

Jaarrapportage AKROS Kinderopvang 2018

Samenvatting

Dit is de samenvatting van de jaarrapportage 2018 van AKROS Kinderopvang. Het jaar 2018 stond grotendeels in het teken van verandering en implementatie. In 2017 hebben we de harmonisatie kinderopvang en VVE/voorscholen en de invoering van de nieuwe wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang (IKK) zorgvuldig voorbereid. In 2018 zijn alle veranderingen geïmplementeerd in onze organisatie. Dit heeft impact gehad op alle onderdelen van onze kinderopvang: kinderdagverblijven, voorscholen en BSO. Beide ontwikkelingen komen in deze rapportage dan ook regelmatig terug, zowel bij het verslag van onze locaties als bij beleid, scholing & training en andere ondersteunende diensten. In 2018 is ook een start gemaakt met een intensievere samenwerking met het basisonderwijs in Amsterdam West. Een ontwikkeling die in 2019 vervolg krijgt. Daarnaast was het een grote uitdaging om ondanks het tekort aan goed opgeleid personeel en de krapte op de arbeidsmarkt onze kwaliteit en klanttevredenheid op een hoog peil te houden.

Ria Schutte, directeur-bestuurder

1. AKROS kinderopvang

AKROS is in Amsterdam West (voornamelijk in wijk De Baarsjes en deels in Westerpark) een kleinschalige en betrouwbare aanbieder van kinderopvang. AKROS Kinderopvang is een lerende organisatie die continu werkt aan kwaliteit en borging. Op onderdelen werken wij samen met partners in de buurt om tot een samenhangend aanbod van diensten en activiteiten te komen, zodat de kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen. Dit zijn bijvoorbeeld het ouder-kind centrum, basisscholen, schoolbesturen, de Gemeente Amsterdam en binnen de AKROS organisatie met de Brede Talent Ontwikkeling en diverse Taalprojecten.

Het aanbod van AKROS Kinderopvang bestaat uit:

- Drie kinderdagverblijven met hele dag opvang voor 0-4 jarigen
- Elf locaties met voorscholen (gekoppeld aan een basisschool) voor 2-4 jarigen
- Negen locaties voor Buitenschoolse opvang (BSO) voor 4-13 jarigen
- Drie locaties voor Tussenschoolse opvang (TSO) voor 4-13 jarigen

Bij AKROS werken goed opgeleide, enthousiaste medewerkers. De pedagogisch medewerkers (pm-ers) op de voorscholen, kinderdagverblijven en buitenschoolse opvanglocaties werken op de groepen met de kinderen. Leidinggevend en pm-ers worden in hun werk ondersteund door medewerkers die zich bezighouden met het voorbereidende werk, beleid, HR en Marketing & Communicatie.

2. AKROS kinderdagverblijven

AKROS heeft drie kinderdagverblijven: Pionier, Tuimelaar en Sneeuwbes, alle drie gelegen in wijk de Baarsjes. De locaties zijn ruim opgezet en hebben alle drie een grote tuin. Veiligheid staat voorop en er is veel individuele aandacht voor spelen, leren, ontwikkeling en groei. Tuimelaar en Pionier bieden ook een VVE-programma. Op de werkvloer worden pm-ers door pedagogisch coaches intensief begeleid in het toepassen van de educatieve methodes, het pedagogisch handelen en in hun persoonlijke ontwikkeling. Onze kinderdagverblijven werken intensief samen met basisscholen, Okido 1 en externe experts (voor ondersteuning pm-ers) en met Ouder Kind Centra voor opvoedingsondersteuning. Voor kinderen en ouders worden het hele jaar door veel activiteiten georganiseerd. Bijvoorbeeld Memovoorstellingen, Muziek op Schoot, bibliotheekbezoek in Kinderboekenweek, Nationale Verteldagen, peutersyoga, theatervoorstellingen, verkeersproject, uitje naar Sprookjeswonderland in Enkhuizen. Ouderavonden over o.a. EHBO en VVE. Verder houden we we jaarlijks een tuinfeest en vieren we Sinterklaas, Kerst, Suikerfeest na Ramadan samen met ouders.

