



## **JAARVERSLAG 2018**

**Stichting Peuteropvang Heerlen**



## Inhoud

Voorwoord .....	4
1 BESTUURSVERSLAG 2018 .....	5
1.1 Inleiding .....	5
1.2 Kwaliteit.....	5
1.3 Ouders .....	7
1.4 Pilots en projecten.....	8
1.5 Personeel en formatie .....	9
1.6 Bereik van peuters.....	14
1.7 Financiële resultaten .....	17
1.8 Toekomst.....	18
1.9 Bestuur en Raad van Toezicht .....	19

## **JAARVERSLAG 2018**

## Voorwoord

Peuters en hun ouders, maar ook onze medewerkers, leven in een steeds complexer wordende wereld. Voorafgaand aan passend onderwijs, willen we graag passende peuteropvang aanbieden, en binnen de context waarin we dit willen realiseren vraagt dit veel van onze eigen medewerkers en van onze ketenpartners.

Samenwerking en het leveren van pedagogisch maatwerk zijn hierbij essentieel. De wet harmonisatie Peuterspeelzaalwerk en kinderopvang én de wet IKK dragen hier in belangrijke mate aan bij. Auditteams van leerkrachten van basisscholen en leidsters vanuit de peuteropvang delen steeds vaker hun kennis en verstevigen hun samenwerking binnen de doorgaande lijn. Samenwerking binnen nieuwe onderwijsconcepten vraagt om nauw overleg over de mogelijkheden met toezichthouders, omdat innovatie niet altijd past binnen de kaders van de nieuwe wetgeving. De samenwerking binnen onderwijs zorgconcepten leidt ertoe dat, door extra ondersteuning van gespecialiseerde ketenpartners, peuters in de eigen wijk kunnen opgroeien en in diezelfde wijk de peuteropvang kunnen bezoeken. Een structurele, regionale samenwerking met opleidingscentra en andere organisaties voor peuter- en kinderopvang, zorgt voor afstemming van het scholingsaanbod met het werkveld, waardoor goed opgeleide professionals de opleidingen verlaten.

Verbinding en samenwerking is noodzakelijk om passende peuteropvang te kunnen aanbieden, waar iedere peuter, naar eigen kunnen, in een uitdagende omgeving spelenderwijs mag groeien, als basis voor de toekomst. Uitdagingen en kansen die dit met zich meebrengt gaan we zeker aan! De inzet en betrokkenheid van medewerkers is voor onze peuters en hun ouders / verzorgers van groot belang. Het bestuur spreekt op deze plaats graag haar waardering uit voor de inzet van iedereen binnen de organisatie tijdens een zeer dynamisch 2018!

Maart 2019

Namens Bestuur Peuteropvang Heerlen

Door van Rhenen

# 1 BESTUURSVERSLAG 2018

## 1.1 Inleiding

In dit jaarverslag kijken we terug op het jaar 2018 dat zich kenmerkt door twee wetswijzigingen met grote gevolgen voor POVH. Met de Wet harmonisatie gaan dezelfde kwaliteitseisen gelden voor kinderopvang en peuterspeelzalen. Met de Wet IKK worden er meer eisen gesteld aan de kwaliteit. Daarmee is 2018 ook een jaar geweest waarin helder werd welke consequenties de veranderende wetgeving op het gebied van personeel, financiën, bereik en bezetting van (doelgroep) peuters met zich mee bracht. De flexibele houding van de gemeente Heerlen, en de ruimte om in dit jaar te onderzoeken welke strategie het beste aansluit bij het realiseren van onze doelstelling, heeft hier in positieve zin toe bijgedragen.

De personele samenstelling van de teams in de peuteropvang is afgestemd op de nieuwe kwaliteitseisen, het personeel is aanvullend opgeleid en het pedagogisch beleid is aangepast. De veranderende wetgeving brengt extra kosten met zich mee die deels vanuit de overheid gecompenseerd worden door middel van een hogere kinderopvangtoeslag. Ongeveer de helft van de ouders binnen POVH komt hiervoor in aanmerking. Voor het overige zijn de gedeelde inkomsten gecompenseerd door het maken van nieuwe beleidskeuzes binnen de organisatie en door subsidie vanuit de gemeente.

In 2018 is de bezettingsgraad van de locaties voor peuteropvang 85%. De daling ten opzichte van 2017 is toe te schrijven aan de afnemende peuteraantallen binnen de gemeente Heerlen en de nieuwe wetgeving. De administratieve regeldruk leidt tot vraagtuitval. Vooral (kwetsbare) ouders van doelgroepeuters die de Nederlandse taal niet machtig zijn of onvoldoende in staat zijn om het systeem van de Belastingdienst te begrijpen haken af. Dit is een landelijk zichtbare trend.

## 1.2 Kwaliteit

### *Kwaliteitsbewaking VVE*

Afspraken aangaande kwaliteitsbewaking zijn vastgelegd in de 'Beleidsnotitie kwaliteitssysteem voor- en vroegschoolse educatie gemeente Heerlen' en in het 'Convenant voor- en vroegschoolse educatie gemeente Heerlen 2012 – 2015'. Een nieuwe beleidsnotitie VVE is onder regie van de gemeente in de maak en een eerste, op overeenstemming gericht, overleg heeft in het OAB plaats gevonden. Tot de nieuwe notitie is vastgesteld blijft het convenant 2012 – 2015 leidend.

De VVE audits zijn verder vormgegeven in het project Reflectief Practicum. De tweejaarlijks georganiseerde VVE Netwerkbijeenkomsten zijn teruggebracht naar een één jaarlijkse bijeenkomst, voornamelijk omdat het werkveld geconfronteerd wordt met een behoorlijke werkdruk. Bij de invulling van deze bijeenkomsten wordt gekeken naar een gezamenlijke deler, voortkomend uit de koppel overleggen, of naar een afgeleide van een tijdens de interne audit of inspectie gesignaleerd verbeterpunt, gekoppeld aan kwaliteitsbewaking VVE.

In het project Gelijke Kansen Alliantie (GKA), waar acht geselecteerde koppels aan deelnemen, wordt door alle betrokken ketenpartners uitvoering gegeven aan de kwaliteit die we met elkaar in de gemeente Heerlen hebben afgesproken. Er wordt onder andere uitvoering gegeven aan de 'warme overdracht speciaal', waarbij op een viertal locaties aanvullend een jeugdconsulente wordt ingezet. Een vermeldingswaardige en belangrijke ontwikkeling is het overdracht formulier nieuwe stijl. Om de doorgaande lijn te borgen zijn in dit formulier met bijbehorend stroomschema voor de voorschoolse voorziening, JGZ en het basisonderwijs, Parkstad breed, procedures en afspraken eenduidig en helder weergegeven.

### *Welbevinden van de peuters*

Het welbevinden van peuters is een nadrukkelijk aandachtspunt. Steeds meer peuters hebben een lichte of zwaardere vorm van ondersteuning nodig, die noodzakelijk is om achterstanden in de ontwikkeling te voorkomen of te verminderen.

Door extra ondersteuning van de leidsters hoeven peuters met lichte ontwikkelingsachterstanden geen gebruik te maken van tweedelijns hulpverlening en kunnen zij hun schoolcarrière starten bij het regulier onderwijs.

