



## **JAARREKENING 2016**

**Stichting Peuterspeelzaalwerk Heerlen**



## Inhoud

1	DIRECTIE- EN BESTUURSVERSLAG 2016 .....	4
1.1	Inleiding .....	4
1.2	Harmonisatie .....	4
1.3	Voorschoolse Educatie .....	5
1.4	Kwaliteitszorg .....	6
1.5	Pilots en projecten.....	7
1.6	Welbevinden van de peuters .....	7
1.7	Bereik van peuters.....	8
1.8	De relatie met ouders.....	11
1.9	Personeel en formatie .....	11
1.10	Financiële resultaten .....	14
1.11	Toekomst .....	15
1.12	Bestuur en Raad van Toezicht .....	15

# JAARREKENING 2016

Maart 2017

Namens Bestuur PWH

Door van Rhenen

## 1 DIRECTIE- EN BESTUURSVERSLAG 2016

### 1.1 Inleiding

Het jaar 2016 is het eerste volledige kalenderjaar geweest met een nieuwe bestuursstructuur waarin de leden van het managementteam eveneens de rol van bestuurder vervullen. Gekoppeld aan de verschillende managementportefeuilles zijn taken en verantwoordelijkheden als bestuurder toegekend. Daarnaast is een primus inter pares (PIP) aangesteld die het bestuur bij externe aangelegenheden vertegenwoordigt, begeleid door een portefeuillehouder.

De eerstejaarsevaluatie van deze nieuwe bestuursstructuur heeft inmiddels plaatsgevonden en zowel de Raad van Toezicht als de Ondernemingsraad staan zeer positief tegenover dit experiment van twee jaar. Met name het open en transparant communiceren, via korte lijnen, wordt als zeer positief ervaren.

### 1.2 Harmonisatie

Het proces van harmonisatie van de kinderopvang heeft in 2016 centraal gestaan. Met de aanneming van de harmonisatiewet vervalt, met ingang van 1 januari 2018, in het landelijk register het verschil tussen peuterspeelzaalwerk en kinderopvang.

In opdracht van de gemeente Heerlen heeft Sardes in 2015 onderzoek gedaan naar de toekomst van de voorschoolse voorzieningen in de gemeente Heerlen. Zij heeft haar bevindingen begin 2016 aan de gemeente en de organisaties voor kinderopvang en Peuterspeelzaalwerk gepresenteerd. De uitkomsten van dit rapport hebben als leidraad gediend voor de gemeente om samen met de kinderopvangorganisaties en peuterspeelzaalwerk een duidelijke koers uit te zetten voor de toekomst van de voorschoolse voorzieningen.

De gemeente ziet de peuteropvang als een publieke taak en wil deze in nauwe samenwerking, en exclusief met PWH als verlengde arm van de gemeente, uitvoeren. Zij heeft de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in de opbouw van de kwaliteit van VE en zij wil deze kennis niet verloren laten gaan. Door sterk te investeren in deskundigheidsbevordering zijn de competenties van de leidsters verstevigd, wordt opbrengstgericht werken geïmplementeerd, wordt binnen het project educatief partnerschap én met behulp van VVE thuis ouderbetrokkenheid gestimuleerd en is er, als onderdeel van het intern kwaliteitssysteem VVE, intensief overleg tussen de koppels van peuterspeelzaalwerk en de basisschool. Door PWH de rol van voorliggende voorziening van VVE te geven blijft deze kwaliteit gewaarborgd.

Een belangrijk onderdeel van de harmonisatie is het nieuwe model van financiering. Een aanzienlijk deel van de ouders heeft recht op kinderopvangtoeslag en vanaf 2018 wordt deze mogelijkheid ook ingezet bij peuteropvang. Dat betekent dat de inkomsten van PWH uit rijksmiddelen zullen stijgen en de inkomsten uit subsidie vanuit de gemeente naar alle waarschijnlijkheid zullen dalen. Begin 2017 vindt financiële doorrekening van verschillende modellen plaats. Uitgangspunt hierbij is dat ouders in de laagste inkomensgroepen geen ouderbijdrage gaan betalen en dat er zo veel als mogelijk doelgroepkinderen een plek binnen de peuteropvang krijgen. De doelgroepdefinitie voor VVE is momenteel aan verandering onderhevig. Zo wil de gemeente Heerlen deze uitbreiden naar alle kinderen met een risico op een onderwijsachterstand. De indicatoren hiervoor moeten nog worden vastgesteld.

## 1.3 Voorschoolse Educatie

### *Convenant VVE*

In het convenant VVE zijn de gemeente Heerlen, onderwijsbesturen, jeugdgezondheidszorg en PWH overeengekomen hoe invulling wordt gegeven aan de verdere versterking van VVE in de gemeente. Het convenant, dat is verlengd tot en met schooljaar 2017, is gebaseerd op de beleidsafspraken tussen de gemeente en het Rijk en bouwt inhoudelijk voort op het rapport over VVE in Heerlen uit 2012 (en later) van de Inspectie van het Onderwijs. Aan de versterking van VVE in Heerlen wordt in de voorschoolse educatie langs een aantal lijnen gewerkt:

1. inzet van expertise op *Hbo-niveau*,
2. het verhogen van het *taalniveau* van pedagogisch medewerkers,
3. werken met de werkvorm *opbrengstgericht werken*,
4. vergroten van de *ouderbetrokkenheid*,
5. het samen met het onderwijs inzetten op *kwaliteitsbewaking*,
6. uitbreiding van het *aantal VVE-plaatsen* in de voorschoolse voorzieningen.

