

Jaarverslag 2010




carion
AANGENAAM!


KINDERIJ
partner in
ontplooiing

2010 in beeld



Veel betrokken ouders in de kinderopvang



Wethouder Bouman opent Inloop De Linie



Peuterspeelzalen Lochem 40 jaar!



Uiteenlopende cursussen - van computer tot schilderen



Kindertuin bestaat 20 jaar en viert met ouders en kinderen feest



Debat met jongeren en Filemon Wesselink over alcoholgebruik



Gemeente Rozendaal

Gemeente Bronckhorst

Gemeente Doesburg

Gemeente Rheden



Leerlingen Het Rhedens doen maatschappelijke stage



Start BSO Het BaStiOn. Ook nieuwe BSO's in Velp en Barchem.



Carnaval op kinderdagverblijf Nijntje

Inhoud

1. Voorwoord	5
2. Algemeen	
2.1 Bestuur	6
2.2 Organisatie structuur	6
2.3 Reorganisatie	7
2.4 Relaties met gemeenten	8
2.5 Financiële resultaten	8
2.6 Personele ontwikkelingen	9
3. Maatschappij & Ondersteuning	11
4. Kind & Ontwikkeling	
4.1 Algemeen	15
4.2 Kinderdagopvang	18
4.3 Peuterspeelzalen	18
4.4 Buitenschoolse Opvang	19
4.5 Gastouderopvang	19
5. Ondersteunende diensten	
5.1 Control, Financiën & Klantbeheer	20
5.2 Personeel & Organisatie	20
5.3 Strategie, Beleid en Marketing	20
5.4 Servicebureau	21

1. Voorwoord

In 2010 zijn we actief bezig geweest. Dagelijks kwamen honderden kinderen bij ons onder de hoede van een pedagogisch medewerker, peuterspeelzaalleidster of gastouder. Om **samen te spelen**, te ontdekken en stappen vooruit te zetten. In onze buurtcentra kwamen ouderen, jongeren en honderden **vrijwilligers** bij elkaar en zetten samen iets moois op, **een praatje**, een buurtactiviteit of een warme maaltijd. Onze hulpverleners hebben honderden mensen weer op weg geholpen waardoor ze verder konden met hun **vragen** op het gebied van opvoeding, relaties, of psychische problematiek. Hiermee waren we in 2010 gericht op het verwezenlijken van onze visie:

Met onze diensten op maat vanuit locaties in de buurt leveren we een bijdrage aan de samenleving als geheel en aan een gelukkiger leven voor onze klanten in het bijzonder. We weten dus wat er leeft in de directe omgeving en spelen hier actief op in.

We zijn uw partner in de lokale samenleving; uw ondersteuner bij de participatie aan de samenleving. Vakbekwaam, vernieuwend en met passie werken wij samen aan het welbevinden van onze klanten van jong tot oud!

2010 was echter ook het jaar van de reorganisatie. Om de kwaliteit van de dienstverlening op peil te houden is de organisatiestructuur aangepast. Ondanks deze soms lastige periode voor medewerkers hebben we met elkaar eind 2010 ons strategisch beleidsplan 'Ondernemend op weg naar participatie en partnership' kunnen presenteren. In dit plan zijn voor 2011-2015 de speerpunten beschreven:

- participatie: marktaandeel vergroten
- partnership: samenwerking intensiveren met belangrijke partners zoals onderwijs en gemeente
- innovatie en kwaliteit: dienstverlening verbeteren en luisteren naar klanten
- beheerste groei met een licht positief bedrijfsresultaat
- zichtbaarheid vergroten bij toekomstige opdrachtgevers, klanten en vrijwilligers

Hiermee willen we de toekomst strijdvaardig tegemoet zien: met elkaar hebben we een mooie dienstverlening in huis waardoor veel mensen in de regio aangenamer kunnen leven!

Alex Jansen
Directeur bestuurder

2. Algemeen

2.1 Bestuur

De bestuursamenstelling is in 2010:

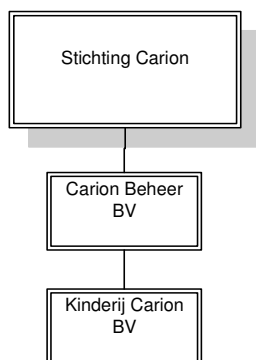
Rengert van Kesteren	voorzitter
Peter Marc Schoonen	penningmeester
Paul Fettelaar	secretaris
Leida Rasing	lid
Hylke van Dijk	lid
Antien Dreise	lid
Wido Scholte	lid (medio 2010 gestopt)

Het bestuur is ten behoeve van bestuursvergaderingen elf keer bij elkaar geweest. Naast de bestuursvergadering hebben bestuursleden deelgenomen aan bestuurlijke overleggen met de gemeenten, overleggen met de ondernemingsraad en interne bestuurlijke werkgroepen, waaronder de werkgroep ter voorbereiding op de invoering van het bestuursmodel met een Raad van Toezicht in 2011.

In 2010 heeft een uitvoerige evaluatie van het bestuurlijk en directie functioneren plaatsgevonden. In december heeft het bestuur het strategisch beleidsplan 2011-2015 vastgesteld.

In het kader van de Governance Code Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening, die het bestuur van Carion hanteert, worden vergoedingen aan bestuur en directie in het financieel jaarverslag bekendgemaakt.

2.2 Organisatiestructuur



Onder de naam Carion worden diensten op het gebied van welzijn, hulpverlening en peuterspeelzalen geleverd; onder de naam Kinderij diensten op het gebied van kinderopvang. Alex Jansen is directeur van Carion en bestuurder van de Carion Holding BV en Kinderij Carion BV.

Het management bestaat naast de directeur uit de managers en de controller. In de loop van 2010 zijn de afdelingshoofden toegevoegd aan het MT vanwege efficiëntere communicatie en mede dragen van verantwoordelijkheid voor de besluitvorming. Eind 2010 bestaat het MT, naast de directeur uit:

Elsbeth van der Hoeven	manager Kind & Ontwikkeling
Lillian Broeders	manager Maatschappij & Ondersteuning Lochem, Bronckhorst en Doesburg
Yvon Noordman	manager Maatschappij & Ondersteuning Rheden en Rozendaal (per 1-1-2011)
Tonny Eenink	hoofd control, financiën en klantbeheer
Marco Heersink	hoofd P&O
Hennie Cobussen	hoofd servicebureau (adviserend Mt. lid)
Dorien Brouwer	hoofd strategie, beleid en marketing (adviserend Mt. lid)

Ondernemingsraad

Maandelijks vindt overleg plaats tussen de ondernemingsraad en de bestuurder. Eind 2010 bestond de OR uit vijf medewerkers van Kinderij en vier medewerkers van Carion. Belangrijkste onderwerp in 2010 was de reorganisatie en de gevolgen voor personeel.

Voor de medewerkers van Kinderij zijn er afspraken gemaakt over de uitkering van de eindejaarsuitkering van maximaal 3,5%. Doelstelling hierbij was het verzuimpercentage. In 2010 was het verzuimpercentage voor Kinderij 5,42% waardoor de eindejaarsuitkering is vastgesteld op 3%.

2.3 Reorganisatie

Een jaar na de fusie, eind 2009, werd Carion geconfronteerd met enerzijds tekorten in de exploitatie en anderzijds bezuinigingen die door de gemeenten werden doorgevoerd.