Het afgelopen jaar hebben 176 (27%) peuters extra ondersteuning gehad van de leidsters. Hiernaast zijn er 134 (20%) peuters gesignaleerd die gebruik maken van een vorm van tweedelijns hulpverlening. Dit zijn niet per definitie doelgroep peuters. Op enkele locaties, waar geen vrijwilligster in de groep aanwezig is, en waar relatief veel extra ondersteuning noodzakelijk is, wordt een derde beroepskracht ingezet.

Naast de sociale buurtteams zijn en worden, in de locaties waarin POVH participeert, knooppunten voorschoolse voorzieningen opgezet. De ondersteuning die de peuters in de voorschoolse periode nodig hebben wordt besproken met meerdere participanten.

De jeugdzorg binnen Parkstad wordt gecoördineerd door JenS (Jong en Sterk). Vanuit JenS starten er onderwijs zorgconcepten waaraan POVH deelneemt. Het doel van deze concepten is om zoveel mogelijk kinderen in de eigen wijk te laten opgroeien. De pilots gaan in 2019 van start in de wijken Mariagewanden, Vrieheide en MSP.

POVH maakt gebruik van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De meldcode helpt met name de leidsters, maar ook andere medewerkers, wat te doen bij vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling. Aan de hand van 5 stappen bepalen medewerkers of ze een melding moeten doen bij Veilig Thuis en of er voldoende hulp kan worden ingezet. Eén manager en twee peuterleidsters zijn opgeleid tot aandacht functionaris meldcode. Zij ondersteunen collega's bij het gebruik van de code.

### *Wet IKK*

Op 1 januari 2018 heeft de overheid de kwaliteitseisen voor de kinderopvang gewijzigd. De wijzigingen betekenen een verbetering van de kwaliteit en de toegankelijkheid van de kinderopvang. Ze zijn vastgelegd in de Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang (Wet IKK). De wet is opgedeeld in vier thema's:

1. De ontwikkeling van het kind centraal
2. Veiligheid en gezondheid
3. Stabiliteit en pedagogisch maatwerk
4. Kinderopvang is een vak

In iedere locatie is, naast een algemeen pedagogisch beleidsplan en een algemeen beleid veiligheid en gezondheid, eveneens een locatie specifiek pedagogisch werkplan en locatie specifieke actieplan voor wat betreft veiligheid en gezondheid aanwezig. In deze verschillende plannen wordt verder op de vier thema's ingegaan.

Jaarlijks vindt een onaangekondigde inspectie door de GGD plaats. Ook in 2018 voldeden alle locaties aan de getoetste voorwaarden. De inspecties worden door meerdere inspecteurs uitgevoerd met verschillende zienswijzen. Dit brengt veel extra werkzaamheden met zich mee. POVH voert hierover inmiddels het gesprek met gemeente en GGD.

### *Kwaliteitshandboek en –managementsysteem (KMS)*

Het KMS van POVH is het instrument dat de organisatie gebruikt om het leren en verbeteren binnen de organisatie structureel te borgen en te ondersteunen. POVH kent haar cliënten en hun wensen, behoeften en verwachtingen en werkt aan het verhogen van de tevredenheid van die cliënten.

In 2018 heeft POVH zowel interne audits als een externe audit laten uitvoeren.

De interne audits zijn uitgevoerd door een externe adviseur die vooral per locatie de nieuwe eisen van de Wet IKK en bewustwording van de leidsters hieromtrent heeft beoordeeld. Verbeterpunten naar aanleiding van de interne audits zijn gerealiseerd waardoor de externe audit van het Keurmerk Instituut vlekkeloos is verlopen en POVH een groot compliment heeft mogen ontvangen voor de interne kwaliteit.

Onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem zijn de prospectieve risico-inventarisaties en de directiereview. De prospectieve risico-inventarisaties worden vooraf aan kritische processen gemaakt waardoor kansen en risico's worden afgewogen. In de directiereview wordt jaarlijks teruggeblikt en worden processen geëvalueerd. Eventuele verbeteracties worden uitgezet.

Binnen de nieuwe norm wordt aandacht besteedt aan de samenwerking van POVH met ketenpartners. Ketenpartners kijken positief naar POVH.

In 2019 vindt er een herbeoordeling plaats door het Keurmerk Instituut.

### *Klachten*

Klachten van ouders worden via een interne klachtenprocedure behandeld. Als ouders niet tevreden zijn met de oplossing en / of beantwoording van hun klacht, kunnen ze contact opnemen met de Geschillencommissie Kinderopvang.

In 2018 zijn er in totaal 10 klachten binnengekomen bij POVH. Deze hadden betrekking op de afhandeling van vragen bij de kindadministratie, overplaatsing van peuters naar een andere locatie, organisatie van activiteiten, verplaatsing van leidsters, het traject van harmonisatie en vervanging bij afwezigheid van beroepskrachten. Met alle ouders is telefonisch en / of persoonlijk contact opgenomen en alle klachten zijn naar tevredenheid opgelost. Er zijn in 2018 geen klachten over POVH bij de Geschillencommissie Kinderopvang ingediend.

## 1.3 Ouders

### *Ouderbetrokkenheid*

Bijna alle (VVE) locaties voor peuteropvang stellen samen met de partner basisschool een 'Partnerbeleidsplan Ouderbetrokkenheid' op, dat in samenwerking met de gemeente Heerlen is vormgegeven. Binnen het VVE-koppel is een partnerteam (koppeloverleg) gevormd dat is samengesteld uit leidsters en ouders van de peuteropvang en leerkrachten en ouders van de groepen 1 en 2. Het partnerteam wordt aangestuurd door de directeur van de basisschool. Onder leiding van de directeur wordt het 'Actieverbeterplan Ouderbetrokkenheid in VVE' jaarlijks gemonitord, geëvalueerd en bijgesteld; er worden nieuwe doelen geformuleerd en concrete acties worden opgenomen voor het volgende schooljaar. Behaalde doelen worden geborgd. Hierdoor is de ouderbetrokkenheid in het VVE-koppel een levendig groeiproces, waarvan met concrete doelen duidelijk rendement wordt verwacht.

Sinds enkele jaren is de Centrale Ouderraad (COR) actief. Zij denkt onder andere mee over het pedagogisch beleid, veiligheid, voorschoolse educatie, personele inzet, veranderingen binnen de organisatie als gevolg van veranderde wetgeving en tarieven. Het werven van ouders voor de COR en oudercommissies verdient continue aandacht. Er zijn inmiddels nieuwe COR-leden gestart en we kunnen melden dat in Heerlen binnen één peuteropvang locatie een oudercommissie actief is.

Ondanks verschillende wervingsacties zijn er verder nog geen oudercommissies in de locaties opgericht.

Aan “alle ouders hebben een stem” wordt door POVH nadrukkelijk in alle locaties aandacht besteed. In bijna alle locaties is een oudercontactpersoon aanwezig die een korte lijn heeft met de ouders en de COR.