### *Inzet van expertise op Hbo-niveau:*

De inzet van 6 VE coaches op hbo-niveau met als achtergrond Pabo en/of pedagogiek werpt vruchten af. Deze coaches zijn sinds 2013 aangesteld om de peuterspeelzaalleidsters te ondersteunen en te coachen bij de uitvoering van voorschoolse educatie met als doel de kwaliteit van de voorschoolse educatie te verhogen. De VE-coaches zelf volgen daartoe sinds begin 2014 een opleiding Video Interactie Begeleiding en zijn geschoold in de VVE-methoden Piramide en Speelplezier. Zij vervullen een belangrijke rol in de werkvorm opbrengst gericht werken.

Medio 2016 heeft PWH afscheid genomen van twee VE-coaches die een baan elders ambiëerden met meer loopbaanperspectief. Twee nieuwe collega's versterken inmiddels het team.

### *Taalniveau peuterspeelzaalleidsters*

In augustus 2017 dienen alle VE peuterspeelzaalleidsters te voldoen aan de VE eisen van Nederlandse taal. Ondanks het feit dat PWH sinds 2012 diverse scholingen op het gebied van Nederlandse taal heeft aangeboden, voldoet 36% van de leidsters nog steeds niet aan de gestelde eisen. In- en uitstroom van medewerkers heeft dit percentage licht doen stijgen. Eerst medio 2019 studeren mensen af als gespecialiseerd pedagogisch medewerker niveau 4, waarbij het curriculum is afgestemd op de kwaliteitseisen die aan VE worden gesteld. Tot die tijd ontvangen nieuwe werknemers die (nog) niet voldoen aan deze eisen aanvullende scholing.

Vanaf schooljaar 2016 heeft PWH voor een nieuwe opleider voor wat betreft Nederlandse taal gekozen. Aan dit nieuwe traject nemen 19 leidsters deel. Een zestal leidsters heeft om uiteenlopende redenen de keuze gemaakt van deelname af te zien. Voor dit traject is de bestemmingsreserve deskundigheidsbevordering aangesproken.

De gemeente verwacht van PWH dat al haar leidsters aan de kwaliteitseisen voldoen zoals deze gesteld worden vanaf de harmonisatie. PWH ondersteunt deze visie. Concreet betekent dit, dat van de leidsters die niet voldoen aan de VE eisen van Nederlandse taal, afscheid genomen moet worden. Naar alle waarschijnlijkheid vindt dit moment plaats einde schooljaar 2018 – 2019, na een overbruggingsperiode van 2 jaar.

### *Werken met de werkvorm Opbrengstgericht werken*

Alle beroepskrachten van PWH zijn getraind in Opbrengstgericht werken (OGW). Deze training is in juni 2016 met een certificaat afgerond. Uiteraard blijft deze werkvorm van Opbrengstgericht werken een cyclische werkvorm. Positieve resultaten op de werkvloer zijn zichtbaar (reacties onderwijsinspectie; maart 2016).

### *Vergroten van de ouderbetrokkenheid*

Het vergroten van de ouderbetrokkenheid behoeft aandacht. De Centrale Ouderraad vervult haar rol conform beleid en komt met regelmaat bij elkaar. Ondanks inzet van diverse oproepen zijn er (nog) geen oudercommissies per peuterspeelzaal actief. Ouders zijn wel betrokken bij de peuterspeelzaal. Dit is onder andere zichtbaar bij de cursus VVE-thuis die in alle VVE-peuterspeelzalen wordt aangeboden en waar in schooljaar 2015 – 2016 door 182 ouders mee is gestart.

Het opstellen van een gezamenlijk ouderbeleid met het primair onderwijs is een opdracht van de gemeente en begint concretere vormen aan te nemen. Inmiddels hebben bijna alle peuterspeelzalen een “Partnerbeleidsplan Ouderbetrokkenheid”. Het proces wordt begeleid door een projectleider van de gemeente Heerlen.

Social Media wordt als instrument ingezet om ouders op te hoogte te brengen van de meest recente ontwikkelingen van PWH.

### *Samen met het onderwijs inzetten op kwaliteitsbewaking*

Afspraken aangaande kwaliteitsbewaking zijn vastgelegd in de “beleidsnotitie kwaliteitssysteem voor en vroegschoolse educatie gemeente Heerlen” en krijgt vorm in de interne VVE audit. Tijdens de VVE audits wordt informatie verzameld over de kwaliteit van VVE in een koppel van voor- en vroegschool. De werkgroep OAB evalueert de bevindingen en bepaalt op basis hiervan de speerpunten voor toekomstig VVE beleid. Verantwoording wordt afgelegd aan de inspectie van het onderwijs. In de tweejaarlijks georganiseerde VVE Netwerkbijeenkomsten wordt verdere invulling gegeven aan kwaliteitsbewaking VVE. De netwerkbijeenkomsten hebben tot doel om verschillende casuïstiek uit te wisselen. Deze casuïstiek vloeit voort uit het koppeloverleg en is gerelateerd aan de streefdoelen vve van het betreffende koppel. De casuïstiek kan tevens afgeleid zijn van een tijdens de interne audit of inspectie gesignaleerd verbeterpunt.