Door directie en management is een omvangrijk reorganisatie en ombuigingsplan opgesteld dat in januari aan het personeel is gepresenteerd. De ombuiging besloeg ongeveer 10% van de totale begroting en was niet te realiseren zonder personele consequenties.

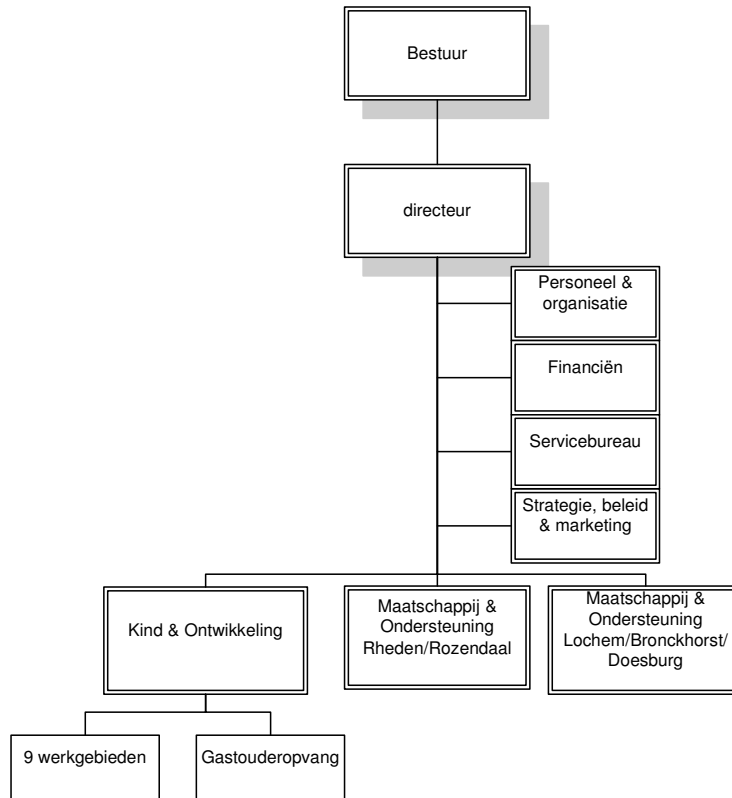
Na uitvoerig overleg met de vakbonden en de ondernemingsraad van Carion is een reorganisatie doorgevoerd met personele consequenties voor de gehele organisatie. Met de vakbonden CNV Publieke Zaak en de ABVAKABO FNV is Carion in 2010 een sociaal statuut organisatieverandering overeengekomen met een looptijd tot 1 juli 2011.

Door de bezuinigingstaakstelling te koppelen aan een structuurwijziging op managementniveau is naast een aanpassing in de personeelsformatie een grote wijziging doorgevoerd in het management. In de eerste fase zijn naast het centraal bureau (ondersteunende diensten) de sectoren Kinderdagopvang (inclusief gastouderopvang), Buitenschoolse Opvang en Peuterspeelzalen gereorganiseerd en afgeslankt. Door samenvoeging van deze drie sectoren in één sector wordt ook op managementniveau uitvoering gegeven aan de harmonisatie van deze dienstverlening. Het management is teruggebracht van drie sectormanagers en tien gebiedsmanagers naar één manager en negen integraal verantwoordelijke gebiedsmanagers.

In de tweede helft van het jaar is, na een extern onderzoek, ook de sector samenlevingszaken gereorganiseerd. Ook hier is het management fors teruggebracht van zes managers naar twee managers.

De reorganisaties op het centraal bureau betrof voornamelijk het inkrimpen van de personeelsomvang terwijl op de sectoren vooral een wijziging van het management en een efficiëntere inzet van de uitvoerend medewerkers is gerealiseerd.

Eind 2010 waren alle reorganisaties voltooid en is de volgende structuur operationeel geworden:



2.4 Relaties met gemeenten

De relaties met de gemeenten waarin Carion werkzaam is, zijn aan het veranderen: steeds vaker kiezen gemeenten er voor om een zakelijke verhouding met Carion aan te gaan. Deze zakelijkheid wordt vertaald naar het overgaan van subsidierelatie naar aanbestedingsrelatie. Deze nieuwe verhouding stimuleert Carion bedrijfsmatiger te denken en te handelen en resultaatgerichter te werken.

Als gevolg van enkele aanbestedingsprocedures is Carion een aantal van haar diensten kwijtgeraakt aan andere aanbieders. Met de beoordeling van de keuze van de gemeente Doesburg om het peuterspeelzaalwerk aan een andere aanbieder te gunnen was Carion het niet eens. In een kort geding is Carion in het gelijk gesteld.

Met de gemeente Rheden is een intensief traject gevolgd om de opdracht voor 2011 te definiëren. In 2011 zal een nader onderzoek gestart worden ter verzakelijking van de samenwerkingsrelatie.

Met alle gemeenten hebben een of meerdere malen bestuurlijke overleggen plaatsgevonden. In de gemeenten Doesburg, Rheden en Lochem zijn één of meerder werkbezoeken georganiseerd op locatie waarbij de (nieuwe) wethouders, raadsleden en beleidsambtenaren kennismaakten met de effecten van het werk van Carion en Kinderij in de samenleving.

2.5 Financiële resultaten

Het financieel beleid van Carion is gericht op het in evenwicht houden van de kosten en de opbrengsten alsmede het versterken van de eigen vermogenspositie, zodat eventuele toekomstige risico's voldoende afgedekt zijn. Gedurende 2010 is de liquiditeit gevolgd aan de hand van de regelmatig bijgestelde liquiditeitsprognose.

Balans en resultaat

In de balans per 31 december 2010 is de reorganisatievoorziening voor de sector Kind & Ontwikkeling en de ondersteunende afdelingen ad. € 180.000 onttrokken en is een reorganisatievoorziening voor

de sector Maatschappij & Ondersteuning gevormd ad. € 156.000, dit deel van de voorziening wordt in 2011 onttrokken.

Het boekjaar 2010 wordt afgesloten met een negatief resultaat van € 238.460. Binnen dit resultaat is rekening gehouden met aangegane verplichtingen en een post voorzieningen ad € 156.000 ten behoeve van de reorganisatie sector Maatschappij & Ondersteuning. Het resultaat 2010 is sterk beïnvloed door materiële resultaten uit voorgaande boekjaren en door de gevormde reorganisatievoorziening, totaal ca. € 392.000, het genormaliseerde resultaat over 2010 bedraagt ca. € 155.000 positief.

Opbrengsten en kosten

Geconsolideerd zijn de opbrengsten in 2010 toegenomen met € 366.000 ten opzichte van 2009. Het AWBZ-budget is in 2010 toegenomen met circa € 2.000 ten opzichte van 2009. De opbrengsten uit kinderdagopvangactiviteiten zijn in 2010 toegenomen met € 579.000 ten opzichte van 2009, dit betreft grotendeels groei. De opbrengsten uit subsidies zijn afgenomen met € 421.000 ten opzichte van 2009, dit betreffen hoofdzakelijk bezuinigingen door gemeenten. De overige opbrengsten van circa € 1.249.000 zijn gerealiseerd met de levering van o.a. maaltijden, activiteiten en cursussen, bedrijfsmaatschappelijk werk en overige opbrengsten. Deze opbrengsten zijn toegenomen met ca. € 206.000 ten opzichte van 2009.