Voor peuters geldt de kracht in herhaling. Daarom loont het om te investeren in activiteiten die ouders toerusten en stimuleren om thuis met hun kind ontwikkeling stimulerende activiteiten te doen die aansluiten op dat wat er op de peuteropvang aangeboden wordt en ook speels aansluit bij de beleefwereld van de peuter. We spreken niet alleen over actieve werving van ouders voor deelname aan VVE Thuis, maar ook over actieve werving van ouders voor deelname aan georganiseerde activiteiten passend binnen lopende thema’s.

### *Communicatie*

De harmonisatie van Kinderopvang en Peuterspeelzaalwerk per januari 2018 heeft ertoe geleid dat gemeente, ouders, medewerkers en partners op diverse manieren betrokken zijn bij de veranderingen die deze nieuwe wetgeving me zich mee bracht. Met name de veranderingen in het model van financiering vroegen om frequente, eenduidige informatie naar alle belanghebbenden. POVH heeft hierbij gebruik gemaakt van extra digitale nieuwsbrieven, mailingen, brief post, persoonlijke gesprekken en social media. Ook zijn ouders ondersteund bij de aanvraag van de kinderopvangtoeslag.

Social media wordt o.a. als instrument ingezet om ouders op te hoogte te brengen van de meest recente ontwikkelingen van POVH. Naast Facebook en LinkedIn wordt er sinds 2018 ook via Instagram gecommuniceerd. In het social media beleid zijn specifieke richtlijnen ten aanzien van het gebruik van social media beschreven.

In 2018 is er 2 wekelijks een digitale nieuwsbrief naar alle medewerkers verstuurd en is er ieder kwartaal een algemene digitale nieuwsbrief voor ouders uitgegeven.

Daarnaast is er in 2018 veel aandacht besteed aan de nieuwe richtlijnen van de privacywetgeving binnen communicatie. Het drukwerk is aangepast aan de nieuwe naam van de stichting en advertenties in wijkbladen, kranten en regionale bladen zijn voorzien van het gewijzigde logo en de nieuwe naam. Per locatie zijn / worden de naamborden eveneens aangepast.

### *Klanttevredenheidsonderzoek*

POVH heeft, in tegenstelling tot voorgaande jaren, er voor gekozen om een verkorte vragenlijst samen te stellen die door de medewerkers aan alle ouders is toegelicht. Ouders zijn in de gelegenheid gesteld om de vragenlijst in een gesloten envelop te retourneren. Dit heeft geresulteerd in een respons van 50% en een gemiddelde score van 8,0.

Ouders waren het meest tevreden over de mate van veiligheid van de locaties (score 8,3). Als aandachtspunt wordt de flexibiliteit van de dagdelen en de informatievoorziening door de leidsters (score 6,3) benoemd.

## 1.4 Pilots en projecten

### *Gezonde voeding en bewegen*

De samenwerking met Jongeren Op Gezond Gewicht (JOGG) is verder verstevigd door de inzet en continuering van projecten op het gebied van gezonde leefstijl. In het kader van duurzaamheid wil POVH gezond gedrag stimuleren en ouders meer bewust maken van een gezonde leefstijl. Tijdens VVE Thuis bijeenkomsten wordt uitgebreid voedingsvoorlichting en – advies gegeven door een voedingsdeskundige. In iedere locatie voor peuteropvang wordt water gedronken en fruit of groente gegeten. In het najaar van 2018 is ingezet op “dinsdag: groentedag”. Hiermee wordt het eten van



groente meer onder de aandacht gebracht en worden ouders gestimuleerd meer groente met hun peuter te eten.

De peuter vierdaagse heeft voor de tweede keer plaatsgevonden en is afgesloten met theatervoorstellingen in het Cultuurhuis.

### *Reflectief practicum*

Gezamenlijk met de gemeente en de onderwijsinstellingen Innovo en Movare, wordt met een onderzoeksteam (KBA Nijmegen) in drie jaar tijd (2017 – 2020) de innovatieve maatregel ‘het uitvoeren van een VVE interne en daarna externe audit tussen voor en vroegschool’, uitgewerkt en geïmplementeerd. Door een nog efficiëntere en gerichtere samenwerking binnen de doorgaande lijn tussen leidsters en leerkrachten, worden de onderwijskansen voor kinderen van 2 - 8 jaar vergroot. Van de totaal 17 deelnemende koppels zijn reeds 8 koppels goed op weg. Voor een deel vraagt het stevig de aandacht van samenwerkende partijen.

Inmiddels is het eerste tussentijdse evaluatieverslag (september 2018) met betrokken partijen besproken, gepresenteerd in het Onderwijs Achterstanden Beleid (OAB) en openbaargemaakt voor geïnteresseerden.

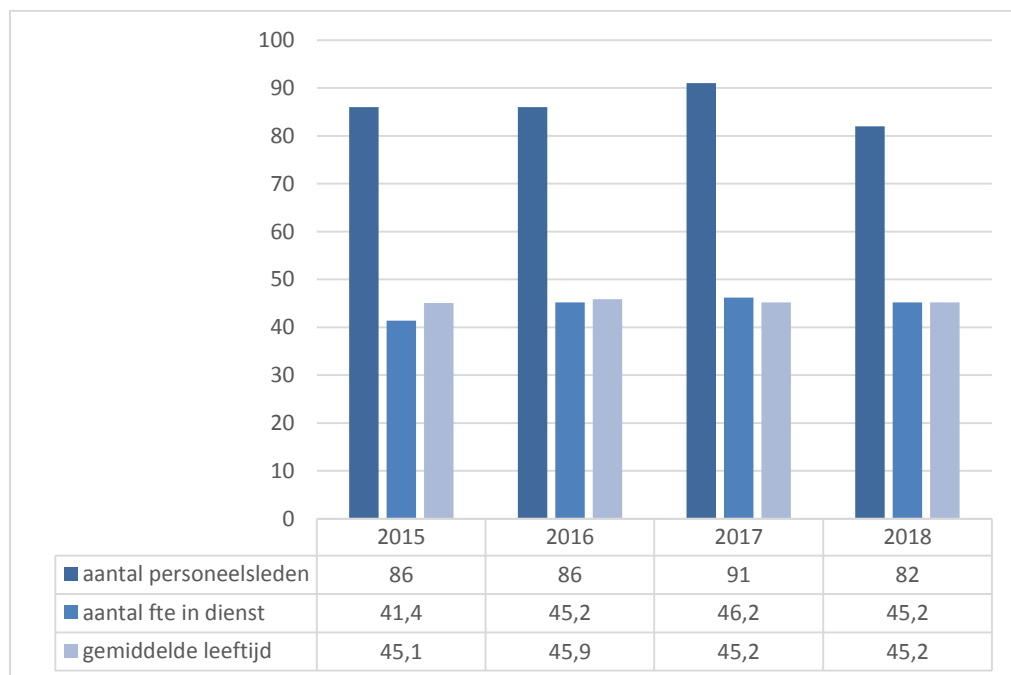
## 1.5 Personeel en formatie

### *Personele kosten*

De personele kosten in 2018 bedragen € 2.843.267. Dat is 81% van het totaal aan lasten. In 2017 waren de personele kosten € 2.414.056 (76% van het totaal aan lasten). De personele kosten zijn gestegen ten gevolge van (incidentele) uitgaven voor de harmonisatie: frictiekosten, inhuur externe expertise en uitbreiding formatie bedrijfsvoering. Daarnaast zijn personele kosten die tot 2018 binnen projecten werden verantwoord, vanaf dit jaar in de reguliere personele kosten meegenomen.