### *Uitbreiding van het aantal VVE plaatsen in de voorschoolse voorziening.*

Dit jaar heeft er geen uitbreiding plaatsgevonden van het aantal VVE plaatsen. We constateren dat in 2016 een wisselende wachtlijst bij de verschillende locaties bestaat, al dan niet met doelgroepkinderen. Samen met de gemeente zoeken we naar mogelijkheden om zo veel mogelijk peuters een plek te bieden in één van onze zalen. Een flexibel aanbod draagt hiertoe bij.

### *Kind volgsysteem*

Voor PWH is het kind volgsysteem verankerd in LOVS en Eduscope. De werkwijze aangaande dit systeem kent voor alle beroepskrachten van PWH een duidelijk te volgen proces, vastgelegd in het pedagogisch beleid en het VVE beleid. In 2016 is een concrete start gemaakt met het onderzoeken van de mogelijkheden om CITO LOVS van PWH te koppelen met de systemen van de onderwijsinstellingen binnen Heerlen. Ten behoeve van de doorgaande lijn richting primair onderwijs is dit een zeer wenselijke ontwikkeling.

## 1.4 Kwaliteitszorg

### *GGD / Inspectie*

De kwaliteit wordt nauwlettend in de gaten gehouden middels de jaarlijkse inspecties van elke peuterspeelzaal van de GGD. De GGD-inspecties zijn in 2016 opnieuw positief verlopen. Een aantal speelzalen heeft van gemeente een attentie ontvangen omdat zij voor het derde achtereenvolgende jaar een positieve beoordeling hebben ontvangen. Protocolen worden adequaat gehanteerd en het pedagogisch klimaat is op orde. De GGD-rapporten zijn openbaar en staan op de website van PWH.

### *Kwaliteitshandboek*

In 2016 is het kwaliteitshandboek van HKZ herschreven zodat het voldoet aan de nieuwe norm en een handzamer naslagwerk is voor de medewerkers. PWH heeft een extern bureau benaderd om de manager kwaliteit en zorg te ondersteunen bij dit traject.

De externe audit heeft geen kritische opmerkingen opgeleverd en het kwaliteitscertificaat is opnieuw toegekend voor een volgende periode van 3 jaar.

### *Klachten*

In 2016 heeft PWH zich aangesloten bij het Klachtenloket Kinderopvang. Via de website van PWH kunnen ouders/verzorgers rechtstreeks een klacht indienen bij het bestuur van PWH. Er zijn 22 klachten geregistreerd. Met alle ouders is telefonisch en / of persoonlijk contact opgenomen en alle klachten zijn naar tevredenheid opgelost. Daarnaast zijn er vier klachten ontvangen van medewerkers en er is één klacht ontvangen van een tweetal vrijwilligers. De oorzaak van de klachten is divers waardoor PWH het beleid niet hoeft aan te passen. Er zijn 3 calamiteiten geregistreerd waarop actie is ondernomen.

## 1.5 Pilots en projecten

### *Verkeerseducatie*

In de peuterspeelzalen wordt aandacht besteed aan verkeerseducatie. Dat gebeurt samen met de ouders. Jaarlijks wordt daarvoor van gemeentewege vanuit het budget Verkeersveiligheidsbeleid separaat een bedrag beschikbaar gesteld.

### *Hatha Yoga*

In het kader van bewegings- en concentratieoefeningen wordt door een externe docent sinds 2012 in alle peuterspeelzalen Hatha Yoga gegeven, een vorm van yoga en bewegingsonderwijs voor kinderen. Wat de peuters in die acht bijeenkomsten Hatha Yoga leren, wordt door de leidsters regelmatig aangewend om rust en concentratie in de groep of bij individuele kinderen te creëren.

### *Gezonde voeding en bewegen*

Uit onderzoek naar de gezondheid in de gemeente Heerlen blijkt dat de jongeren in Heerlen onvoldoende bewegen en ongezond eten. In 2016 is in elke peuterspeelzaal een leidster opgeleid tot "trainer bewegen" en zijn er bewegingslessen georganiseerd in speelzalen. Dit heeft er toe geleid dat alle speelzalen het keurmerk Nijntje bewegen hebben ontvangen voor een periode van 2 jaar. Tegelijkertijd wil PWH gezond gedrag stimuleren en ouders bewust maken van een gezonde leefstijl. In iedere peuterspeelzaal wordt water gedronken en fruit of groente gegeten.

## 1.6 Welbevinden van de peuters

### *Samenwerking t.b.v. sluitende aanpak op gebied van leren en zorg*

Het welbevinden van de peuters wordt met behulp van meerdere instrumenten getoetst. Zo wordt er gebruik gemaakt van Cito toets gegevens en worden er peuterobservatielijsten, individuele actieplannen en groepsplannen opgesteld. Gemiddeld per peuterspeelzaal heeft 80% baat bij het reguliere programma dat wordt aangeboden. Dit blijkt uit het aantal doorverwijzingen van peuters, observaties en extra ondersteuning door O2.

Essentieel is dat PWH zorgpeuters goed en vroeg in beeld moet krijgen en hulpverleningstrajecten op tijd opgestart worden. Er is een samenwerkingsverband met JGZ. Doelgroep peuters met een JGZ-indicatie hebben voorrang bij plaatsing in de peuterspeelzaal. Hiernaast maakt PWH indien noodzakelijk gebruik van de zorgadviesteams (ZAT's) waar kinderen in een multidisciplinair overleg worden besproken. Ook nemen leidsters deel aan zogenaamde Ronde Tafel gesprekken.