2.1 Kinderdagverblijf Pionier

Speerpunten en resultaten

Speerpunten en resultaten voor kinderdagverblijf Pionier waren dit jaar:

1. Reageren op concurrentie middels actieve promotie door rondleidingen en vergroting zichtbaarheid op locatie en in de buurt.
2. Implementatie en borging Wet IKK in locatie en team
3. Implementatie en borging educatief programma Kaleidoscoop
4. Implementatie beleid voeding en Gezond Bewegen
5. Hoge scores op kwaliteit na externe audit ISO
6. Terugdringen ziekteverzuim personeel i.s.m. Arbodienst

Quotes en foto's

Pm-ers: de samenhang van het team brengt ons ver! We gaan ervoor! Wees trots op jezelf!

Ouders over de Ouderavond Introductie VVE: Leuk om nou eens in de schoenen van je kind te staan.



Voorleesdagen op de Pionier

2.2 Kinderdagverblijf Tuimelaar

Speerpunten en resultaten 2018

Speerpunten en resultaten voor kinderdagverblijf Tuimelaar waren dit jaar:

1. Implementatie nieuwe Wet IKK
2. Verdieping in werken met VVE-programma bij pedagogisch medewerkers
3. Blijvende aandacht voor kwaliteit d.m.v. scholing, coaching en discussie over onderwerpen
4. Verandering peutergroep naar verticale groep (baby's en peuters)
5. Verhoging kwaliteit d.m.v. bijscholing pm-ers babygroepen
6. Veel aandacht voor beweging en gezonde voeding
7. Project 'bewegen en leren' in samenwerking met de St. Janschool voor pedagogisch medewerkers met ouderbijeenkomsten door Marie-Therese Dijkhoorn.
8. Nationale Voorleesdagen en Kinderboekenweek

Quotes en foto's

Pm-er: Kijk het regent! Kind: kan je niet even zeggen dat het regen naar zijn eigen huis moet.

Kind tegen pm-er: Ik wilde dat er twee van jou waren dan konden we samen memory spelen.

Kind: Ik wil op de auto. Ik ga mijn oplader halen, die is nog op mijn werk.

2.3 Kinderdagverblijf Sneeuwbes

Speerpunten en resultaten 2018

Speerpunten en resultaten voor kinderdagverblijf Sneeuwbes waren dit jaar:

1. Implementatie Wet IKK
2. Hooghouden kwaliteit door investeren in relatie met ouders en oudercommissie
3. Behalen foutloos inspectierapport van de Gemeente Amsterdam
4. Voorbereiding opstart pilot 'warme maaltijden', mede op verzoek van ouders (start in januari 2019)
5. Voorbereiding uitbreiding groepen B3 en B4 van 9 naar 12 kinderen met 3 pm-ers per groep
6. Op peil houden bezetting in tijden van personeelskrapte en zorgen voor vaste gezichten op de groepen
7. Uitbundig feest voor kinderen, ouders en medewerkers rondom 30-jarig bestaan KDV Sneeuwbes

Quotes en foto's



Jubileumfeest op KDV Sneeuwbes



Uitstapje Sprookjeswonderland

2.4 Coaching Tuimelaar en Pionier

Op kinderdagverblijf Pionier en Tuimelaar biedt AKROS een VVE-programma aan peuters. Op de werkvloer worden pm-ers door pedagogisch coaches intensief begeleid in het toepassen van de educatieve methodes, het pedagogisch handelen en in hun persoonlijke ontwikkeling.

Coaching Tuimelaar

Vorig jaar stonden taal en emotionele ontwikkeling centraal bij de coaching op de Tuimelaar. In 2018 lag de focus op de motorische ontwikkeling en het belang van 'bewegen voor leren'. Speerpunten:

1. Verdiepingsslag passend aanbod op de motoriek in samenwerking met de doorgaande lijn
2. Voorbereiding werken met nieuw registratieformulier
3. Differentiatie taalniveaus binnen ontwikkelbehoefte brede ontwikkeling
4. Voorbereidend rekenen op basis van SLO-doelen

Coaching Pionier

Bij kinderdagverblijf Pionier lagen de doelen en resultaten op het gebied van:

1. Werken met een dagplanning en weekplanning/groepsplan
2. Ingebruikname van de registratieformulieren, ontwikkelvolgformulier en praatformulier
3. Het tot uitdrukking komen van thema's in de speelleeromgeving
4. Samenvoeging groep en continuïteit/stabiliteit
5. Aanschaf spelmateriaal
6. Samenstellen winterprogramma en zomerprogramma