### *Formatie*

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



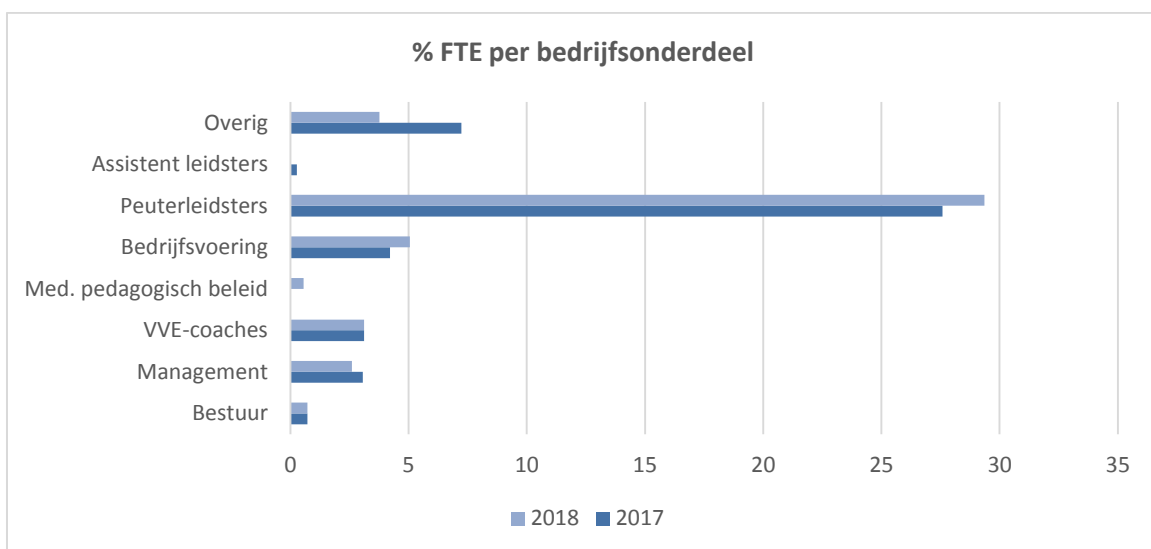
In 2018 hebben een aantal factoren de in- en uitstroom, en daarmee het aantal fte, van medewerkers beïnvloed. De verplichte inzet op grond van wetgeving, van een tweede beroepskracht

in de instroomgroepen, én de omvorming van 3 locaties met een regulier aanbod naar 3 VVE locaties (Hompeltje, Martijntje en Dribbel) heeft geleid tot een uitbreiding van het aantal fte. De formatie binnen de bedrijfsvoering is uitgebreid met 0,84 fte ten behoeve van beleid, administratie en privacywetgeving. Met het oog op veranderende wetgeving per januari 2019 is eind 2018 een pedagogisch beleidsmedewerker aangesteld.

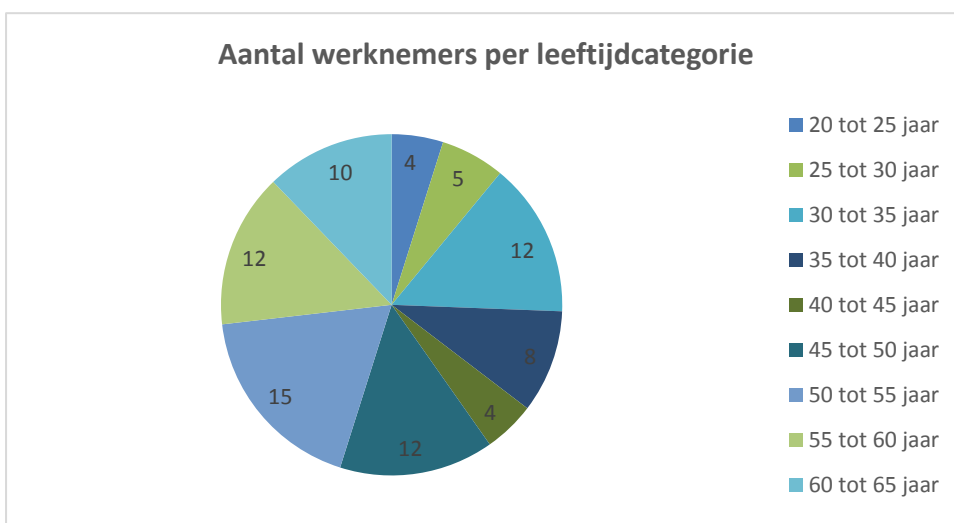
Daling van de formatie kwam tot stand door het, ten gevolge van afname van bezetting, sluiten van 2 instroomgroepen (de Paddestoel en de Bijtjes) en 2 VVE groepen (Krauwelnest en Kiddooh). Vanuit het management is 0,45 fte komen te vervallen (ten gunste van formatie bedrijfsvoering).

Daarnaast zijn 11 medewerkers om diverse redenen uitgestroomd (niet voldoen aan kwalificaties, gezondheidsproblemen, betere arbeidsvoorwaarden elders, privéomstandigheden en pensioengerechtigde leeftijd). De 'overige' formatie, waaronder oproepkrachten, leden OR, medewerkers toeleiding VVE en boventaligheid, is met bijna 3,5 fte afgenomen.

Dit alles heeft geleid tot een totaal van 45,2 fte per 31-12-2018, een totale afname van 1 fte ten opzichte van 2017 en onderstaande verdeling van fte binnen de organisatie.



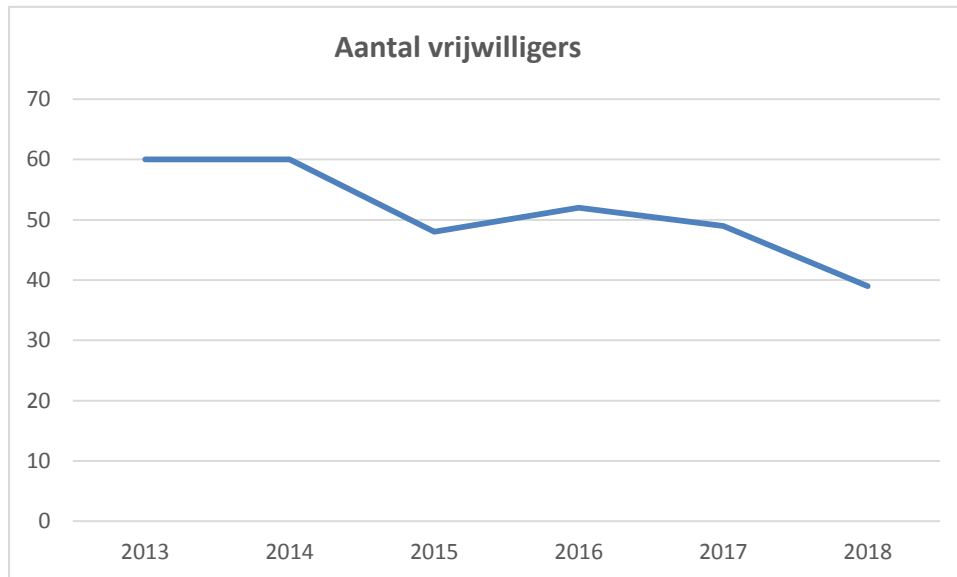
Alle werknemers hebben een deeltijdaanstelling, variërend van 5,7 uur tot 32 uur per week. De verhouding vrouw : man = 80 : 2. De gemiddelde leeftijd blijft 45,2 jaar.