In 2016 heeft de manager Zorg en Kwaliteit op verzoek van leidsters en VE coaches 26 observaties in peuterspeelzalen uitgevoerd. Hiernaast is de IB-er van het speciaal onderwijs 9 keer ingeschakeld om te beoordelen of een peuter naar het reguliere basisonderwijs kan doorstromen.

Een medewerkster van Kentalis heeft 7 peuterspeelzalen bezocht om tips en adviezen te geven aan leidsters over TOS (een taalontwikkelingsstoornis waarbij in de hersenen van kinderen taal minder goed wordt verwerkt), alsook tips om nog beter taal aan te bieden. Verder is in een gezamenlijke studiebijeenkomst met JGZ opnieuw bekeken wat PWH en JGZ voor elkaar kunnen betekenen. In de toekomst gaat de JGZ-verpleegkundige vaker de peuterspeelzaal bezoeken. Veilig thuis is dit jaar 7 keer ingeschakeld.

#### *Pilot Radar*

Radar heeft in 2016 samenwerking gezocht met PWH met als doel het versterken van het voorliggend veld. Dit heeft geresulteerd in een pilot coaching on the job bij 8 peuterspeelzalen. Medewerkers van PWH worden op structurele basis ondersteund bij de hulpvragen t.a.v. de ontwikkeling van “zorgpeuters”.

### 1.7 Bereik van peuters

#### *Aandacht voor doelgroepkinderen*

VVE is in eerste instantie voor zogeheten doelgroepkinderen. Om onderwijsachterstanden zo veel mogelijk te voorkomen, is het van belang dat ontwikkelingsachterstanden bij kinderen of risicofactoren op dit vlak zo vroeg mogelijk worden gesignaleerd (voordat de kinderen in het primair onderwijs starten). PWH, Gemeente Heerlen en JGZ hebben een effectieve methode ontwikkeld waarbij ouders van risicokinderen zo vroeg mogelijk worden geregistreerd en geïnformeerd over peuterspeelzalen en voorschoolse educatie. In 2016 heeft JGZ 185 kinderen gesignaleerd als doelgroepkind; het betreft hier kinderen met een onderwijsgewicht en/ of JGZ-indicatie.

#### *Bereik gemeente breed*

Heerlen telt in 2016 volgens de Parkstad Limburg monitor 753 kinderen in de leeftijd van 2 jaar en 712 van 3 jaar. Met de beschikbare capaciteit van 828 plaatsen (teldatum 1 oktober) kan maximaal 56,5% van alle peuters in 2016 in Heerlen worden bereikt.

	<b>Aantal 2 jarige peuters in Heerlen</b>	<b>Aantal 3 jarige peuters in Heerlen</b>	<b>Totaal aantal peuters 2 en 3 jaar</b>	<b>Aantal peuters in psz PWH</b>	<b>Bereik</b>	<b>Aantal peuters 2½ en 3 jaar</b>
<b>2014</b>	773	770	1543	766	49,6%	1156
<b>2015</b>	692	771	1463	723	49,4%	1117
<b>2016</b>	753	712	1465	745	50,9%	1089

Tabel 1: Bereik peuters gemeente Heerlen periode 2014 - 2016

#### *Bereik VVE*

VVE wordt op 19 locaties aangeboden aan peuters in de leeftijd van 2½-4 jaar. Er zijn in totaal 588 plaatsen die op de tel datum door 544 peuters worden bezet: een bezettingsgraad van 92,52 %.



Wijk/buurt	Peuterspeelzaal	Capaciteit in VVE plaatsen	Aantal peuters 2,5 tot 4 jaar	Max, bereik in % 2016	Aantal peuters in VVE 2016	Feitelijk bereik in 2016
Maria Gewanden-Terschuren	Krauwelnest	32	61	52,6%	32	52,6%
Mariarade	Klein Duimpje	16	45	35,6%	14	31,1%
Hoensbroek-De Dem	Paddestoel	48	70	68,9%	48	68,9%
Nieuw Lotbroek	Bijtjes	32	69	46,3%	30	43,5%
Vrieheide-De Stack	Puk	64	68	94,1%	48	70,6%
Heerlerheide-Passart	Pip en Pino	64	65	98,5%	56	86,2%
Heksenberg	Belhameltjes	32	37	86,5%	32	86,5%
Rennemig- Beersdal	Kempke/ Ukkepukkehut	48	71	67,6%	46	64,8%
Zeswegen- Nieuw Husken	Kiddooh	48	64	75%	45	70,3%
Grasbroek-Musschemig-Schandelen	Pinokkio	32	57	56,1%	32	56,1%
Meezenbroek-Schaesb.v - Palemig	lenie Mienie1+2	48	121	39,7%	44	36,4%
Eikenderveld- Heerlen Centrum	Kuikennest	32	30	100%	26	86,7%
Molenberg	Meuleke	32	70	45,7%	32	45,7%
Heerlerbaan	Baanbengelke, Speelbal en Zonnetje	60	102	58,8%	59	57,8%
<b>Totaal</b>		<b>588</b>	<b>930</b>	<b>63,2%</b>	<b>544</b>	<b>58,5%</b>
<b>Ter vergelijking de totaal cijfers 2015</b>						
<b>Totaal 2015</b>		<b>587</b>	<b>999</b>	<b>58,8%</b>	<b>531</b>	<b>53,2%</b>

Tabel 2: Capaciteit en bereik VVE per wijk / buurt

Met de 588 plaatsen kan in 2016 maximaal 63,2% van alle peuters in de betreffende wijken worden bereikt. Effectief was dat met 544 peuters 58,5%. De bezettingsgraad eind 2016 is 92,35 % (teldatum 1 okt 2016 92,5%).