De afname van de personele kosten, veroorzaakt door afname in FTE, bedraagt circa € 212.000 in 2010 ten opzichte van 2009. De kostenontwikkeling in de overige (materiële en kapitaals)kosten laat een significante daling zien van ca € 281.000 , exclusief incidentele baten en lasten.

Perspectief

In 2011 worden de bezuinigingen door gemeenten op basis van het overheidsbeleid verdergaand doorgezet, dit vraagt van Carion een flexibele en dynamische bedrijfsvoering en effectieve management sturing.

Binnen de kinderopvang wordt verwacht dat de groei zal stagneren. De verwachting is, dat het matigende overheidsbeleid ten aanzien van de kindertoeslag hieraan zal bijdragen.

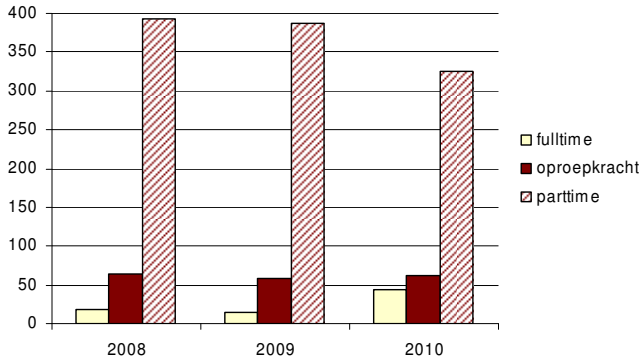
Carion zal aandacht blijven geven aan kostenbeheersing in combinatie met het exploreren van nieuwe markten, nieuw productaanbod en nieuwe ontwikkelingen. Carion kan in de nieuwe vorm effectief en duurzaam anticiperen op de ontwikkelingen in de komende jaren.

2.6 Personele ontwikkelingen

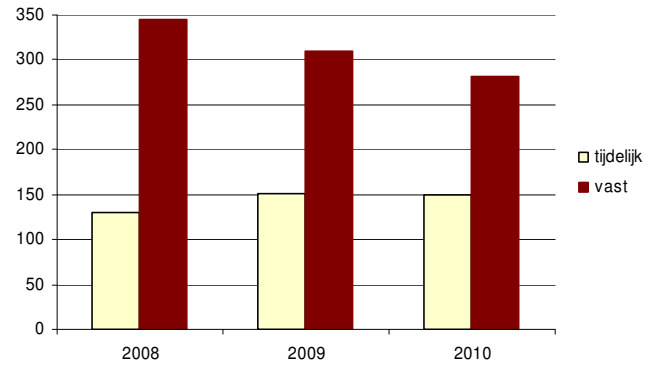
Eind 2009 waren er 460 personeelsleden in dienst. Eind 2010 waren dit er 432, waarvan 282 (65%) een vast dienstverband hadden. Van de 432 personeelsleden werken er 259 binnen Kind & Ontwikkeling en 173 binnen Maatschappij & Ondersteuning en Centraal Bureau. De daling in het aantal medewerkers wordt grotendeels veroorzaakt door de reorganisatie binnen Kind & Ontwikkeling en bij het Centraal Bureau. De effecten van de reorganisatie van Maatschappij & Ondersteuning zullen pas in 2011 zichtbaar zijn.

Het overgrote deel (90%) werkt parttime of als oproepkracht. Het aantal FTE is eind 2010 216,28. Van de 432 medewerkers is 92% vrouw en 8% man. De gemiddelde duur van het dienstverband is eind 2010 5,39 jaar. Het verloop van de aantallen medewerkers per jaar en de leeftijdsopbouw van het personeel eind 210 zijn weergegeven in onderstaande grafieken.

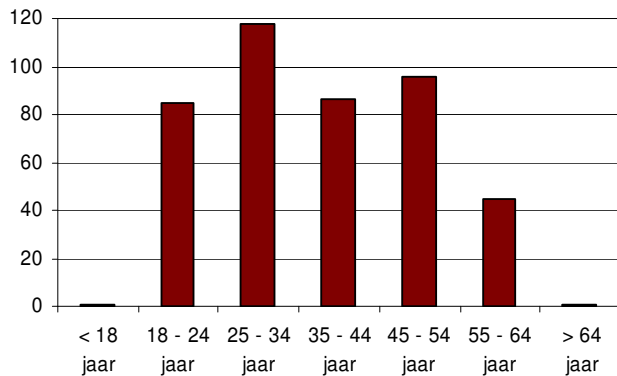
Aantal medewerkers in dienst
(per 31 december)



Aantal medewerkers in dienst
(per 31 december)



Leeftijdsopbouw personeel



Het ziekteverzuim was in 2010 gemiddeld 5,98% (exclusief zwangerschap). Een daling van 1,47% t.o.v. 2009 en deze is toe te schrijven aan de invoering van een helder verzuimbeleid. De verwachting is dat dit percentage nog licht zal dalen in de komende jaren door de voorzetting van het ingezette verzuimbeleid. Hiermee komen de percentages in de richting van de branchegemiddelden: binnen de branche Welzijn is het verzuimpercentage voor 2010 5,76% en voor de branche Kinderopvang 5,20%.

3 Maatschappij & Ondersteuning



Algemeen

De sector Maatschappij & Ondersteuning van Carion wil mensen ondersteunen die hulp nodig hebben om deel te nemen aan de samenleving. Het voorkomen van problemen bij kwetsbare burgers is een belangrijk doel. Maar ook het versterken van de sociale cohesie door ontmoeting en vrijetijdsbesteding. Tegelijkertijd worden burgers aangesproken als mensen met een eigen verantwoordelijkheid.

Carion voert voornamelijk werkzaamheden uit in opdracht van gemeenten, maar ook steeds meer in opdracht van woningbouwcorporaties en maatschappelijke organisaties. De uitvoering van het werk gaat in samenwerking met partners op het terrein van welzijn, zorg, onderwijs en veiligheid.

Vanuit negen locaties biedt Carion diensten aan in de directe omgeving van mensen. In dit jaarverslag is een samenvatting weergegeven van de diensten die in 2010 uitgevoerd zijn en de gerealiseerde effecten. In de jaarrapportage op gemeenteniveau (op te vragen bij Carion) wordt verslag gedaan van iedere activiteit afzonderlijk.

Basisaanbod van diensten in 2010 per gemeente

Diensten	Lochem	Rheden	Rozendaal	Doesburg	Bronckhorst
Kinderwerk					
Jongerenwerk					
Ouderenwerk					
Wijkopbouwwerk					
Vrijwilligersteunpunt					
Cursusaanbod					
Volwaardig burgerschap (verstandelijk beperkten)					
Maatschappelijk werk					

Algemene ontwikkelingen

Welzijn Nieuwe Stijl (WNS) is een belangrijke ontwikkeling voor het welzijnswerk: de eigen kracht en mogelijkheden van burgers tellen mee. De voorbereidingen voor het kwaliteits- en cultuurtraject dat naar aanleiding van WNS is geformuleerd hebben plaatsgevonden in 2010. De uitvoering start begin 2011.

Door bezuinigingen vanuit gemeenten is in 2010 de omvang van het dienstenpakket afgenomen. In 2010 zijn diverse offertetrajecten uitgezet waarvan een aantal werden omgezet in een opdracht. Voorbeelden hiervan zijn: Eerder er op af (preventie woningontzuiming) in Rheden, het Vrouwenatelier (aanzet tot arbeidsparticipatie) in Lochem en de opzet van de jongerenwebsite Jong-in in Bronckhorst. In 2010 heeft er een aanbesteding van vrijwilligerssteunpunt door gemeente Doesburg plaatsgevonden en deze is niet aan Carion gegund.