De komende 5 jaar bereiken 3 personen de pensioengerechtigde leeftijd. Dit betreft 1,82 fte en is hiermee 4% van het totaal aantal fte binnen de organisatie.

### *Vrijwilligers*

Eind 2018 zijn er 39 vrijwilligers in dienst. Met een tussenliggend jaar, waarin het aantal vrijwilligers vrijwel constant bleef, heeft de daling van het aantal vrijwilligers zich in 2018 weer verder voortgezet.



Sinds 1 januari 2018 worden vrijwilligers boven formatief ingezet binnen de organisatie. Zij hebben een nadrukkelijke rol in de ondersteuning van de beroepskracht. Gezien de toename van het aantal zorgkinderen c.q. doelgroepkinderen binnen de organisatie, blijft dit meer dan wenselijk. Daarnaast zijn vrijwilligers vaak bekend met de wijk of de buurt waar de locatie voor peuteropvang is gevestigd, waardoor verbindingen gemakkelijker worden gemaakt.

### *Deskundigheidsniveau van medewerkers*

Alle medewerkers voldoen eind 2018 aan de gestelde kwaliteitseisen vanuit de overheid. In 2018 is, naast de verplichte scholingen, aandacht besteed aan het bijhouden van de ontwikkelingen in het eigen vakgebied. Naast verdieping in opbrengstgericht werken was er ruim plaats voor beeldcoaching als instrument bij de coaching van medewerkers. Binnen de bedrijfsvoering zijn vakinhoudelijke bijscholingen gevolgd. Gezien de extra werkzaamheden die de nieuwe wetgeving met zich mee bracht, met de bijbehorende stijging van werkdruk, is ervoor gekozen het voorgenomen scholingsaanbod slechts gedeeltelijk doorgang te laten vinden.

Online leren is verder gecontinueerd door het aanbod van modules op het gebied van de werken met de meldcode en communiceren over geweld. Het aanbod hiervan sluit aan bij leer- en opleidingsvragen uit de beroepspraktijk en bij de kwaliteitseisen uit de branche. Van de peuterleidsters vraagt dit een zelfsturend vermogen om tijdig de online modules te volgen. Er wordt steeds meer een beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid.

Na deelname van POVH aan de pilot 'permanente educatie' heeft er nog geen verdere uitrol van het digitale platform PEPP plaatsgevonden. De doorontwikkeling van permanente educatie moet er de komende jaren voor gaan zorgen dat de kennis en vaardigheden van de peuterleidsters actueel zijn en overeenkomen met de laatste wetenschappelijke inzichten.

Van het loopbaanbudget maken steeds meer werknemers gebruik. Het wordt vooral ingezet ten behoeve van gezondheid bevorderende maatregelen. Voor scholing en (mantel)zorg wordt het beperkt gebruikt.

### *Kinderen Ons Vak*

POVH maakt deel uit van de werkgroep Kinderen Ons Vak. De werkgroep bestaat uit afvaardigingen van het Vista college in Limburg, vertegenwoordigers van grotere werkgevers in de kinderopvang en peuteropvang 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. Een ander doel is kleine organisaties voor kinderopvang de mogelijkheid te bieden kennis en ondersteuning te halen bij de grotere organisaties binnen Kinderen Ons Vak.

### *Stagiaires*

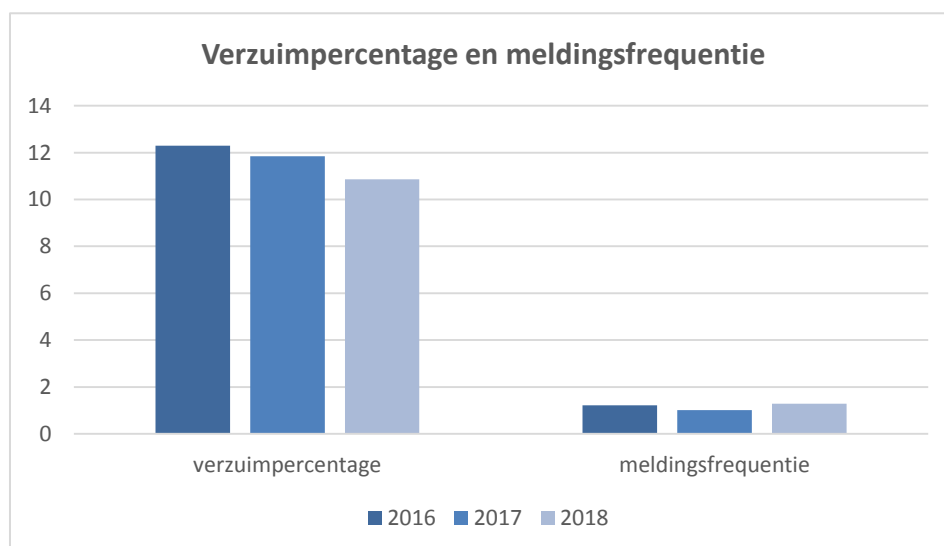
POVH is als opleidingsinstelling gecertificeerd door het SBB (Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven). Gedurende het jaar zijn er in de locaties voor peuteropvang, vanuit verschillende opleidingen, stagiaires actief geweest. De opleidingen van waaruit stage werd gelopen betroffen snuffelstages, pedagogisch werk niveau 3 en 4 en HBO pedagogiek.

Aan alle leidsters in de organisatie worden workshops of intervisiebijeenkomsten aangeboden in het kader van bijscholing in de begeleiding van stagiaires.

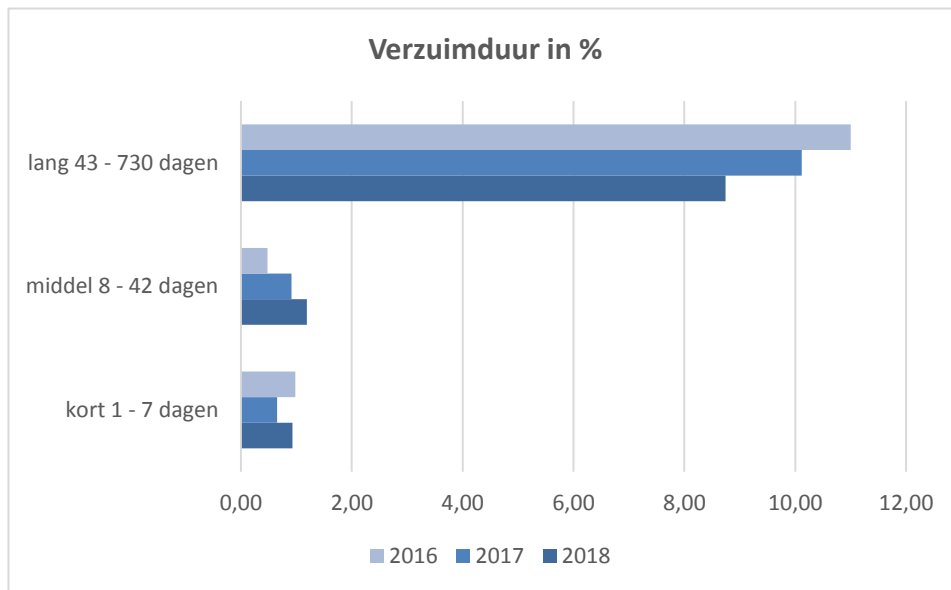
### *Ziekteverzuim*

Het verzuimpercentage is ten opzichte van 2017 licht gedaald; van 11,85% in 2017 tot 10,86% in 2018. Dit is inclusief gedeeltelijke re-integratie en exclusief zwangerschap en overige vangnet situaties. Redenen zijn opvallend vaak medische en privé gerelateerde oorzaken.