#### *Bereik doelgroepkinderen met onderwijsgewicht en /of indicatie Jeugdgezondheidszorg*

Het aantal doelgroepeuters met onderwijsgewicht >0 is op basis van gegevens uit het basisonderwijs in Heerlen te schatten op 15% van alle peuters. Heerlen-breed zouden dan 139 peuters in de leeftijd 2½-4 jaar (15% van 930) een onderwijsgewicht >0 hebben. Met een aantal van 116 peuters met een onderwijsgewicht betekent dat een bereik van 83,5%.

<b>Doelgroep peuters</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Aantal peuters met alleen onderwijsgewicht	109	96	88
Aantal met ow-gewicht én JGZ indicatie	7	8	15
Aantal peuters met alleen JGZ indicatie	46	24	72
Bereik Heerlen-breed in %	73%	61%	60%

Tabel 3: Bereik peuters met onderwijsgewicht

<b>Doelgroep peuters</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Aantal peuters met alleen onderwijsgewicht	109	96	88
Aantal met ow-gewicht én JGZ indicatie	7	8	15
Aantal peuters met alleen JGZ indicatie	46	24	72
Bereik Heerlen-breed in %	102%	75%	60%

Tabel 4: Bereik peuters met onderwijsgewicht én JGZ indicatie

#### *Bereik doelgroep peuters met een JGZ-indicatie*

Deze specifieke gegevens worden eerst goed geregistreerd sinds 2013. Het betreft peuters die geen onderwijsgewicht hebben maar door de JGZ (consultatiebureau) zijn aangemerkt als peuters met een risico op (onderwijs)achterstand. Het CBS heeft inmiddels nieuwe indicatoren gepubliceerd die onderwijsachterstanden bij jonge kinderen beter voorspellen dan de huidige gewichtenregeling. Samen met de gemeente Heerlen wordt momenteel een nieuwe definitie geformuleerd.

#### *Groepen 2-2½ jarigen*

In de 19 VVE-zalen zijn er naast de VVE-groep(en) voor 2½-4 jarige peuters ook nog 13 (instroom)groepen voor peuters van 2-2½ jaar. In deze groepen is slechts één professionele leidster werkzaam met daarnaast formatief één vrijwilligster. Met ingang van 2018 is het wettelijk niet meer toegestaan dat vrijwilligsters formatief worden ingezet en dienen op elke groep twee beroepskrachten aanwezig te zijn. Bedrijfseconomisch is dit een aandachtspunt.

#### *Zalen zonder VVE*

In de peuterspeelzalen in de wijken Welten / Benzenrade, Bakkerveld / Centrum en Caumerveld / Douve Weien wordt helaas nog geen VVE aangeboden. Net zoals voor onze groepen 2-2½ jarigen geldt voor de niet-VVE zalen dat met ingang van 2018 het wettelijk niet meer is toegestaan dat vrijwilligsters formatief worden ingezet en dienen op elke groep twee beroepskrachten aanwezig te zijn. Het streven is om ook in deze wijken over te schakelen naar voorschoolse educatie. Naar aanleiding van gesprekken met gemeente en JGZ wordt de doelgroep definitie aangescherpt. Tevens is er in 2016 verdiepend onderzoek uitgevoerd naar de redenen die ouders aanvoeren om hun peuter bij definitieve plaatsing alsnog niet te plaatsen. De uitkomsten worden begin 2017 verwacht.

### *Peuterspeelzaal in AZC*

Sinds oktober 2015 is er een peuterspeelzaal van PWH gevestigd in het AZC. 12 peuters volgen onder de deskundige begeleiding van VE-opgeleide leidsters een VE-methode. Subsidie is toegekend voor 2 jaar (schooljaar 2015-2016 en 2016-2017) en een tussentijdse evaluatie heeft in 2016 plaatsgevonden.

### *Huisvesting*

Inmiddels zijn al onze peuterspeelzalen gehuisvest in een basisschool of een BMV. Met uitzondering van psz 't Zonnetje. Met de besturen van de onderwijsinstellingen en Gemeente Heerlen zijn er voor alle locaties uniforme huurcontracten opgesteld.

## 1.8 De relatie met ouders

### *Klanttevredenheidsonderzoek*

Kinderopvang.tevreden.nl voert in opdracht van PWH op een aantal momenten dat een peuter de peuterspeelzaal bezoekt een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit te weten:

1. evaluatie na eerste kennismaking;
2. drie jaarlijks periodieke evaluatie;
3. eindevaluatie.

PWH scoort gelijk aan het landelijke gemiddelde (8.0) bij het drie jaarlijks KTO in 2015.

Begin 2017 vindt een analyse plaats van de eerste kennismaking en van de eindevaluatie over 2016. De analyse van het jaarlijkse KTO heeft vraagtekens opgeroepen bij het bestuur. Het uitzetten van het jaarlijks KTO vergt veel inspanning en dit staat niet in verhouding tot het resultaat. Ouders bezoeken PWH voor een relatief korte periode en de resultaten van de evaluaties na de aanmelding en het exit leveren meer concrete informatie op. Het bestuur heeft daarom besloten om het jaarlijks KTO iedere 3 jaar te laten plaats vinden.