Eind 2010 is er een start gemaakt met de rapportage van klachten waarbij verbetermaatregelen geformuleerd zijn. Met als doel het verbeteren van de dienstverlening.

Gemeente Lochem

In Lochem is er een breed cursusaanbod voor alle leeftijden, zonder subsidie van de gemeente. Het Buurt Onderhouds Bedrijf (BOB, gericht op toeleiding naar arbeidsparticipatie) heeft een pilot met jongerenwerk, wijkaanpak en netwerkpartners gedraaid: het zakgeldproject. Jongeren zonder bijbaan konden kennismaken met werken. De werkzaamheden voor de BOB bestaan voornamelijk uit wijkonderhoud zoals wekelijkse schoonmaakronde langs de milieustraten, opruimen van zwerfafval en werkzaamheden voor scholen, instellingen en bedrijven. Een aantal cliënten konden door stromen naar de arbeidsmarkt.

Bij het volwaardig burgerschap, gericht op mensen met een verstandelijke beperking worden de activiteiten in grote aantallen bezocht en bieden vele vaste vrijwilligers ondersteuning. In de eerste helft van 2010 heeft er een pilot gedraaid met een Vrouwenatelier samen met Het Plein, Welzijnswerk Zutphen, 2Switch en andere partners. Het project is gericht op vrouwen (later ook mannen) die nog niet klaar zijn voor de reguliere arbeidsmarkt in het kader van de Participatieladder. Ook is er een Sociaal Activerings Project (SAP) ontwikkeld voor mensen die nog verder van de arbeidsmarkt afstaan. In 2010 is er aantoonbare behoefte aan nieuwe activiteiten en een aanbod voor ontmoetingsmogelijkheden.

Bij het kinderwerk zijn er grote successen behaald met het levende beelden festival tijdens de kinderboekenweek, het kindertheater en de ontmoeting tussen culturen. De opening van het Culturele Seizoen in Lochem is een grote happening geweest waarbij Carion betrokken was. In 2010 is de samenwerking met andere lokale organisaties geïntensiveerd.

Gemeenten Rheden en Rozendaal

In 2009 is er een start gemaakt met het werken volgens de BCF methodiek (Beleidsgestuurde Contract Financiering). In de loop van 2010 is het externe begeleidingstraject hiervoor stopgezet i.v.m. bezuinigingen. In het najaar 2010 hebben de offertebesprekingen 2011 plaats gevonden waarbij het resultaatgericht offereer belangrijk item was. Begin 2011 zijn de nieuwe afspraken grotendeels afgerond. Belangrijkste ontwikkeling hierbij is het aangaan van een nieuwe dienstverlening: de buurtcoach. Deze heeft als taak om verbinding in de buurt tot stand te brengen tussen diverse bewoners (van jong tot oud) en hun ondersteuningvragen. De professional organiseert niet meer, maar geeft ondersteuning zodat buurtbewoners in staat zijn zelf activiteiten op te zetten.

Tientallen cursussen en activiteiten hebben er plaatsgevonden vanuit de buurtcentra waardoor kinderen, jongeren, ouderen en buurtbewoners actief kunnen deelnemen aan de samenleving.

In het kader van het huisbezoekproject 70+ (samenwerking van COSBO, gemeente en Carion) zijn ruim 1.100 ouderen thuis bezocht in Dieren en Velp door vrijwillige consultants. Doel van dit project is om kansen en belemmeringen voor de oudere thuiswonende burger in beeld te krijgen en de weg te wijzen naar passende ondersteuning. Ouderen geven aan het bezoek als zinvol te ervaren en worden in veel gevallen verder geholpen.

Het jongerenwerk is naast de activiteiten in de jongerencentra betrokken geweest bij overlast situaties zoals het Callunaplein en heeft actief deelgenomen aan het netwerk 12+ en Pak Je Kans. Het aantal bezoekers in de jongerencentra is toegenomen in de loop van 2010. Doorverwijzing naar hulpverlening vindt steeds vaker plaats, bijvoorbeeld in Second House in Velp.

In Velp is een project gestart, Theater in je wijk, waarbij ouderen en jongeren samen werken aan een theatervoorstelling voor de buurt. De voorbereidingen voor dit project (o.a. subsidie van het Oranje Fonds) zijn gestart in 2010.

Dienstencentrum Willem de Zwijger (gericht op ouderen) zou gaan sluiten in de zomer 2010 maar na overleg met de gemeente en gebruikers is de sluiting uitgesteld tot de zomer van 2011.

In 2010 zijn de vrijwilligers ruim 38.000 uren ingezet in de gemeenten Rheden en Rozendaal.

Gemeente Bronckhorst

In de gemeente Bronckhorst heeft Carion het jongerenwerk uitgevoerd door een band op te bouwen met jongeren en relaties op te bouwen met problematische jongerengroeperingen. Daarnaast heeft er diverse ondersteuning bij sportactiviteiten plaatsgevonden en zijn er meerdere toernooien met een succesvol resultaat georganiseerd.

Ook heeft er onderzoek en ondersteuning plaatsgevonden voor de oprichting van jeugdsozen en/of hanggroepen/plekken in diverse dorpen.

Via een netwerk van de Gemeente, de Politie, het JEKK, het Jongerenwerk en het Sportbuurtwerk vindt er extra overleg, toezicht, uitwisseling en ondersteuning plaats. Ook is er een start gemaakt met voorlichtingsavonden voor jongeren. Carion heeft tevens ondersteuning geboden voor de website Jongin Bronckhorst die in 2010 van start is gegaan; deze wordt onderhouden door een vrijwillige jongerenredactie.

Gemeente Doesburg

In 2010 is de Inloop in De Linie voor inwoners voor Doesburg steeds verder uitgebouwd tot een ontmoetingsplaats om het samenzijn of deelname aan activiteiten met een aanbod van vijf dagdelen per week aan het eind 2010. Bij deze Inloop staat de ontmoeting centraal en zijn een professional, vele vrijwilligers en organisaties betrokken.

Het seniorenloket wordt met tien vrijwillige ouderenadviseurs bemenst en wordt goed bezocht. Ook is de seniorengids in 2010 vernieuwd en door vrijwilligers bezorgd bij alle 65 plussers in de gemeente Doesburg.

In het kader van het project 70+ m.b.t. kwetsbare ouderen vanaf 70 jaar, zijn er gedurende het jaar 2010 allerlei voorbereidingen getroffen om het project uit te voeren en is er aan het eind van het jaar een start gemaakt met huisbezoeken.

Ook heeft er in 2010 een huisbezoekproject minima plaatsgevonden waarbij inwoners van Doesburg ondersteuning hebben ontvangen.

Het vrijwilligerssteunpunt Doesburg heeft samen met anderen in maart de organisatie ondersteund waarbij meer dan 100 vrijwilligers hebben meegedaan aan verschillende vrijwilligersklussen in het kader van NL doet. Ook zijn er met ondersteuning van het vrijwilligerssteunpunt Doesburg 11 nieuwe maatschappelijkstage plaatsen gerealiseerd. In 2010 zijn ruim 11.000 uren ingezet door vrijwilligers.