3. Voorscholen / VVE

Het jaar 2018 stond in het teken van de implementatie van de harmonisatie kinderopvang. Zo zijn we overgegaan naar een 5 uur openstelling, vangen we nu ook 2-jarigen op de groep op en zijn de medewerkers overgegaan van de CAO Welzijn naar CAO Kinderopvang. Ten gevolge van de harmonisatie is de bezetting wat teruggelopen en hebben we een aantal groepen moeten sluiten. Wel zijn we onder andere door intensievere samenwerking met de AWBR op de School of Understanding een pre-school gestart. Ook zijn de eerste voorbereidingen getroffen voor het starten van een VVE-groep op basisschool de Waterkant. Vanwege de harmonisatie zijn er ook inhoudelijk veranderingen doorgevoerd:

1. Vijf uur openstelling

Door de vijf uur opvang wordt er met de kinderen geluncht. Kinderen brengen zelf hun lunch mee in een AKROS lunchtrommel. De invulling van het moment na de lunch, waar voor jonge kinderen vaak het energieniveau daalt, was een punt van aandacht. Zowel voor de kinderen als voor de medewerkers vroeg deze verandering de nodige aanpassing.

2. Tweejarigen op de groep

De openstelling van de voorschool voor tweejarigen heeft ook nieuwe uitdagingen in de dagplanning met zich mee gebracht. Zo moet het VVE aanbod dat de verschillende methodes bieden ook op hen worden afgestemd en blijkt het soms lastig om de behoeften van kinderen van verschillende leeftijden met elkaar te verenigen.

3. Early bird

Engelstalig onderwijs is een trend die inmiddels ook bij de voorschool merkbaar is. Op voorschool het Smurfje zijn we gestart met het programma Early Bird. Dit programma laat peuters op een

laagdrempelige en speelse manier kennis maken met de Engelse taal. Dit sluit aan op het tweetalig onderwijs van de basisschool waar het Smurfje nauw mee samenwerkt: Engels en Nederlands.

4. Combinatiefunctie

Voor de zomervakantie is besloten de pilot voor de combiatiefunctie (3 uur per week inzet pm-ers VVE/voorschool op de vroegschool) door te zetten naar alle basisscholen waar AKROS mee samenwerkt, m.u.v. preschool van de School of Understanding. Alle betrokken partijen (AKROS en de basisscholen) zijn zeer enthousiast over de resultaten van deze extra samenwerking.

5. Menukaart ouderbetrokkenheid

De scholen hebben dit schooljaar van AKROS een 'Menukaart Ouderbetrokkenheid' met keuze voor OCM-activiteiten ontvangen en van daaruit is in samenspraak met de scholen gekeken naar de individuele behoefte per school en de mogelijkheden van de oudercontactmedewerker. Zo is er per school een op maat gericht aanbod voor ouderbetrokkenheid ontwikkeld.

Activiteiten/projecten 2018

- Dag van de Voorschool: alle voorscholen zijn deze dag open geweest voor geïnteresseerden.
- Jan Klaassen poppenkastvoorstelling op Voorschool Zeytouna.
- Bezoek van bibliotheekmedewerkers in het kader van de Nationale Voorleesdagen.
- Peuteryoga voor alle groepen.
- Traditionele feesten zoals Kerst, Sinterklaas en het Suikerfeest zijn gevierd.

Samenwerkingspartners

1. Medewerking aan onderzoek Kohnstamm Instituut

Het Kohnstamm instituut heeft ons gevraagd mee te werken aan een onderzoek naar de maatregel 15 uur voorschoolse educatie in Amsterdam. Twee van onze locaties doen hieraan mee met vier groepen in totaal. Het onderzoek bestaat uit twee momenten, oktober 2018 en oktober 2019.

2. School of Understanding (SoU) en Amsterdam West Binnen de Ring (AWBR)

In 2018 is een intensieve samenwerking gestart met de School of Understanding (SoU), een basisschool die onderwijs en opvang volledig geïntegreerd aanbiedt. Sinds november verzorgt AKROS de voorschool. AKROS en de SoU hebben in nauwe samenspraak een optimaal concept weten te realiseren, hetgeen een prestatie van het team en andere betrokkenen genoemd mag worden. In vervolg op de intensivering van de samenwerking met de AWBR is een start gemaakt met de opening van een voorschool op basisschool de Waterkant in 2019.

3. Alert4you

Wij maken gebruik van de medewerkers van Alert4you, een dienst van het MOC Kabouterhuis. Wij kunnen hen raadplegen en om tips vragen voor het werken op de groep als het werk dit vraagt. Zij komen drie keer op de groep observeren en kijken vooral naar het handelen van de pm-ers.