Het gemiddelde verzuimpercentage binnen Sociaal Werk Nederland lag in 2017 op 5,6% en medio 2018 op 6,3%. Het CBS geeft als mogelijke verklaring de 18 weken durende griepgolf begin 2018. Het aantal verzuimmeldingen laat, na een daling in 2017 van 98 naar 87 meldingen op jaarbasis, in 2018 een stijging naar 107 meldingen zien. Ook de meldingsfrequentie neemt toe van 1,02 in 2017 naar 1,29 in 2018.



Vanaf de tweede helft van 2018 is er een stijgende lijn binnen het kortdurende en middellange verzuim zichtbaar. Daarentegen neemt de duur van met name het langdurig verzuim af.



Eind 2018 zijn gesprekken met de Arbodienst, het casemanagement en het management geïntensiverd om, met een nieuw vorm te geven verzuimbeleid, het verzuimpercentage terug te dringen en een vitaler personeelsbestand te realiseren.

Het ergonomisch meubilair in de locaties voor peuteropvang is uitgebreid en in het centrale kantoor zijn, om afwisseling in werkhouding te realiseren, alle werkplekken voor zien van zit - sta bureaus. Daar waar medewerkers geluidsoverlast ervaren op hun werkplek, en dit tot concentratieverlies en stress leidt, zijn werkplekken zo ingericht dat de overlast zo veel als mogelijk beperkt wordt.

#### *Vertrouwenspersoon*

In 2018 hebben twee personen contact gezocht met de vertrouwenspersoon. De casuïstiek is conform beleid verder afgerond.

#### *Invoering personenregister*

Met de invoering van het personenregister per 1 maart 2018 is het mogelijk om alle medewerkers die een VOG moeten hebben blijvend en volledig continu te screenen. Inschrijving in het personenregister is een voorwaarde om te mogen werken binnen POVH. Voordeel van het register is dat bij wisseling van werkgever geen nieuwe VOG hoeft te worden aangevraagd en dat de werkgever de VOG van de medewerkers niet meer in zijn administratie hoeft op te nemen.

#### *Privacywetgeving (AVG)*

Per 25 mei 2018 is de Wbp (Wet bescherming persoonsgegevens) komen te vervallen en is de nieuwe privacywet in werking getreden: de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De wet geldt voor de hele Europese unie. POVH heeft zich hier goed op voorbereid en een functionaris gegevensbescherming aangesteld. En, zoals ook uit de externe audit door het Keurmerkinstuut bleek, is de AVG voor een heel groot deel goed neergezet binnen POVH. De procedure bij datalekken is inzichtelijk, het verwerkingsregister en de –overeenkomsten zijn op orde en het privacyreglement is beschikbaar. Het overzicht van de grondslagen voor bewaartermijnen wordt in 2019 afgerond.

#### *Medezeggenschap*

Het afgelopen jaar heeft de ondernemingsraad 6 maal met het bestuur vergaderd en heeft 6 maal een onderling beraad plaatsgevonden. De volgende onderwerpen zijn aan bod gekomen:

- Strategische ontwikkelingen
- Jaarplan 2018 – 2019 en SWOT analyse
- Bereik en bezetting
- Jaarrekening
- Begroting
- Scholingsplan
- Evaluatie bestuursstructuur
- Harmonisatie
- Formatie
- GGD
- Systemen binnen bedrijfsvoering
- POVH code
- Zelfsturing en zelfstandigheid
- Communicatie
- Bedrijfskleding
- Functiebeschrijvingen pedagogisch coach en beleidsmedewerker

Daarnaast heeft de ondernemingsraad een adviserende rol gespeeld bij de werving van een nieuw lid voor de Raad van Toezicht.

## 1.6 Bereik van peuters

### *Bereik gemeente breed*

Heerlen telt in 2018 volgens de Parkstad Limburg monitor 695 kinderen in de leeftijd van 2 jaar en 751 van 3 jaar. Met de beschikbare capaciteit van 796 plaatsen (teldatum 1 oktober) kan maximaal 55 % van alle peuters in 2018 in Heerlen worden bereikt.

	<i>Aantal 2 jarige peuters in Heerlen</i>	<i>Aantal 3 jarige peuters in Heerlen</i>	<i>Totaal aantal peuters 2 en 3 jaar</i>	<i>Aantal peuters in POVH</i>	<i>Bereik</i>	<i>Aantal peuters 2½ en 3 jaar</i>
<b>2015</b>	692	771	1463	723	49,4 %	1117
<b>2016</b>	753	712	1465	745	50,9 %	1089
<b>2017</b>	751	747	1498	743	49,6 %	1123
<b>2018</b>	695	751	1446	640	44,3 %	1098

*Tabel 3: Bereik peuters gemeente Heerlen periode 2015 - 2018*

### *Bereik VVE*

De gemeente heeft de wettelijke taak om een specifiek aanbod voorschoolse educatie voor doelgroepkinderen te realiseren en hiervoor voldoende kindplaatsen te scheppen. In 2018 heeft de Gemeente Heerlen ervoor gekozen om POVH het VVE beleid uit te laten voeren. Tevens is afgesproken om de doelgroep definitie te verruimen.

Sinds januari 2018 wordt, ook in de wijken Caumerveld – Douven Weien, Bekkerveld – Aarveld en Welten, VVE aangeboden aan peuters in de leeftijd van 2½-4 jaar. Hiermee vindt het VVE aanbod nu in alle locaties van POVH plaats. Er zijn in totaal 636 VVE plaatsen die, op de teldatum van 1 oktober 2018, door 543 peuters worden bezet: Een bezettingsgraad van 85%.

Onderstaand overzicht op wijkniveau van aantallen 2,5 – 4 jarigen laat zien dat het feitelijke bereik zeer gevarieerd is. Er zijn geen wachtlijsten met > 5 peuters en er mag aangenomen worden dat de peuters die niet bij POVH staan ingeschreven, geen voorziening voor kinderopvang bezoeken, of dat de ouders kiezen voor andere vormen van opvang.

