers | 6,45 | 6,27 |
| FTE bepaalde tijd overige functies | 2,61 | 2,11 |
| Totaal aantal arbeidsovereenkomsten onbepaalde tijd | 159 | 157 |
| Arbeidsovereenkomsten onbepaalde tijd pm'ers | 136 | 131 |
| Arbeidsovereenkomsten onbepaalde tijd overige functies | 23 | 26 |
| Totaal aantal FTE onbepaalde tijd | 93,39 | 91,46 |
| FTE onbepaalde tijd pm'ers | 76,25 | 72,28 |
| FTE onbepaalde tijd overige functies | 17,14 | 19,18 |
| Totaal aantal arbeidsovereenkomsten | 216 | 216 |
| Totaal aantal arbeidsovereenkomsten bepaalde tijd | 57 | 59 |

| | | |
|---|--------|-------|
| Totaal aantal arbeidsovereenkomsten onbepaalde tijd | 159 | 157 |
| Totaal aantal FTE | 102,45 | 99,84 |
| Totaal aantal FTE bepaalde tijd | 9,06 | 8,38 |
| Totaal FTE onbepaalde tijd | 93,39 | 91,46 |

*alleen medewerkers van Stichting Wasko (medewerkers van Stichting Peuterspeelzalen de Waarden staan in de overige jaarverslagen van de peuterspeelzalen)

Sturingsinstrumenten krimp

Om te sturen op de verdere krimp in de kinderopvang is een aantal instrumenten binnen Wasko ingezet:

- Flexibele schil

Het aantal medewerkers is ten opzichte van 2013 gelijk gebleven en het aandeel flexibele medewerkers nagenoeg ook. Deze groep bestaat uit oproepmedewerkers en medewerkers met een tijdelijke aanstelling. Per 1 januari 2015 hebben 40 van de 186 pedagogisch medewerkers een oproepovereenkomst (0-urenovereenkomst). De oproepmedewerkers worden ingezet ter vervanging van ziekte en/of verlof. Wasko verstrekt geen vaste aanstellingen meer. Het totaal aantal medewerkers met een tijdelijk contract is ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van 2013.

- Centrale personeelsplanning

De twee centrale personeelsplanners zorgen ervoor dat de contracturen van pedagogisch medewerkers zo effectief en efficiënt mogelijk worden ingezet en dat deze meebewegen met de actuele kindbezetting op de locaties. De planners maken de roosters van de pedagogisch medewerkers en plannen de medewerkers van de flexpool (oproepmedewerkers) in bij ziekte of verlof.

- Daling FTE

Wasko moet meebewegen met de krimpende markt. Dit zie je terug in het dalende aantal FTE. Bij de pedagogisch medewerkers is het aantal FTE gedaald met 4,15. Bij de overige functies zie je een lichte stijging van 1,54. De stijging is o.a. terug te herleiden naar de inzet van een extra teamleider die inspringt bij langdurig zieken en een tijdelijke, langdurige ziektevervangende op de afdeling P&O.

Functionerings- en beoordelingsgesprekken

Door de reorganisatie en de directiewisseling hebben niet alle medewerkers in 2013 een functionerings- of beoordelingsgesprek gehad. Het bestaande systeem bleek te complex en door de veranderingen in de kinderopvang, niet meer passend. In 2014 is de aanpak sterk versimpeld en hebben alle medewerkers een functioneringsgesprek gehad.

18 september: Dag van de pedagogisch medewerker

De derde donderdag van september is de jaarlijkse dag van de pedagogisch medewerker. Pedagogisch medewerkers zijn bepalend voor de kwaliteit van de opvang. De manier waarop zij met de kinderen omgaan is de ruggengraat van de kinderopvang. De pedagogisch medewerkers zijn degenen die de kinderen zich thuis laten voelen in de groep en de kinderen stimuleren in

hun ontwikkeling. Wasko is trots op al haar pedagogisch medewerkers en daarom hebben ze deze dag allemaal een cadeautje ontvangen.

Scholing en training

Ook in 2014 zijn medewerkers volop geschoold en getraind. In dit jaarverslag worden de belangrijkste genoemd.