4. Screening Logopedie

Elk jaar komen de logopedisten van de GGD op de voorscholen. Zij screenen de peuters op taal, gaan gesprekken aan met ouders over logopedie en verwijzen, waar nodig, door naar het Audiologisch Centrum.

Quotes en foto's



Dag van de Voorschool 2018

4. Buitenschoolse Opvang (BSO)

Algemene stand van zaken

Het jaar 2018 stond in het teken van de maatregelen in het kader van de Wet IKK:

- De functie van pedagogisch beleidsmedewerker/coach is in 2018 geïmplementeerd.
- Mentor: Vanaf januari 2018 heeft ieder kind een mentor.
- Max aantal kinderen in 8+ groep: in 2018 begin gemaakt met plannen voor uitbreiding VTC met één 8+ groep met 30 kinderen en drie pm-ers.
- Half- en 3 uursregeling: een uitdaging voor de BSO omdat een aantal locaties te kampen heeft met het ophalen van kinderen van naschoolse activiteiten. Dan moet een van de pm-ers de groep (tijdens BSO-tijd) verlaten om kinderen van school te halen die daar aan de NSA hebben meegedaan. Dit is veelal met vrijwilligers opgelost.

Ontwikkelingen en trends in markt en omgeving

- Nieuwe Wet IKK
- Meer aandacht voor Veiligheid en gezondheid
- Personeelstekort pm-ers

Speerpunten en resultaten 2018

1. Kinderparticipatie

Voor de BSO was in 2018 kindparticipatie een speerpunt. Door onderbezetting in het team van leidinggevenden kon hier niet altijd de benodigde aandacht naar uitgaan.

2. Bewegen en gezondheid

Het voedingsbeleid is aangescherpt op het zo min mogelijk aanbieden van zoet, zout en vet. De BSO is een samenwerking aangegaan met Ludios. Ludios is een sportbedrijf gespecialiseerd in de BSO en TSO. In een van onze locaties in de SoU zijn we gestart met drie sport professionals die het aanbod in de BSO positief kunnen aanvullen met meer sport- en beweegactiviteiten van hoog niveau.

3. Coaching

Er is gestart met coaching op de BSO, waarbij de keuze is gemaakt coaching aan te bieden op locaties waar er het meest behoefte aan was.

Activiteiten en projecten 2018

- Openen Buitenschool SoU in september 2018: in een intensieve samenwerking met de SoU is daar een buitenschool gestart. De buitenschool maakt hier een integraal deel uit van de school.
- Okido-1 is na evaluatie voortgezet. Succesvol concept om preventief medewerkers van Okido op de BSO te laten langskomen. Niet op afroep maar iedere locatie 1 x per 6 weken. Vooral voor de BSO is dit een fijne aanvulling op de bestaande coaching en begeleiding.
- Opnieuw inrichten van de openbare ruimte voor BSO de Tulp. De leidinggevende heeft actief deelgenomen in de initiatiefgroep om deze ruimte opnieuw voor de kinderen van de buurt en de BSO in te richten als een spannende ruimte.

Quotes en foto's



BSO barbecue buiten



BSO uitstapje naar Ajax



Bouwwerken BSO

5. AKROS-AWBR Ontwikkeling Kindcentra



In het voorjaar van 2018 tekende AKROS kinderopvang met Stichting Amsterdam West Binnen de Ring (AWBR) een verklaring waarin we aangaven de onderlinge samenwerking te willen intensiveren. In 2018 is gestart met een onderzoek naar de mogelijkheden voor deze verregaande samenwerking die als doel heeft in de nabije toekomst te komen tot gezamenlijke integrale Kindcentra in Amsterdam West, waar doorgaande pedagogische en educatieve lijnen in een gezamenlijke (nieuwe) organisatie ingebed en geborgd zijn. In 2019 zal dit onderzoek afgerond worden met een rapport en een plan van aanpak voor vervolgstappen.