## 1.9 Personeel en formatie

### *Personele kosten*

De personele kosten in 2016 bedragen € 2.415.042. Dat is 77 % van het totaal aan lasten. In 2015 waren de personele kosten € 2.257.927 (75 % van het totaal aan lasten). De kosten zijn met name gestegen als gevolg van cao aanpassingen en hoge vervangingskosten ten gevolge van verzuim. Ook een "inhaalslag" op het gebied van scholing heeft de kosten doen toenemen, daar waar in 2015 sterk bezuinigd is op deze post.

### *Formatie*

Het aantal fte in dienst, het aantal personeelsleden en de gemiddelde leeftijd is als volgt.

	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Aantal fte in dienst	45,21	41,44	41,16
Aantal personeelsleden	86	86	87
Gemiddelde leeftijd	45,9	45,1	45,7

Tabel 5: Formatie PWH

De toename van het totaal aantal fte is toe te schrijven aan de uitbreiding van de vervangingspoule. Een aantal relatief jonge werknemers heeft, met het oog op het eigen toekomstperspectief, gekozen voor een dienstverband bij een andere werkgever waardoor de gemiddelde leeftijd in 2016 een stijging laat zien. Alle medewerkers hebben een deeltijdaanstelling.

De formatie kent de volgende opbouw:

Bestuur	0,69 fte
Management	3,06 fte
VE-coaches	3,12 fte
Peuterspeelzaalleidsters	27,01 fte
Ondersteuning bedrijfsvoering	3,72 fte
Id-banen	0,27 fte
Overig	7,34 fte

Tabel 6: Opbouw formatie PWH

Binnen het bestuur, het management, de VE coaches en de ondersteuning bedrijfsvoering hebben zich ten opzichte van 2015 in formatieve zin geen veranderingen voorgedaan.

In 2015 is de formatie bij het secretariaat en P&O (als onderdeel van de bedrijfsvoering) teruggebracht naar 52 uur, waarbij een mix van MBO en HBO is gerealiseerd. De kwalitatieve versterking laat een meerwaarde zien.

De afdeling bedrijfsvoering heeft het gehele jaar 2016 te maken gehad met langdurig verzuim van meerdere werknemers. Hierdoor is er veelal gewerkt met uitzendkrachten. De opgebouwde kwaliteit van dienstverlening is echter behouden gebleven en op een aantal vlakken heeft de afdeling zich desondanks verder kunnen ontwikkelen. Processen worden steeds beter op elkaar afgestemd en de afdeling is in toenemende mate in staat om periodieke rapportages aan te leveren. Door het actualiseren en uitbreiden van het personeelssysteem begin 2017 krijgt PWH haar personele bestand en de parameters die hieruit volgen nog nauwkeuriger in beeld. De aanwezigheid van werkprocessen laat een toegevoegde waarde in de continuïteit van werkzaamheden binnen de afdeling zien.

Gezien de nieuwe financieringssystematiek en de beoogde kwaliteitsverhoging, zal in 2017 / 2018 mogelijk een nieuwe kwalitatieve en kwantitatieve aanpassing moeten plaatsvinden van de afdeling bedrijfsvoering, meer specifiek de afdeling financiën en / of kindadministratie. Hier worden op dit moment, met externe partijen die het harmonisatietraject begeleiden, verkennende gesprekken over gevoerd.

De formatie van peuterspeelzaalleidsters is, door de uitbreiding met twee reguliere groepen, licht gestegen. Daar waar mogelijk stromen werknemers vanuit een ID baan door in regulier werk. In 2016 is het aantal werknemers in een ID baan gehalveerd.

De "overige" formatie bestaat uit werknemers die om verschillende redenen vervangen binnen de organisatie. Ook inzet ten behoeve van werkzaamheden voor de Ondernemingsraad en uren ten behoeve van toeleiding VE vallen hier onder.

#### *Vrijwillige medewerkers*

De feitelijke omvang van de organisatie wordt voor wat betreft het personeelsbestand mede bepaald door het aantal vrijwillige medewerkers. Er zijn op 31 december 2016 in totaal 48 vrijwillige medewerkers binnen PWH actief. Voor de reguliere peuterspeelzaalgroepen is PWH, gelet op de gemeentelijke financiering van één professionele medewerker per groep, ook daadwerkelijk

afhankelijk van de inzet van vrijwilligers. De overige vrijwilligers worden ingezet op zowel de reguliere groepen alsook de VE groepen als extra ondersteuning op de groep, iets dat zeer welkom is gelet op het groeiend aantal zorgkinderen waarmee de peuterspeelzalen te maken hebben. De harmonisatie die vanaf 2018 van kracht wordt, stelt dat vrijwilligers niet meer formatief mogen worden ingezet en alleen nog als 'extra handen in de groep' werkzaam mogen zijn. Daarbij worden ook de inhoudelijke kwaliteitseisen te stellen aan vrijwilligers steeds hoger. Denk hierbij aan het taalniveau en het kennisniveau op pedagogisch-didactisch vlak.

Aan vrijwilligersvergoedingen is € 31.882 uitgegeven. Het aantal vrijwilligers daalt de laatste jaren gestaag. Dit heeft tot gevolg dat er bij afwezigheid van een vrijwilliger, daar waar deze formatief wordt ingezet, een beroep gedaan moet worden op een inval (beroeps)kracht, hetgeen kostenverhogend werkt.