Dagbesteding

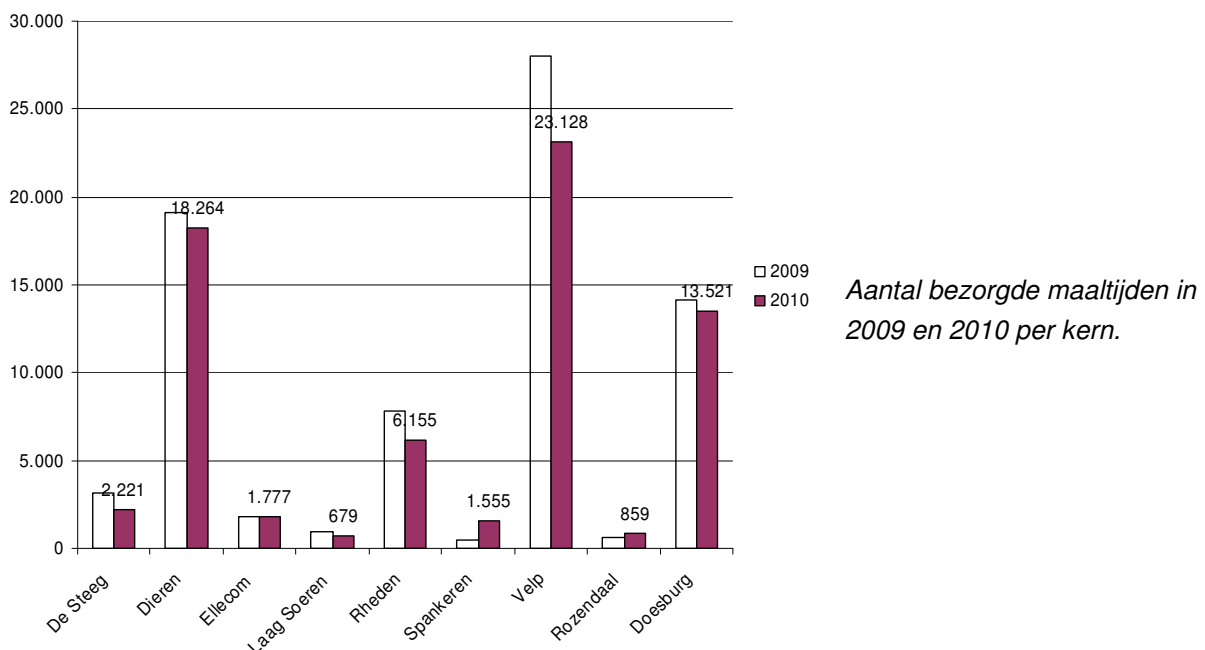
In Doesburg is de dagbesteding voor ouderen bezocht door 28 ouderen met een AWBZ indicatie. De dagbesteding is zes dagdelen of wel drie dagen per week open waar ouderen één dagdeel, één dag of meerdere dagen per week de dagbesteding bezoeken. Een professionele activiteitenbegeleider biedt samen met een team vrijwilligers een actieve en gezellige daginvulling. Er worden diverse trainingen geboden om de ouderen zoveel mogelijk te ondersteunen in haar/zijn welzijn met als doelstelling om zolang mogelijk in de thuissituatie te kunnen blijven. Ook wordt er per dag een gezonde warme maaltijd aangeboden waardoor de conditie van de ouder wordt geoptimaliseerd.

In 2010 is er een klanttevredenheidsonderzoek gehouden door een extern bureau waarbij de ouderen aangaven dat zij door het bezoeken van de dagbesteding langer zelfstandig kunnen wonen en dat hun

mantelzorgers ontlast worden. De medewerkers en vrijwilligers kregen als waardering een 8,5 en de organisatie een 8,2.

Maaltijdvoorziening

Per 1 mei 2010 zijn de warme maaltijden die aan huis bezorgd worden in de gemeente Rheden en Rozendaal vervangen door koelverse maaltijden (Doesburg was al langere tijd koelvers). De gebruikers zijn uitvoerig geïnformeerd over deze verandering en het gebruik van de magnetron. Eind 2010 is besloten om per 1 januari 2011 over te gaan op een andere leverancier: Apetito. Het aantal bezorgde maaltijden is in 2010 afgenomen tot 13.521 t.o.v. 14.141 in 2009. In de grafiek is het aantal bezorgde maaltijden per kern weergegeven. Meer dan de helft van de gebruikers is ouder dan 80 jaar. Op een groot aantal plaatsen in de gemeenten Rheden en Doesburg bestaat de mogelijkheid voor ouderen om samen een warme maaltijd te gebruiken. Onderzocht gaat worden of er behoefte is aan het samen bereiden van maaltijden en hoe dit georganiseerd kan worden.



Maatschappelijk Werk (AMW)

Het maatschappelijk werk in de gemeenten Rheden en Rozendaal is in 2010 gaan werken met de Korte Oplossingsgerichte Therapie (KOT). Alle maatschappelijk werkers hebben de training gevolgd waardoor de doorlooptijd van behandeling veel korter is geworden. De wachtlijsten waren eind 2010 hierdoor minimaal.

Het Sociaal Raadslieden Werk is in 2010 opgezet en geïntegreerd in het AMW waardoor vragen van cliënten over regels op het gebied van inkomen, belasting en wonen goed afgehandeld kunnen worden.

Daarnaast wordt er vanuit het AMW geparticipeerd en in veel gevallen de coördinatie verzorgd voor diverse projecten en netwerken zoals CJG, netwerken 12- en 12+, huiselijk geweld, lokale zorgnetwerken en 2^e kans huisvesting.

In totaal zijn er in 2010 696 trajecten maatschappelijk werk uitgevoerd. In 2010 zijn er 456 nieuwe trajecten gestart. Opvallend is de toename van het aantal multiprobleemcliënten.

4. Kind & Ontwikkeling



4.1 Algemeen

Onder de naam Kinderij biedt Carion kinderopvang (kinderdagopvang, buitenschoolse opvang, tussenschoolse opvang en gastouderopvang) op diverse locaties in de regio voor kinderen van 0 tot 13 jaar. Hier bieden we een plek waar kinderen zich thuis voelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen, onder de veilige hoede van deskundige professionals. Onder de naam Carion wordt peuterspeelzaalwerk aangeboden op locaties in de gemeenten Doeburg, Lochem en Rheden. 2010 heeft in het teken gestaan van de nieuwe organisatie structuur. Door drie sectoren onder te brengen in één sector Kind & Ontwikkeling is het effectiever gebleken om interne en externe samenwerking op locatie te bewerkstelligen. Bovendien is er betere samenwerking ontstaan met partners en ouders door de kortere lijnen.

Ontwikkelingen

Medio 2010 is er samen met de sector Maatschappij & Ondersteuning een Visie Brede school geformuleerd en verspreid richting scholen. Uitgangspunt hierbij is dat Carion een gelijkwaardige partij is die vooral gericht is op inhoudelijke samenwerking. Mede naar aanleiding hiervan was er in 2010 op lokaal niveau regelmatig overleg tussen gebiedsmanagers van Kinderij en schooldirecties en op directieniveau tussen de manager en directeur en de bovenschoolse directies.

Om de concurrentie te volgen is er een overzicht gemaakt van alle concurrenten in de regio voor kinderdagopvang, buitenschoolse opvang en gastouderopvang. Hierdoor is het mogelijk zicht te houden op de activiteiten en prijsstelling die andere partijen (uit)voeren.