6. Beleid Kinderopvang en VVE

6.1 Uitbreiding en nieuwe samenwerkingsverbanden

School of Understanding

Vanuit onze samenwerking met het schoolbestuur Amsterdam West Binnen de Ring (de AWBR) zijn eind 2017 de eerste gesprekken gevoerd met de directie van de School of Understanding over de start van een Buitenschool (BSO) en op latere termijn een Preschool (voorschool) in de School of Understanding. Na een intensieve periode van kennismaken, afstemmen en vooral samenwerken met school, opende in september 2018 de Buitenschool haar deuren op de prachtige nieuwe locatie van de School of Understanding in Amsterdam West. De Buitenschool bestaat uit verschillende groepen, waaronder een jongste groep op de benedenverdieping, een middengroep op de tussenverdieping en een oudste groep op de zolderverdieping. Met deze uitbreiding zijn we ook gaan samenwerken met nieuwe sport professionals van Ludios. In november 2018 volgde de opening van de Preschool in de School of Understanding. De Preschool biedt halve dag opvang voor peuters van 2 tot 4 jaar. Er wordt gewerkt met het Voorschoolse programma Kaleidoscoop. De Preschool heeft een eigen lokaal op de begane grond, die wordt gedeeld de jongste groep van de BSO. Dit lokaal grenst aan een fraaie binnentuin.



De Waterkant

Medio 2018 zijn we de samenwerking gestart met Dalton basisschool de Waterkant in verband met uitbreiding van een nieuwe voorschool de Waterkant, die in februari 2019 haar deuren opent.



Voorschool De Waterkant

6.2 Voorbereiding invoering Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang (IKK) 2018-2019

De Wet IKK verbetert de kwaliteit en de toegankelijkheid van de kinderopvang. De nieuwe kwaliteitseisen zijn opgedeeld in vier thema's: de ontwikkeling van het kind centraal, veiligheid en gezondheid, stabiliteit en pedagogisch maatwerk en kinderopvang is een vak. In aanloop naar nieuwe wet en regelgeving die op 1 januari 2018 in werking zou treden, hebben beleidsmedewerkers en managers in 2017 veel tijd gestoken in de uitwerking en voorbereidingen ten behoeve van het tijdig invoeren van deze regelgeving. In 2018 zijn vervolgstappen in uitwerking en voorbereiding gemaakt met betrekking tot het invoeren van nieuwe wetgeving met ingang van 2019. De invoering van de nieuwe maatregelen is soepel verlopen. De werkinstructies zijn samen met de teamleiders opgesteld en vervolgens geïmplementeerd op de werkvloer.

7. Scholing en training

Jaarlijkse studiedag 'Groeien en Grenzen'

Tijdens de jaarlijkse studiedag op 3 oktober 2018 stond het thema 'Groeien en Grenzen' centraal. Hoe kunnen we kinderen en onszelf laten groeien en waar liggen de grenzen? Hoe gaan we om met grenzen stellen bij kinderen? En hoe kunnen we groeien ondanks grenzen? Invalshoeken waren het AKROS hoogvlieger concept (hoe geef je dit inhoud en vorm?) en de focus op plezier in het werken met kinderen en het creëren van een vertrouwde sfeer in de groep waarbij iedereen zich verder kan ontwikkelen. Voor de pm-ers van alle kinderopvang groepen waren er specifieke, inspirerende workshops en lezingen op maat door experts op verschillende vakgebieden. Onderwerpen: tijd surfen en omgaan met stress, vrij spelen met creatieve materialen, spelen met baby's, bewegen voor leren, risicovol spelen, jongens en meisjes en beeldcommunicatie. Deelnemers toonden grote betrokkenheid en de reacties waren erg enthousiast.

Overige trainingen

Zoals elk jaar hebben alle pm-ers de verplichte EHBO en/of BHV-scholing gevolgd (basis of herhaling). Een aantal pm-ers heeft de diverse VVE-trainingen gevolgd. Nieuw in 2018 is dat ook invalkrachten de basistraining VVE plus moeten volgen.

8. Kwaliteit

Kwaliteitsbeleid en- registraties

Hieronder staan de resultaten van de kwaliteitsregistratie in een notendop. De resultaten zien er goed uit. In het voorjaar van 2019 wordt er nog een uitgebreid klachtenjaarsverslag opgesteld met daarin alle details. Nu blikken we kort en bondig terug op het kwaliteitsbeleid. Welke voor trends en ontwikkelingen zien wij?