Werving van vrijwilligers vraagt veel aandacht en inzet. Daarbij wordt er samengewerkt met de Heerlense Vrijwilligerscentrale, het UWV en de gemeente. Voor mensen die vanuit een uitkeringssituatie, in eerste instantie via vrijwilligerswerk, willen re-integreren, bestaan vaak te veel beperkingen in regelgeving om vrijwilligerswerk te doen binnen PWH. Hierdoor haken zij voortijdig af. Wel blijft overeind dat PWH op deze wijze wil bijdragen aan een belangrijke doelstelling van de overheid, te weten actieve participatie van burgers. Bovendien vormen vrijwilligers vaak een goede verbinding met de wijk of buurt waarin de speelzaal is gelegen.

#### *Stagiaires*

PWH is als opleidingsinstelling gecertificeerd door het SBB (Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven). Jaarlijks kunnen de ROC's stageplaatsen aanvragen bij PWH. 35% van de peuterspeelzaalleidsters van PWH is op MBO niveau 3, 55% op MBO niveau 4 en 10% op HBO niveau opgeleid. Derhalve leidt PWH met name op MBO niveau 3 en 4 stagiaires op. Aan alle leidsters in de organisatie worden workshops of intervisiebijeenkomsten aangeboden in het kader van bijscholing in de begeleiding van stagiaires.

#### *Kinderen Ons Vak*

PWH maakt deel uit van de werkgroep Kinderen Ons Vak. De werkgroep bestaat uit afvaardigingen van de MBO opleidingen (ROC's), vertegenwoordigers van diverse werkgevers in de kinderopvang en peuterspeelzaalwerk en het SBB. Deze partijen hebben afgesproken hun krachten te bundelen, met als doel gezamenlijk een resultaatgericht, marktgericht en competentiegericht opleidingsaanbod voor kinderopvangorganisaties in de regio Limburg-Zuid te realiseren.

#### *Ziekteverzuim sterk gestegen*

Het verzuimpercentage is ten opzichte van 2015 sterk gestegen; van 4,26% in 2015 naar 12,48% in 2016. Dit is vooral toe te schrijven aan medische, niet werk gerelateerde problematiek. De frequentie waarin werknemers zich ziekmelden en het aantal casussen is afgenomen. Er is een lichte stijging in psychische aandoeningen. De sector zorg en welzijn laat een vergelijkbaar beeld zien: toenemende problematiek ten aanzien van psychisch verzuim, naast het langdurig verzuim met name onder oudere werknemers. Door nauwe samenwerking tussen bedrijfsarts, casemanagement, leidinggevenden en HRM wordt er binnen PWH continu gekeken naar redenen van verzuim en mogelijkheden voor re-integratie.

Eind 2016 heeft een externe partij het Arbo- en verzuimbeleid geanalyseerd. De aanbevelingen die hieruit ten aanzien van verzuim, Arbo en HR beleid naar voren komen zullen vanaf 2017 geïmplementeerd worden binnen de organisatie.

#### *Vertrouwenspersoon*

In 2016 hebben 4 personen contact opgenomen met de vertrouwenspersoon van PWH. Deze casuïstiek is conform beleid afgehandeld door de organisatie.

### *Deskundigheidsniveau van medewerkers*

PWH investeert jaarlijks 3 % van de salariskosten in deskundigheidsbevordering van haar medewerkers. Dit wordt zichtbaar in het scholingsplan waarin een aantal verplichte bijscholingen staan vermeld en waarin ruimte is voor individuele scholingstrajecten. Het afgelopen jaar is gebleken dat dit scholingsplan te ambitieus was. Het ervaren van een hoge werkdruk en een stijging van het ziekteverzuim heeft het bestuur doen besluiten om het scholingsplan aan te passen en een aantal trainingen naar 2017 te verschuiven. De training opbrengstgericht werken is afgerond en de VE-coaches begeleiden de implementatie van dit proces binnen de peuterspeelzalen. Hiernaast hebben er trainingen plaatsgevonden met betrekking tot bewegen, voorlezen, agressie op de werkvloer, VVE-thuis, BHV basis en – herhaling, verzuimgesprekken en bijscholing op het gebied van personele- en financiële administratie en klantencontacten. In drie peuterspeelzalen heeft teamcoaching plaatsgevonden met als onderwerp samenwerking, feedback geven en communicatie, gericht op een professionele werkhouding. De algemene studiedag was gericht op de toekomst van de voorschool, ouderbetrokkenheid en de inrichting van buitenruimtes. De geplande trainingen ten behoeve van zelfsturing, die voor alle teams een verplichtend karakter hebben, zijn doorgeschoven naar 2017.

### *Permanente educatie*

De overheid wil kwaliteitsverbetering van de sector en een betere basis voor peuters realiseren. Zij wil naar een systeem van permanente educatie voor de professional. De kwaliteit van de sector wordt immers primair bepaald door de kwaliteit van deze professional, van beginnende beroepskracht tot vak volwassen medewerker.

Momenteel wordt er landelijk geëxperimenteerd met een digitaal systeem. PWH werkt mee aan dit experiment. Drie peuterleidsters onder leiding van de manager strategie en professionalisering testen dit systeem uit. Hun bevindingen worden gemonitord.

## 1.10 Financiële resultaten

### *Financieel resultaat*

In de jaarrekening wordt op een aantal punten ingegaan op de behaalde resultaten. Het jaar is afgesloten met een positief exploitatieresultaat ter hoogte van € 368. Het exploitatieresultaat in 2015 was € 1.442.

Door een aanvullende subsidietoekenning van € 115.821 is een negatief exploitatieresultaat voorkomen en was het mogelijk de kwaliteit van het Heerlense peuterspeelzaalwerk te waarborgen.

