

## Jaarverslag 2019

Ninera Kinderopvang aan huis bestaat inmiddels 6 jaar. Sinds de start staat kwaliteit hoog in het vaandel. Kwaliteit start in onze ogen met name in het zorgvuldig screenen, het matchen en begeleiden van nanny's. Daarnaast zijn er de wettelijke normen van waaruit wij werken. In dit jaarverslag worden de belangrijkste pijlers beschreven.

### **Begeleiding van de nanny's**

Er zijn 6 nanny-avonden à 2 uur georganiseerd, waarbij op één avond de Meldcode Kindermishandeling aan bod is gekomen. Daarnaast vonden er 3 cursusavonden plaats à 2,5 uur: Omgaan met emoties bij kinderen & jezelf door bekend pedagoog Tischa Neve, een cursusavond over 2 thema's: seksualiteit en clowngedrag door kindertherapeute Simone van Overbeek, en een opfriscursus EHBO. De verlenging van het ehbo-certificaat werd daarnaast nog per nanny afgestemd. Bij de meeste nanny's is één of tweemaal meegekeken op de werkvloer, meerdere nanny's zijn vaker gecoacht. Met alle nanny's is verder regelmatig telefonisch en/of mailcontact geweest. Dit is en blijft maatwerk. De ene nanny vraagt meer begeleiding dan de andere, en de ene nanny heeft het ook net iets meer nodig dan de andere.

### **Geschillencommissie**

Op 29 mei 2020 hebben wij van de geschillencommissie het certificaat ontvangen waarop staat dat wij in 2019 geschillenvrij zijn geweest. De interne en externe klachtenregeling zijn opnieuw bekeken en geüpdatet. De klachtenregeling is door ouders te vinden in het online portaal. Een papieren versie wordt bij de start van de opvang ook ingevoegd in de locatiemap.

### **Oudercommissie**

Structureel nodigen wij ouders tijdens een evaluatie en/of via de nieuwsbrief uit om zitting te nemen in een op te starten oudercommissie. Net als veel andere kleine bureaus merken wij dat hierin helaas blijvend weinig interesse is.

### **Jaardoelen 2020**

- De kracht van Ninera ligt bij de matching en begeleiding van nanny's en ouders. Daar blijft de focus ook in 2020 liggen. Er zijn geen groeiplannen; zoals het nu loopt, loopt het goed. De vraag vanuit ouders is stabiel. In 2019 was het een uitdaging om de goede nanny's in de markt te vinden. Dit zal vermoedelijk zo blijven in 2020.
- Er ligt steeds meer aandacht op persoonlijk en open contact. Iedereen mag zichzelf zijn en zichzelf laten zien, met eigen kracht en kwetsbaarheid. Juist dat willen we kinderen ook voorleven.
- Het volgen van 2 cursussen per jaar is verplicht. De nanny-avonden blijven vrijblijvend, maar er wordt wel gestimuleerd om te komen. Ook onderling contact wordt gestimuleerd. Dit wordt ook meer en meer gedaan, wat zich uit in mooie ontmoetingen en connecties tussen nanny's en kinderen. Soms zelfs structureel omdat dit zo goed klikt.
- De samenwerking met kinder- en jeugdtherapeute Simone van Overbeek bevalt van beide kanten zo goed dat Simone naast cursussen ook een vaste samenwerkingspartner wordt. Simone is bijzonder goed in haar vak en ze kan de nanny's de verdieping en inzichten brengen die ze zoeken.