Klachten en meldingen De jaarlijkse meldingenregistratie is qua omvang vergelijkbaar met het aantal meldingen in 2017. Alle klachten en meldingen zijn intern en naar tevredenheid opgelost. In het klachtenjaarsverslag 2018 zal AKROS-meldingen inhoudelijk toelichten.	Ongevallen Risicovol spelen mag bij AKROS. De jaarlijkse ongevallenregistratie is qua omvang vergelijkbaar met het aantal gemelde ongevallen in 2017. De ongelukken hadden geen bijzondere oorzaak maar hoorden bij ontdekken, spelen, bewegen of gezondheid.
Inspecties In 2018 zijn al onze locaties geïnspecteerd voor een regulier onderzoek. Met mooie rapporten als resultaat. Naast de reguliere inspecties hebben twee VVE-locaties een verdiepend onderzoek gehad en heeft er een centraal VVE organisatie onderzoek plaatsgevonden. In alle rapporten komt het pedagogisch klimaat zeer positief naar voren. De overtredingen in 2018 hebben betrekking op het op tijd koppelen in het Personenregister Kinderopvang. Hierop is direct actie ondernomen door HR.	ISO In 2018 hebben er weer externe en interne audits plaatsgevonden. Ook dit jaar heeft AKROS het ISO-keurmerk weer behaald. De verbeterpunten uit deze audits zijn uitgewerkt in verbeterplannen

9. HR

Belangrijkste speerpunten voor HR waren:

Terugdringen ziekteverzuim

In 2018 hebben we de aanpak van het ziekteverzuim verder op de kaart gezet. Ook dit jaar is het een uitdaging geweest om ondanks het verzuim, continuïteit in de personele bezetting op de groepen te waarborgen. Aanpak en begeleiding van verzuim zal ook in 2019 blijvend tijd en energie vragen.

Arbeidsmarkt en werving

Ook in 2018 bleef het een uitdaging om goede medewerkers aan te trekken en te binden en te boeien. Waar er in 2017 nog werd gestreden om de pedagogische medewerkers op de arbeidsmarkt blijkt in

2018 de 'vijver' zo goed als leeg te zijn. De trend is dat pedagogisch medewerkers meer dan ooit bereid zijn om als ZZP'er aan de slag te gaan. Dit maakt het moeilijker om pm-ers aan ons te binden.

Focus op stagiaires

De focus op stagiaires houden we in 2018 vast. Naast het geven van een goede begeleiding bieden we de stagiaires ook een kans om na het behalen van het diploma bij ons in dienst te treden. Veel stagiaires kiezen na het MBO voor een vervolgstudie op het HBO, waardoor ze niet in dienst blijven.

10. Marketing & Communicatie

Trends en ontwikkelingen

Trends in Marketing & Communicatie in de kinderopvang zijn:

- Kinderopvang is een concurrerende markt, wat maakt dat een heldere positionering t.o.v. de concurrent van groot belang is. Dit geldt zowel voor de klantenmarkt als de arbeidsmarkt.
- Online marketing & communicatie is groeiende en wordt steeds meer leidend.

Speerpunten en resultaten:

Voor Marketing & Communicatie waren de belangrijkste speerpunten:

- Vergroten zichtbaarheid en naamsbekendheid in stad en wijk
- Optimaliseren website en online vindbaarheid
- Verder ontwikkelen concept hoogvlieger en bijbehorende communicatiemiddelen
- Optimaliseren communicatie met ouders: Flexkids OuderApp en Groepsportaal
- Verder vergroten draagvlak intern bij medewerkers
- Verder ontwikkelen en doorvoeren concept 'hoogvlieger' en nieuwe huisstijl voor interne/externe positionering en profilering.
- Arbeidsmarktcommunicatie: speeddate event, deelname talentenbeurs en overige promotie
- Diverse PR- en promotie activiteiten
- Herinrichting en optimalisatie website en social media en vergroten online vindbaarheid
- Voorbereiding lancering Flexkids OuderApp voor ouders en medewerkers i.s.m. kwaliteit en ICT.
- Verbetering interne communicatie en afstemming tussen beleidsonderdelen en primair proces

Concurrerende spelers in de markt van kinderopvang zijn heel actief op M&C-gebied, zowel op het gebied van klantwerving als personeelwerving. Dat vraagt bij AKROS de komende jaren om blijvende M&C-inspanningen.



AKROS hoogvlieger in kinderopvang en welzijn

Tot slot

Het jaar 2018 heeft grotendeels in het teken gestaan van verandering, implementatie en samenwerking. Binnen deze dynamiek ging het reguliere werk natuurlijk gewoon door en zijn we er als altijd in geslaagd de kwaliteit en klanttevredenheid van kinderopvang als vanouds hoog te houden.