Wijk	Zaal	Aantal 2,5-4 jarigen	Capaciteit VVE	Max bereik	Peuters in POVH	Feitelijk bereik
Heerlerbaan-Schil	Baanbengelke	65	16	24,6%	16	24,6%
Heksenberg	Belhameltjes	47	32	68,1%	31	66,0%
Nieuw Lotbroek	Bijtjes	61	32	52,9%	22	36,4%
Caumerveld-Douven Weien	Dribbel	58	32	55,7%	30	52,2%
Bekkerveld-Aarveld	Hompeltje	43	16	37,6%	15	35,3%
Rennemig-Beersdal	Kempke/Ukkepukkehut	84	48	57,5%	42	50,3%
Zeswegen-Nieuw Husken	Kiddooh	65	32	49,6%	26	40,3%
Mariarade	Klein Duimpje	42	32	76,2%	32	76,2%
Maria Gewanden-Terschuren	Krauwelnest	60	16	26,7%	14	23,3%
Eikenderveld	Kuikennest	49	32	66,0%	23	47,4%
Welten-Benzenrade	Martijntje	37	16	43,8%	16	43,8%
Molenberg	Meuleke	47	32	68,8%	32	68,8%
Meezenbroek-Schaesbergerveld-Palemig	Mienie Beestje 1&2	101	48	47,8%	37	36,8%
Hoensbroek-de Dem	Paddestoel	69	48	70,1%	42	61,3%
Grasbroek-Musschemig-Schandelen	Pinokkio	66	32	48,9%	27	41,2%
Heerlerheide-Passart	Pip/Pino	66	64	97,7%	61	93,1%
Vrieheide-De Stack	Puk	69	64	92,8%	42	60,9%
Heerlerbaan-Centrum	Speelbal	45	32	71,9%	24	53,9%
AZC	t Zonnetje	12	12	100,0%	11	91,7%
<b>Totaal</b>		<b>1080</b>	<b>636</b>	<b>58,9%</b>	<b>543</b>	<b>50,3%</b>

Tabel: feitelijk bereik VVE op wijkniveau

Naar aanleiding van afnemende kind aantallen zijn per augustus 2018 twee VVE groepen (Kiddooh en Krauwelnest) en per november 2018 twee VVE instroom groepen (Bijtjes en Paddenstoel) gesloten.

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

Het aantal doelgroeppeuters met onderwijsgewicht is op basis van gegevens uit het basisonderwijs in Heerlen te schatten op 15% van alle peuters. Wanneer we uit gaan van de wijken waarin VVE aangeboden wordt, betekent dit dat 162 peuters in de leeftijd van 2½ - 4 jaar als doelgroeppeuters beschouwd worden.

Ondanks het feit dat er in 2018 door JGZ meer adressen van doelgroepkinderen zijn aangeleverd zien we dat het aantal geplaatste doelgroepkinderen in het jaar 2018 dalende is. Deze daling speelt niet alleen in Heerlen maar is een landelijke trend. Landelijk zien we een afname van 20%. Bij POVH is op teldatum 1 oktober de afname 27%. Door maatwerk te leveren is het gelukt om een aantal ouders

“binnen te houden” maar het binnenhalen van nieuwe ouders is een zware dobber. Er is beeldvorming ontstaan dat peuteropvang duur is en ouders haken af wanneer zij te maken krijgen met de administratieve handelingen ten behoeve van de aanvraag van kinderopvangtoeslag bij de Belastingdienst. Mogelijk speelt het hoge percentage laaggeletterdheid en de lage SES van ouders in de gemeente hierbij een belangrijke rol. Gelijktijdig is een duidelijke daling zichtbaar van het totaal aantal peuters van 2 en 3 jaar binnen de gemeente.

Eind 2018 laat weer een duidelijke stijging van aantallen zien.

Doelgroep peuters	2018	2017	2016
Aantal peuters met alleen onderwijsgewicht	73	100	109
Aantal peuters met onderwijsgewicht en JGZ indicatie	7	9	7
Aantal peuters met alleen JGZ indicatie	32	45	46

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

Het betreft hier peuters die geen onderwijsgewicht hebben maar door de JGZ (consultatiebureau) zijn aangemerkt als peuters met een risico op (onderwijs)achterstand. POVH benadrukt dat er, tijdens de periode in de peuteropvang, peuters gesignaleerd worden die eveneens dit risico lopen en nog niet aangemerkt zijn als doelgroep peuter. De definitie van doelgroep peuters is inmiddels landelijk en gemeentelijk aangepast, waardoor peuters ook op een later tijdstip als doelgroeppreuter aangemerkt kunnen worden.

#### *Instream VVE*

De capaciteit voor VVE instroom bedraagt 160 plaatsen. Deze zijn op per 1 oktober 2018 voor 61% bezet.

Wijk	Zaal	Capaciteit instr.VVE	Peuters in POVH	Bezetting instr.VVE
Heerlerbaan-Schil	Baanbengelke	16	15	94%
Nieuw Lotbroek	Bijtjes	16	4	25%
Bekkerveld-Aarveld	Hompeltje	16	11	69%
Rennemig-Beersdal	Kempke/Ukkepukkehut	16	14	88%
Welten-Benzenrade	Martijntje	16	5	31%
Meezenbroek-Schaesbergerveld-Palemig	Mienie Beestje 1&2	32	20	63%
Hoensbroek-de Dem	Paddestoel	32	14	44%
Heerlerheide-Passart	Pip/Pino	16	14	88%
<b>Totaal</b>		<b>160</b>	<b>97</b>	<b>61%</b>

*Tabel: bezettingspercentage instroom VVE*

#### *Peuteropvang in AZC*

In het AZC Heerlen is een locatie voor peuteropvang ingericht speciaal voor asielzoekerskinderen. Maximaal 12 peuters volgen onder de deskundige begeleiding van VVE-opgeleide leidsters een VVE-methode. Subsidie is inmiddels structureel toegekend.



### *Huisvesting*

Al onze locaties voor peuteropvang zijn 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 en per locatie afspraken gemaakt over DVO kosten. De voortgang van de bouw van de nieuwe BMV Hoensbroek Zuid is gestagneerd waarmee de verhuizing van locatie de Bijtjes naar de nieuwe BMV een vertraging van 1 jaar heeft opgelopen. De verhuizing is nu gepland voor de zomervakantie 2019

Er is in 2018 gestart met het meerjarenplan om de diverse locaties en het centrale kantoor op te knappen middels o.a. een verfbeurt.

In 2018 zijn er n.a.v. meerdere klachten over de schoonmaak gesprekken gevoerd met de verschillende schoonmaakbedrijven, gemeente, Innovo en Movare. De afspraken zijn aangescherpt en de frequentie van het schoonmaken van de vloeren is in de meeste locaties opgehoogd. De controle is verscherpt en per kwartaal wordt per locatie geïnventariseerd hoe tevreden zij zijn met de schoonmaak.

## 1.7 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 € 2.956.

Vorig jaar is afgesloten met een negatief exploitatieresultaat, voornamelijk vanwege kosten voor harmonisatie. Omdat een deel van de kosten voor de harmonisatie al in 2017 gemaakt was is er in 2018 minder aan harmonisatie uitgegeven dan begroot (€ 26.683).

Per 1 januari 2018 is POVH geharmoniseerd. Financieel gezien betekent dit dat POVH twee verschillende tarieven voor de ouderbijdragen is gaan hanteren; een inkomensafhankelijk tarief voor de ouders die geen recht hebben op Kinderopvangtoeslag en een vast uurtarief voor de ouders met recht op Kinderopvangtoeslag. De ouderbijdragen zijn hierdoor gestegen van € 396.364 in 2017 naar € 887.694 voor 2018.