In toenemende mate vindt de huisvesting van de buitenschoolse opvang zoveel mogelijk in basisscholen plaats. Dit bevordert de samenwerking tussen beiden. Dit geldt ook voor de peuterspeelzaal en kinderdagopvang: zover mogelijk worden ze bij elkaar gehuisvest of samen met de buitenschoolse opvang in een kindercentrum.

De zedenzaak in Amsterdam heeft ook impact gehad binnen Kinderij. Er is vanuit management aandacht geweest voor de medewerkers en speciaal voor de mannelijke collega's. Ouders zijn geïnformeerd over de visie van Kinderij op het belang van diversiteit binnen teams en over de maatregelen die Kinderij hanteert om ongewenst gedrag van medewerkers te voorkomen.

In de gemeente Lochem is de Zorgstructuur gestart waarbij het consultatiebureau samen met Kinderij en andere aanbieders van kinderdagopvang en peuterspeelzalen aandacht en overleg is, gericht op kinderen tot 4 jaar en hun ouders.

In de gemeente Doesburg is Carion/ Kinderij betrokken bij de ontwikkeling van het GOA (gemeentelijke onderwijs achterstanden) beleid samen met het onderwijs, consultatiebureau en de bibliotheek.

Door de gemeente Rheden is er geld beschikbaar gesteld om projecten te ondersteunen die als doel hebben de harmonisatie tussen kinderdagopvang en peuterspeelzalen te bevorderen. Twee kindercentra van Carion/ Kinderij hebben hieraan meegewerkt.

In 2010 is er een aanzet gemaakt om te gaan werken met het digitale planningsstelsel Planrad waardoor er beter inzicht komt op de inzet van personeel.

Eind 2010 is er samen met management en een delegatie van het personeel stilgestaan bij de visie voor de toekomst voor Kind & Ontwikkeling. Dit heeft geresulteerd in strategische punten voor de komende jaren. Uitdagingen hierbij zijn o.a. het ontwikkelingsgericht werken binnen de gehele sector

en de harmonisatie tussen peuterspeelzaalwerk en kinderopvang (wet OKE). Ontwikkelingen die nauwlettend gevolgd worden, zijn de aangekondigde bezuinigingen op de kinderopvang en de peuterspeelzalen en de afname van de geboortecijfers in de regio.

De verwachting is dat de subsidiering van het reguliere peuterspeelzaalwerk binnen een aantal jaren zal verdwijnen. In 2011 zal Carion onderzoeken of de peuterspeelzaal ondergebracht kan worden onder de Wet Kinderopvang.

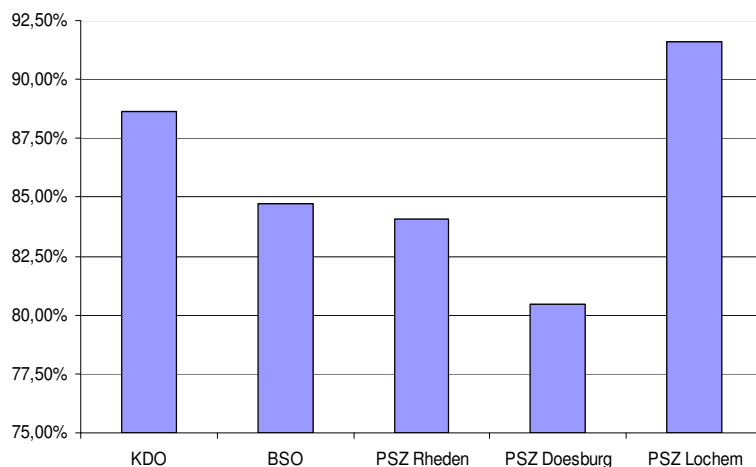
Ouderparticipatie

Kinderij hecht waarde aan de participatie van ouders. Deze vindt plaats op diverse niveaus: individueel tussen ouder en pedagogisch medewerker, lokaal tussen oudercommissie en gebiedsmanager en centraal tussen middenkader- en centrale oudercommissie en manager. In 2010 vonden de genoemde overlegvormen regelmatig plaats waarbij op centraal niveau de adviesaanvraag voor de prijzen van 2011 is behandeld.

Regelmatig vonden er ouderinformatie avonden plaats in de regio over allerlei onderwerpen zoals taalontwikkeling bij peuters, EHBO en zindelijkheid.

Capaciteit en bezetting

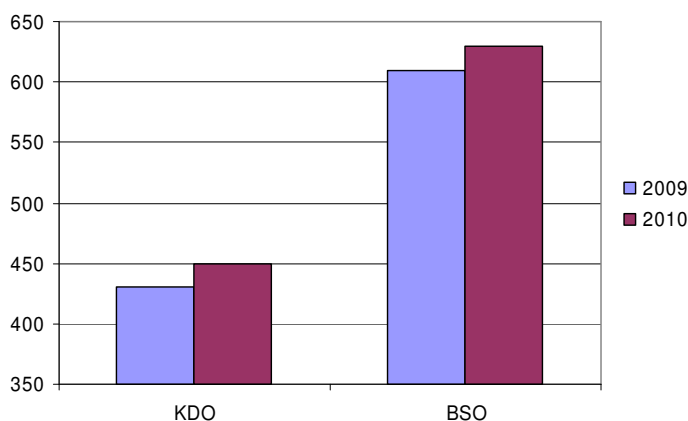
Heel 2010 is de bezetting op locatieniveau een belangrijk sturingsmechanisme geweest binnen de managementrapportages. De bezetting binnen de diverse diensten blijft stabiel. Wel loopt de bezetting op de woensdag en de vrijdag in de kinderdagopvang iets terug. De lage percentages op de peuterspeelzalen in Rheden en Doesburg geven de al langer aanwezige trend aan: minder peuters op het peuterspeelzaalwerk door verschuiving naar kinderdagopvang en dalende geboortecijfers.



Bezettingspercentage gemiddeld in 2010 per dienstverlening.

Het aantal kindplaatsen neemt in de peuterspeelzalen iets af en in de kinderdagopvang en buitenschoolse opvang iets toe. In Doesburg is één groep peuterspeelzaal gestopt.

De Kinderdagopvang had eind 2010 450 kindplaatsen op 13 locaties. Dit is een groei van 4,5% t.o.v. eind 2009 (431 kindplaatsen). Met name in Velp zijn er nog aanzienlijke wachtlijsten. De BSO had eind 2010 630 kindplaatsen op 23 locaties. Dit is een groei van ruim 3% in kindplaatsen t.o.v. eind 2009 (610 kindplaatsen).



Het aantal kindplaatsen in december 2009 en december 2010 in de kinderdagopvang en buitenschoolse opvang.

Kwaliteit

In 2010 is er veel aandacht geweest voor de beschrijving en implementatie van processen in de kinderopvang waarbij de tevredenheid van klanten en kinderen belangrijke pijlers zijn.

De noodzakelijke scholing op het gebied van EHBO en bedrijfshulpverlening zijn uitgevoerd.

De gemeente is wettelijk verplicht om toe zicht te houden op de kwaliteit van de kinderopvang en de peuterspeelzalen. De GGD voert hiertoe (onverwachte) inspecties uit bij locaties en gastouders. In 2010 zijn er geen ernstige afwijkingen geconstateerd. Wel aandachtspunten zoals leidster-kind ratio, Verklaring Omtrent Gedrag en veiligheidsplannen; hiervoor zijn verbeteracties uitgezet.