### *Subsidies*

Conform de ingediende herziene begroting is in 2016 voor het reguliere peuterspeelzaalwerk een subsidiebedrag ontvangen van de gemeente ter hoogte van € 697.312. Voor de uitvoering van voorschoolse educatie is het subsidiebedrag 2016 € 1.483.200. Daarnaast zijn aan VVE gekoppelde middelen ontvangen voor de pilot VVE Thuis, Toeleiding naar VE en opleiding en scholing.

### *Ouderbijdragen*

Aan ouderbijdragen is in 2016 € 389.310 ontvangen, tegen € 371.824 in 2015. Uitgangspunt voor het gemeentelijk beleid in Heerlen ten aanzien van de ouderbijdrage is, en dat geldt in het bijzonder voor de doelgroepkinderen, dat de hoogte van de ouderbijdrage geen financiële drempel mag vormen voor ouders. De gemeente Heerlen kent binnen de VVE-subsidie een bedrag toe om de hoogte van de ouderbijdrage te beperken. Op basis van realisatie wordt een bedrag afgerekend van € 216.171.

### *Voorzieningen / bestemmingsreserves*

Op de balans 2016 is een bedrag van € 67.233 gereserveerd in de voorzieningsfeer / bestemmingsreserves. Eind 2015 was dit € 51.500.

Ten behoeve van de toekomstige harmonisatie is er een bestemmingsreserve aangelegd om een deel van de kosten van het traject te dekken. Verder is de bestemmingsreserve voor deskundigheidsbevordering, die we in 2016 deels aangesproken hebben t.b.v. het Nederlands Taaltraject, opnieuw aangevuld. In verband met het uitstellen van de coaching van zelfsturende teams is ook hiervoor een bestemmingsreserve aangelegd.

#### *Exploitatie-uitgaven*

De uitgaven voor huisvesting zijn in 2016 afgenomen t.o.v. 2015 (€ 266.453 in 2016 t.o.v. € 323.335 in 2015). De daling wordt voornamelijk veroorzaakt doordat er in 2016 nauwelijks verhuiskosten gemaakt zijn. De organisatiekosten zijn licht gestegen en conform begroting.

#### *Inventaris en afschrijvingskosten*

De inventaris (alle zalen en kantoor) heeft een boekwaarde van € 47.796. Voor de aanschafwaarde staat een bedrag van € 164.602 in de boeken. In 2015 is dit deels administratief opgeschoond, in 2016 is dit verder opgeschoond wat een realistischer beeld van de oorspronkelijke aanschafwaarde geeft. Verder is er in 2016 voor € 25.785 geïnvesteerd, voornamelijk in inventaris zalen, meubilair en ICT.

#### *Eigen vermogen*

Het eigen vermogen van PWH is € 188.728 tegen € 188.360 eind vorig jaar.

### 1.11 Toekomst

PWH wordt de voorliggende voorziening voor VVE. De gemeente Heerlen wil de kennis en kunde, die in de afgelopen jaren is opgebouwd, niet verloren laten gaan. In de loop van 2017 wordt de nieuwe financieringssysteem voor de verdeling van onderwijsachterstandsmiddelen bekend en wordt duidelijk hoeveel rijksmiddelen voor Heerlen beschikbaar komen.

Door middel van een enquête bij de huidige ouderpopulatie van PWH wordt de inkomensverdeling geïnventariseerd en wordt inzicht verkregen in het percentage ouders dat recht heeft op kinderopvangtoeslag en het percentage ouders dat in de laagste inkomenscategorie valt.

De definitie van doelgroepkinderen wordt bijgesteld en opnieuw geformuleerd waarmee het percentage doelgroepkinderen dat de organisatie bezoekt naar alle waarschijnlijkheid gaat stijgen.

Samen met de gemeente worden de tarieven en de ouderbijdragen voor 2018 bepaald en zullen nadere financiële analyses de gevolgen van het verhogen van tarieven voor werkende ouders, het wegvallen van ouderbijdragen voor de laagste inkomens, frictiekosten voor PWH en kosten voor het herinrichten van de bedrijfsvoering en de financiële systemen in kaart brengen.

Vanaf 2018 moet er een inhoudelijke toekomstbestendige organisatie staan. Een uitdaging die PWH graag aanneemt.

### 1.12 Bestuur en Raad van Toezicht

#### *Bestuur*

Het bestuur bestond in 2016 uit de volgende personen.

- Mevrouw Ingrid van den Bunder: portefeuille marketing, communicatie en innovatie
- Mevrouw Godelieve Lancee: portefeuille voorschoolse educatie
- Mevrouw Door van Rhenen: portefeuille bedrijfsvoering
- Mevrouw Annie Slabbers: portefeuille kwaliteit en zorg
- Mevrouw Viviënne Pommé: portefeuille strategie en professionalisering

Als primus inter pares van het Bestuur is benoemd mevrouw Door van Rhenen.

### *Raad van Toezicht*

De Raad van Toezicht kende in 2016 de volgende samenstelling.

- Mevrouw Alita Hidding, voorzitter
- De heer Paul Sanders, vicevoorzitter
- De heer Ron Bonekamp
- De heer Michel Waterval
- De heer Toon van Baal, op voordracht OR

De heer Ron Bonekamp neemt per 1 januari 2017 afscheid. Per genoemde datum is de heer Sam Laurs benoemd als nieuw lid van de Raad van Toezicht.

De Raad is in 2016 vier maal bij elkaar geweest. De leden van de Raad van Toezicht krijgen geen vergoeding voor hun werkzaamheden.