### *Subsidies*

Conform de ingediende begroting is in 2018 een subsidiebedrag ontvangen van de gemeente ter hoogte van € 2.585.313. In tegenstelling tot voorgaande jaren, waarin voor diverse projecten verschillende subsidies werden toegekend, wordt met dit bedrag zowel de voorschoolse educatie gefinancierd als de diverse projecten zoals VE Thuis en Toeleiding VE.

Door de toegenomen kwaliteitseisen heeft POVH in 2018 afscheid moeten nemen van een aantal personeelsleden. In de subsidie is hier ook een bedrag voor opgenomen. Alleen de projecten Reflectief Practicum en Gelijke Kansen Alliantie worden separaat gefinancierd.

### *Ouderbijdragen*

Aan ouderbijdragen is in 2018 € 887.694 ontvangen, tegen € 396.364 in 2017. Het hogere uurtarief voor ouders met recht op Kinderopvangtoeslag heeft voor deze stijging gezorgd. Ongeveer de helft van alle ouders kan aanspraak maken op Kinderopvangtoeslag. Het daadwerkelijk geïnde bedrag aan ouderbijdragen (€ 887.694) is minder dan begroot (€ 1.096.824), voornamelijk vanwege de afname van geplaatste kindjes.

### *Voorzieningen / bestemmingsreserves*

Op de balans 2018 is een bedrag van € 64.216 gereserveerd in de voorzieningsfeer / bestemmingsreserves. Eind 2017 was dit € 47.619. De bestemmingsreserves voor deskundigheidsbevordering en sociaal beleid zijn doorgeschoven naar 2018.

De voorziening voor dubieuze debiteuren is met € 6.597 opgehoogd. Door de nieuwe financieringsystematiek zijn de uitstaande ouderbijdragen toegenomen van € 23.355 in 2017 tot € 42.216 in 2018. De voorziening dubieuze debiteuren wordt voldoende geacht om oninbare ouderbijdragen te dekken.

Verder is er per 31 december 2018 een voorziening van € 10.000 aangelegd wegens verwachte ICT kosten (o.a. upgraden servers en nieuw kind planningsysteem).

### *Exploitatie-uitgaven*

De uitgaven voor huisvesting zijn in 2018 toegenomen t.o.v. 2017 (€ 304.175 in 2018 t.o.v. € 275.935 in 2017). De stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door hogere huur –en energiekosten en toegenomen schoonmaakkosten in de zalen. Daarnaast zijn er in 2018 extra middelen ingezet t.b.v. (achterstallig) onderhoud.

Het totaal aan organisatiekosten is toegenomen van € 187.608 in 2017 naar € 228.991 in 2018 (exclusief harmonisatiekosten). De voornaamste reden hiervoor is dat de kosten voor het project VE Thuis niet meer apart weergegeven zijn maar in de exploitatie van 2018 in de organisatiekosten (en personeelskosten) zitten. Afgezien van deze verschuiving is er in 2018 meer uitgegeven aan PR communicatie, bestuurskosten en kosten dubieuze debiteuren. Daarnaast heeft er in 2018 een OR training plaatsgevonden (€ 3.566) waar deze in 2017 niet heeft plaatsgevonden.

### *Inventaris en afschrijvingskosten*

De inventaris (alle zalen en kantoor) heeft een boekwaarde van € 55.278. Voor de aanschafwaarde staat een bedrag van € 211.101 in de boeken. In 2018 is voor € 24.622 geïnvesteerd, voornamelijk in inventaris zalen. Ook is er geïnvesteerd in meubilair kantoor.

### *Eigen vermogen*

Het eigen vermogen van POVH bedraagt € 168.639 tegen € 165.683 eind vorig jaar.

## 1.8 Toekomst

### *Strategienota 2020 – 2022*

2019 wordt het laatste jaar van de huidige strategienota en inmiddels treffen we voorbereidingen om tot een nieuwe meerjaren strategie te komen. Hierbij worden de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad, de Centrale Ouderraad en al onze medewerkers betrokken. Gezien de snelheid waarmee ontwikkelingen binnen de werksoort zich opvolgen wordt een nota voor maximaal 3 jaar voorbereid.

### *16 uur peuteropvang*

Aan alle doelgroeppeuters wordt vanaf 2020 een programma van 16 uur VVE geboden. Voor de ouders van doelgroeppeuters is afname daarvan een verplichting. Aan de ouders van de niet doelgroeppeuters wordt binnen de peuteropvang dezelfde programmaomvang aangeboden, maar zij kunnen voor minder dagdelen deelnemen. Binnen de ruimte die de wetgeving gaat bieden wordt een nieuw model voor het aanbod van peuteropvang opgezet.

### *Automatisering*

In 2019 vinden op het gebied van automatisering een aantal wijzigingen plaats. Het kindstelsel de 'Nanny' wordt vervangen door 'Saamn'. We streven ernaar om deze wijziging voorafgaand te laten plaatsvinden aan de omvorming naar 16 uur peuteropvang, zodat er binnen de bedrijfsvoering voldoende kennis aanwezig is om dit administratief goed te kunnen verwerken.

Rond dezelfde tijd vindt de implementatie van de 'Nipia Monitor' plaats. Nipia is het volgsysteem ten behoeve van voor- en vroegschoolse Educatie (VVE) dat gebruik gaat worden door opvangorganisaties én gemeente. Op termijn wordt het mogelijk ook toegankelijk voor JGZ en ouders en / of verzorgers.

### *Verzuim*

2019 wordt een jaar waarin het verlagen van het ziekteverzuim hoog op de agenda komt te staan. Samen met de bedrijfsarts en het casemanagement worden de resultaten nauwlettend gevolgd en volgen interventies daar waar nodig. Bij alle vormen van verzuim volgen nog nadrukkelijker gesprekken over de mogelijkheden van de medewerkers.

## 1.9 Bestuur en Raad van Toezicht

### *Bestuur*

Het bestuur bestond eind 2018 uit de volgende personen.

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

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

Er is sprake van een uitvoerend bestuur dat zowel op strategisch als tactisch niveau taken en verantwoordelijkheden heeft en de operationele organisatie aanstuurt.

### *Raad van Toezicht*

Op 31 december 2018 bestond de Raad van Toezicht uit de volgende leden:

- Mevrouw Alita Hidding, voorzitter
- De heer Paul Sanders, vicevoorzitter
- De heer Sam Laurs
- De heer Thom Leblanc, op voordracht van OR
- De heer Jo Ortmans

De Raad is in 2018 vijf maal bij elkaar geweest. Zij houdt toezicht op de realisatie van de doelstellingen, strategie, risicobeheersing en het financieel beleid en vervult een adviserende en stimulerende rol richting bestuur. Zij is werkgever van de bestuurders en ambassadeur van de organisatie.

Onderwerpen van gesprek die aan bod zijn gekomen tijdens de vergaderingen hadden onder andere betrekking op strategische ontwikkelingen, financiën, harmonisatie, kwaliteit, zorg, zelfevaluatie RvT, visie op toezicht en de governancecode.

De leden van de Raad van Toezicht krijgen een vergoeding voor hun werkzaamheden.