Klantentevredenheid

Eind 2009 is er een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de klanten van de gastouderopvang, de buitenschoolse opvang en de kinderdagopvang. In 2010 zijn de uitkomsten geanalyseerd en gecommuniceerd naar de klanten van Kinderij. Aandachtspunten en verbeterpunten zijn vastgesteld door het management en besproken met medewerkers en de diverse oudercommissies.

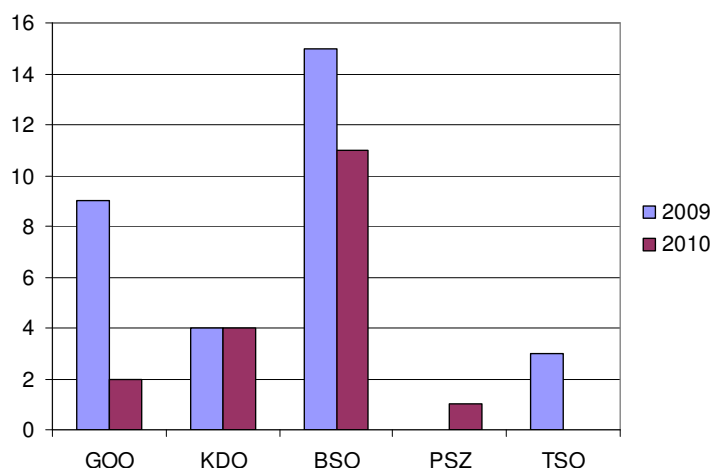
Medio 2010 zijn alle kinderen van 4 – 12 jaar van de BSO bevraagd naar hun mening door middel van diverse spel en werkvormen. Het grootste deel van de kinderen vindt de BSO leuk en gezellig en is heel tevreden over de pedagogisch medewerkers. Verbeterpunten werden vooral aangegeven over de inrichting van de (buiten)ruimtes en de hantering van de regels. Op locatieniveau zijn deze punten opgepakt.

Eind 2010 is er gestart met het stelselmatig analyseren van exitgegevens van klanten van Kind & Ontwikkeling. Deze analyse geeft aanbevelingen waarmee de dienstverlening verbeterd kan worden.

Klachten

In 2010 is de kwartaal rapportage en analyse van de geregistreerde klachten verder ontwikkeld.

In 2010 zijn er via de interne klachtenregistratie 18 klachten binnengekomen van klanten van Kinderij. Dit zijn 13 klachten minder dan in 2009, een afname van 42%. In 2009 werden vanwege een wetswijziging relatief veel klachten geregistreerd met betrekking tot de gastouderopvang. In 2010 werden slechts twee klachten geregistreerd met betrekking tot deze opvangvorm. Dit kan (een deel van de) verklaring zijn voor de sterke afname in het aantal geregistreerde klachten.



Aantal klachten in 2009 en 2010 afkomstig uit kinderdagopvang (KDO), gastouderopvang (GOO), buitenschoolse opvang (BSO), tussenschoolse opvang (TSO) en peuterspeelzalen (PSZ)

Vier klachten konden niet naar tevredenheid worden opgelost maar dit heeft niet geleid tot opzeggingen. De klachten gingen grotendeels over het beleid van de organisatie of over de informatievoorziening. Er zijn in 2010 geen interne klachten van oudercommissies ontvangen. Meer over de interne en externe klachtenprocedures die Kinderij hanteert is terug te vinden in het openbaar jaarverslag Klachten 2010 (www.kinderij.nl).

4.2 Kinderdagopvang (KDO)

Kinderen tot 4 jaar kunnen terecht op één van de kinderdagverblijven van Kinderij. Onder de hoede van professionele begeleiders en in een moderne en ruime omgeving kunnen ze spelen en zich ontwikkelen. Door het hanteren van een vaste dagindeling krijgen kinderen een vertrouwd en veilig gevoel. Signalen over de ontwikkeling van de kinderen worden met de ouders besproken en indien nodig wordt er doorverwezen naar de pedagogisch consulent van Kinderij of andere hulpverlening.

Kinderij speelt in op de ontwikkeling van het kind om het zo beter op het schoolgaan voor te bereiden. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van onder andere de VVE-programma's (Voor- en Vroegschoolse Educatie) Startblokken en Piramide, veelal in samenwerking met de peuterspeelzalen. Ook in 2010 zijn pedagogisch medewerkers opgeleid om met deze programma's te werken.

In 2010 is het project Bewegen op Muziek gestart op alle kinderdagopvang locaties. Met dit project wil Kinderij kinderen tot 4 jaar regelmatig in aanraking laten komen met muziek en bewegen. Twee pedagogisch medewerkers zijn hiervoor speciaal geschoold.



4.3 Peuterspeelzalen (PSZ)

Op de peuterspeelzalen van Carion kunnen peuters van 2 tot 4 jaar een aantal dagdelen per week komen spelen met andere peuters onder deskundige leiding. Achterstanden in ontwikkeling worden opgemerkt en indien nodig worden er extra dagdelen VVE aangeboden. De pedagogisch consulent in de gemeente Rheden speelt een belangrijke rol bij de ondersteuning van medewerkers en ouders en signaleert mede ontwikkelingsachterstanden.

Per 1 augustus 2010 is de Wet OKE in werking gegaan die als doel heeft dat er toegankelijke voorschoolse voorzieningen ontstaan die voldoen aan de wettelijke basiskwaliteitseisen en die voor elk kind die dat nodig heeft een voorschools educatief programma aanbiedt. Hierdoor worden de eisen die gesteld worden anders (o.a. groepsgrootte maximaal 16 kinderen en uitbreiding van het aantal



dagdelen VVE per doelgroepkind naar vier). Gemeenten worstelen met de uitgangspunten van de wet en de beschikbare budgetten. Beschikkingen waren veelal voor de start van het werk nog niet rond. De gemeente Lochem heeft er voor gekozen om in 2011 te gaan starten met de tweede leidster op de groep.

Medio 2010 is er een project 'Samen doen' gestart op peuterspeelzaal De Schatkist in Velp om de ouderparticipatie te vergroten. Samen met het maatschappelijk werk en de pedagogisch consulent is het project vormgegeven. Alle ouders krijgen vooraf huisbezoek door de leidster en worden tijdens het peuterspeelzaalwerk intensief betrokken bij de ontwikkeling van hun peuter. Hierdoor ontstaat er een vertrouwensband tussen het gezin en leidsters waardoor eventuele problematiek snel ter tafel komt en kan worden doorverwezen naar hulpverlening. Door het vernieuwend karakter heeft dit project het Carion innovatiebudget 2010 toegewezen gekregen. De evaluatie wordt in 2011 verwacht.

Peuterspeelzaal Kom Pas Kijken in Doesburg is verhuisd naar de basisschool Horizon Stad. In de ruimte van de peuterspeelzaal is BSO het BaStiOn gestart. De peuterspeelzaal 'Krummelhuuske in Laren is verhuisd naar de locatie van de BSO Cool Kids in Laren. Medio 2011 zal het nieuwe kindercentrum geopend worden waarin ook de kinderdagopvang een plek krijgt.

4.4 Buitenschoolse opvang (BSO)

Op de BSO kunnen kinderen van 4 tot 13 jaar terecht voor voorschoolse opvang (VSO), Naschoolse opvang (NSO) of Vakantieopvang, tijdens schoolvakanties. De kinderen worden opgevangen in huiselijke sfeer en worden door professionele begeleiders uitgedaagd om activiteiten te ondernemen.