- Training “Werken met ouders, maak er werk van”

In 2014 is Wasko gestart met de training “Werken met ouders, maak er werk van”. Het doel van deze compacte training is nieuwe klanten werven en bestaande klanten behouden door bij de medewerkers de klantgerichtheid en de kennis over het flexibele aanbod te vergroten. Een groot deel van de verantwoordelijkheid voor klantgerichte communicatie met de ouders ligt bij de pedagogisch medewerker. De pedagogisch medewerkers zijn daarom een onmisbare schakel om de veranderingen goed door te voeren. Het is de bedoeling dat in 2014 en 2015 alle DOV/BSO medewerkers, TSO-coördinatoren (inclusief invallers en leidinggevenden) deze training hebben gevolgd.

- Training TSO-medewerkers

Wasko streeft ernaar dat alle TSO-medewerkers geschoold zijn en regelmatig bijgeschoold worden. Daarom heeft Paula van de Mheen in november een training gegeven die uit twee avonden bestaat.

Tijdens de training staat het pedagogisch handelen centraal, worden de verwachtingen van de school gedeeld, worden tips gegeven hoe te werken aan een prettige sfeer en om te gaan met lastig gedrag. Deelnemers ontvangen een certificaat.

- Beeldcoaching

Coaching on the job voor pm'ers door geschoolde eigen teamleiders, aan de hand van de zes pedagogische interactievaardigheden (waar ook het pedagogisch kader en de inspecties meewerken), met video. Dit is een gefaseerd traject dat in 2014 is gestart en doorloopt tot in 2015.

9. Kengetallen kindbezetting

De kindbezetting is in 2014 verder gedaald. Deze daling is medio 2012 begonnen en zet zich ook in 2015 nog voort. Met name in de dagopvang is de dalende kindbezetting merkbaar. In 2013 is de bezetting gedaald met 22%; in 2014 is deze verder gedaald met nog eens 7%. Ook het aantal kinderen is met 7% gedaald. Met name in de dagopvang zoeken jonge ouders (veelal i.v.m. de kosten) alternatieve opvangmogelijkheden wanneer ze blijven werken (vaak een combinatie van opa/oma en kinderopvang). Daarnaast is de werkloosheid onder jonge ouders nog steeds een van de meest voorkomende redenen van opzegging.

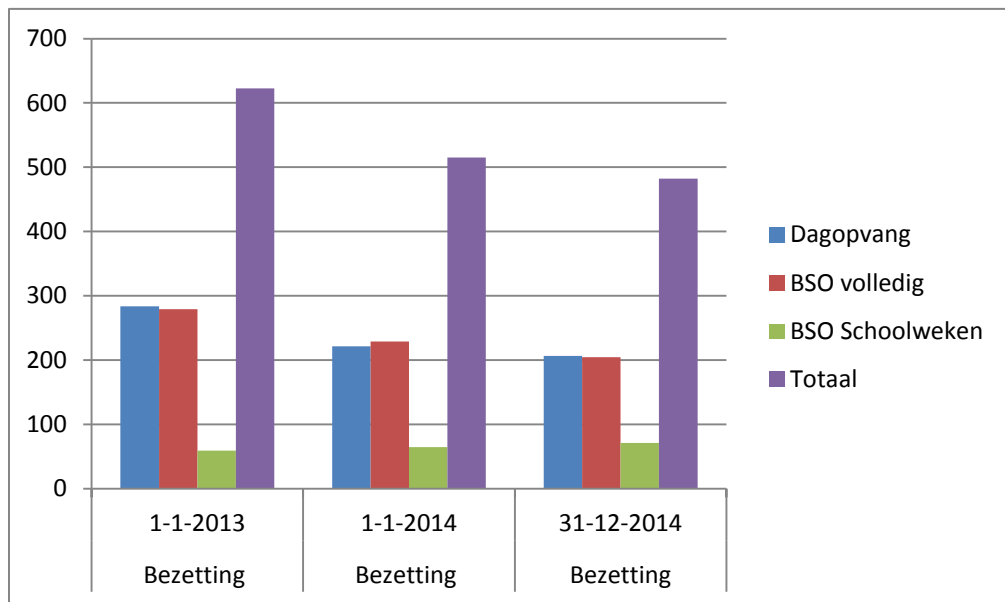
In de buitenschoolse opvang (BSO) zet de dalende kindbezetting zich voort voor de 52-weeken variant (BSO tijdens schoolweken inclusief 13 weken vakantieopvang) (daling 11%). Deze daling wordt grotendeels gecompenseerd door een stijging in bezetting naar 40-weekenopvang (stijging 10%). Doordat bij de 52-weekenopvang variant vaak niet voor alle opvanguren kinderopvangtoeslag verkregen kan worden, zagen we in 2013 al een verschuiving van 52-weeken opvang naar 40-weeken opvang. Deze verschuiving zet zich in 2014 voort. Omdat Wasko naast de

BSO 40-wekenopvang variant ook de mogelijkheid biedt tot inkoop van losse vakantiedagen kopen ouders meer “op maat” hun BSO in. Deze verschuiving kost Wasko omzet. Onderstaand in tabel en grafiek de kengetallen weergegeven:

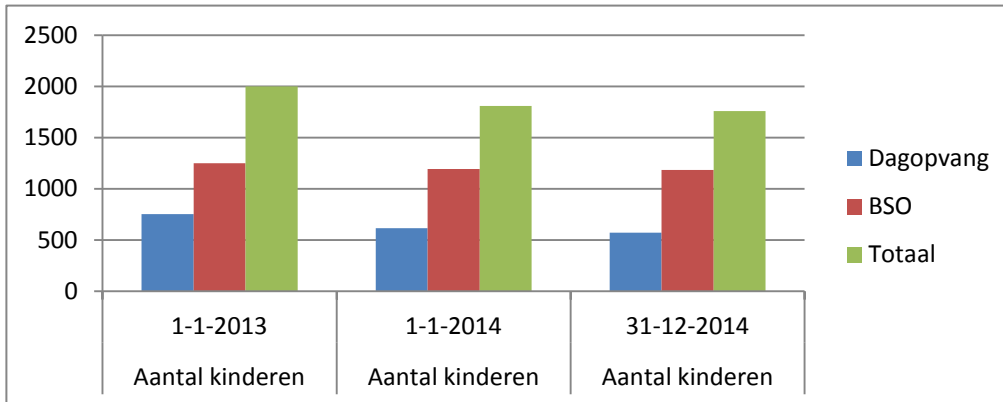
| | Bezetting 1-1-2013 | Bezetting 1-1-2014 | Bezetting 31-12-2014 | Stijging/Daling 31-12-2014 t.o.v. 1-1-2014 |
|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|---|
| Dagopvang | 283,9 | 221,6 | 206,6 | -6,77% |
| Voorschoolse opvang volledig | 198,6 | 156,6 | 137,4 | -12,26% |
| Voorschoolse opvang schoolweken | 40,2 | 38,8 | 44,4 | 14,43% |
| Naschoolse opvang volledig | 359,4 | 300,6 | 271,4 | -9,71% |
| Naschoolse opvang schoolweken | 78,8 | 90,8 | 97,6 | 7,49% |
| Totaal | 960,9 | 808,4 | 757,4 | -6,31% |

| | Aantal kinderen 1-1-2013 | Aantal kinderen 1-1-2014 | Aantal kinderen 31-12-2014 | Stijging/Daling 31-12-2014 t.o.v. 1-1-2014 |
|-----------|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|---|
| Dagopvang | 751 | 616 | 572 | -7,1% |
| BSO | 1248 | 1192 | 1185 | -0,6% |
| Totaal | 1999 | 1808 | 1757 | -2,8% |

BEZETTINGEN IN OPVANGPLAATSEN



AANTAL GEPLAATSTE KINDEREN



10. Blik op 2015

De brancheorganisatie Kinderopvang heeft in eerste instantie voorspeld dat de vraaguitval in de sector zich zou stabiliseren halverwege 2015. Dit beeld is inmiddels bijgesteld naar 2016. Dat betekent dat Wasko in 2015 blijft sturen op kostenbeheersing en het in balans houden van de krimp in omzet met de krimp in personeelskosten.

Tegelijkertijd zullen we meer dan ooit gaan ondernemen. Stilstaan en wachten tot de storm over waait is geen optie. Het management van Wasko krijgt de opdracht met de blik baar buiten nieuwe kansen te zoeken en te benutten voor kinderopvang in de meest brede zin van het woord. Naast verdere intensivering in de samenwerking met het onderwijs, zoeken we naar nieuwe partners en samenwerkingsmogelijkheden. Wij gaan voor een “twee sporen aanpak” en zullen dat verwoorden in het ondernemingsplan dat medio mei 2015 verschijnt.

Om het noodzakelijke ondernemerschap een kans te geven is externe oriëntatie een must. Daarom verminderen we in 2015 de bureaucratie, de interne regels en procedures, en leggen we de verantwoordelijkheden lager in de organisatie. Medewerkers sporen wij aan tot meer initiatief en klantgerichtheid omdat zij het visitekaartje zijn van de organisatie en een ambassadeursrol vervullen.

April, 2015