In 2010 is de activiteiten methode verder uitgewerkt waardoor kinderen dagelijks activiteiten krijgen aangeboden op hun eigen locatie. Bovendien is er de Vrijmarkt waarbij een aantal malen achter elkaar bijvoorbeeld een sport of kunstzinnige activiteit wordt aangeboden onder leiding van deskundige docenten. Deze activiteiten worden gecoördineerd door de activiteiten coördinator van Kinderij.

In 2010 zijn er drie BSO locaties bij gekomen: de Roncalli school in Velp (BSO De Apenrots), Horizon Stad in Doesburg (BSO Het BaStiOn) en de Barchschole in Barchem (BSO Barchem).

Op zes basisscholen organiseert Kinderij, veelal in samenwerking met vrijwilligers, ook Tussenschoolse opvang (TSO).



4.5 Gastouderopvang

Kinderen van 0-13 jaar kunnen terecht bij een gastouder voor flexibele opvang. Eind 2010 waren er 223 kinderen die werden opgevangen door één van de 64 gastouders. Dit is een forse afname t.o.v. eind 2009 toen er 311 kinderen werden opgevangen door één van de 82 gastouders. Dit is een afname van ruim 25%. Dit wordt veroorzaakt door de verandering in de wetgeving waardoor de eisen gesteld aan de gastouders en de plek van de opvang verzaamd zijn. Een groot aantal gastouders en ouders is gestopt met gastouderopvang.

41 gastouders zijn in het voorjaar van 2010 geslaagd voor de opleiding. Alle gastouders van Kinderij en het gastouderbureau Kinderij konden worden ingeschreven in het landelijk register.

Door alle ontwikkelingen zijn alle aanbieders flink in beweging en is het belangrijk om te volgen of de geboden kwaliteit en het prijsniveau van Kinderij nog efficiënt zijn. In 2011 zal dit verder worden onderzocht.



5 Ondersteunende diensten

5.1 Control, Financiën & Klantbeheer (CFK)

De afdeling CFK bestaat uit de onderdelen Klantbeheer, Financiële administratie (inclusief debiteurenbeheer), Salarisadministratie en Controlling.

Klantbeheer verzorgt de frontoffice, backoffice en planning voor de sector Kind & Ontwikkeling en de backoffice voor de sector Maatschappij & Ondersteuning (cursussen, maaltijdvoorziening en ledenadministratie). De Financiële- en Salarisadministratie geven uitvoering aan en beheren centraal alle financiële handelingen en salarisverwerkingen.

Controlling is belast met alle werkzaamheden ter bewaking en beheersing van de financiële positie van alle entiteiten van Carion.

Begin 2010 is er een nieuwe financiële applicatie (AFAS) in gebruik genomen waardoor een nieuwe inrichting van de financiële administratie noodzakelijk was. In 2010 is er een nieuwe begrotingssystematiek opgezet die meer recht doet aan de positie en verantwoordelijkheid van het management. Vanaf het vierde kwartaal 2010 zijn de financiële managementrapportages maandelijks verschenen, inclusief jaarprognose, liquiditeitsprognose en analyse.

In 2011 streeft CFK een hoge klant- en medewerkertevredenheid na en wil effectief, efficiënt en toekomstbestendig presteren waarbij producten gegenereerd worden met toegevoegde waarde.

5.2 Personeel & Organisatie (P&O)

In 2010 is speerpunt geweest voor de afdeling P&O het verbeteren en benutten van het personeelsinformatiesysteem. Medewerkers zijn getraind en resultaat hiervan waren adequate managementrapportages met betrekking tot personeels- en ziekteverzuimoverzichten.

Begin 2010 is het verzuimbeleid geïmplementeerd binnen de organisatie: medewerkers zijn geïnformeerd en managers hebben training ontvangen. Doel van het verzuimbeleid is om in een zo vroeg mogelijk stadium verzuimbegeleiding te hanteren conform de Wet Verbetering Poortwachter. In februari 2010 is de nieuwe bedrijfsarts gestart die eveneens werkzaam is volgens de uitgangsprincipes van het eigen regie model van Carion. Dit alles heeft geresulteerd in een daling van het ziekteverzuim voor 2010 t.o.v. 2009 (5,98% t.o.v. 7,45%) Het competentie management heeft zich in 2010 verder ontwikkeld en de HR cyclus en Arbo-beleid zijn opgesteld; de totale implementatie zal in 2011 doorlopen.

In verband met de reorganisaties in de nieuwe sectoren Kind & Ontwikkeling en Maatschappij & Ondersteuning zijn er vele gesprekken gevoerd met medewerkers die boventallig werden. Beëindiging van dienstverbanden is in een aantal gevallen helaas onvermijdelijk gebleken. Een aantal medewerkers kon herplaatst worden binnen de organisatie. De afdeling P&O is intensief betrokken geweest bij de werving en selectie van de nieuwe managers voor de nieuwe organisatie structuur.

5.3 Strategie, Beleid en Marketing (SBM)

In 2009 is er een start gemaakt met het formuleren voor vernieuwde strategisch beleid. In 2010 is dit verder doorgezet wat resulteerde in een nieuw beleidsplan 2011-2015.

Carion wil werken volgens vastgestelde afspraken met als doel: kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Om dit te bereiken wordt het HKZ-(harmonisatie kwaliteitsbeoordeling in de zorgsector)model gebruikt. In 2010 zijn er zo'n honderd documenten opgenomen of verbeterd in het organisatiehandboek en beschikbaar gesteld voor medewerkers.

Maandelijks is de nieuwsbrief voor personeel verschenen. Twee maal per jaar zijn de Kinderrij nieuwsbrieven voor klanten van de kinderopvang en gastouderopvang verschenen. In de zomer zijn er twee edities uitgebracht van de programma brochure 2010/ 2011. Voor relaties zoals gemeenten en scholen is er het informatie blad 'Aangenaam' ontwikkeld. Dit is twee maal uitgekomen in 2010. Er is veel aandacht uitgegaan naar het professionaliseren van bestaande en nieuwe informatiematerialen.

Medio 2010 is er een digitaal inschrijfformulier in gebruik genomen waardoor klanten zich ook digitaal kunnen aanmelden voor cursussen. In 2011 zal dit verder worden ontwikkeld en zullen steeds meer diensten digitaal benaderbaar zijn.

5.4 Servicebureau

De organisatie kent een zogenaamd server base computing infrastructuur waardoor alle informatie centraal wordt opgeslagen en onderhouden. De infrastructuur is stabiel en benaderbaar voor alle medewerkers. In 2010 zijn stappen gezet om begin 2011 de overstap te maken naar een nieuwe intranetomgeving die medewerkers zal stimuleren om gebruik te maken van informatie van de organisatie.

Carion heeft naast het centraal bureau 40 locaties in de regio. De prioriteit hierbij ligt op kwaliteit en veiligheid voor medewerkers, kinderen en gebruikers. Facilitair maakt gebruik van de digitale omgeving Topdesk waardoor er volledig zicht is op de geplande en ongeplande werkzaamheden.

In 2010 is de centrale inkoop verder geprofessionaliseerd en uitgebreid waardoor door schaalgrootte tot betere inkoopvoorwaarden en minder kosten geleid heeft.