

jaar verslag

2012

Inhoud

Directieverslag 07

De opvang: Mundo voor het hele gezin! 16

Omgeving en relaties: Mundo's partners 21

Personeel: Mundo als werkgever 24

Kwaliteit: Mundo in cijfers en metingen 28

Geledingen meedenken met Mundo 34

Mundo's financiën 39



De missie van Kinderopvang Mundo

Kinderopvang Mundo is een marktgerichte organisatie van beroepsopvoeders die kwalitatief hoogwaardige diensten en adviezen aanbiedt op het gebied van de opvoeding. In al onze producten en diensten staan het welzijn en de ontplooiing van het kind centraal.

Kinderopvang Mundo is een betrouwbare organisatie die naar de wereld en al zijn inwoners handelt met respect en integriteit.

Kinderopvang Mundo:

- Levert kwaliteit
- Handelt met integriteit
- Is betrouwbaar
- Heeft respect voor iedereen

De medewerkers van Kinderopvang Mundo geven invulling aan deze missie door:

- Te leren en zich leerbaar op te stellen
- Te communiceren met respect voor de relatie
- Onderscheid te maken in verschillende behoeftes en dit onderscheid te vieren
- Te luisteren met alle zintuigen
- Te binden met kinderen, ouders, samenwerkingspartners en de omgeving
- Te doen wat we zeggen

De producten en diensten die Mundo levert:

- Hele dag opvang
- Flexibele opvang
- Voorschoolse opvang
- Tussenschoolse opvang
- Naschoolse opvang
- Vakantie opvang
- Sportieve opvang
- Buiten opvang
- Opvang voor speciale doelgroepen
- Peuterklas
- Opvoedingsondersteuning
- Kinderactiviteiten
- Klantondersteuning bij de aanvraag van kinderopvangtoeslag
- Hulp en informatiepunt belastingdienst
- Deskundigheidsbevordering op het gebied van kwaliteit, pedagogische ondersteuning en HKZ-certificering bij niet concurrerende kinderopvanginstellingen.
- De BBK geregistreerde opleidingen: beweegkriebels, rots en water, buitencoach en kindercaravan coach
- Ontwikkeling en exploitatie van 'de Kindercaravan'
- Partner in de gemeente op het gebied van kinderopvang en zorgsignalering.
- Partner op lokaal niveau bij brede school ontwikkeling
- Opleidingsinstituut voor studenten van relevante MBO en HBO opleidingen
- Docenten aan opleidingsinstellingen

De visie van Kinderopvang Mundo

De wereld van Kinderopvang Mundo staat voor:

Een wereldbedrijf, waar

- wereldmensen werken,
- wereldkinderen komen,
- een wereldproduct wordt geleverd,
- we alle kinderen van de hele wereld wel willen opvangen,
- we respect hebben voor de wereld,
- met een open blik de wereld in wordt gekeken op zoek naar mogelijkheden,
- een klein beetje wereldverbeteraars werken, steeds op zoek naar een leukere wereld voor kinderen,
- we een goede relatie hebben met de wereld om ons heen.

Dit betekent voor de kinderen die bij Mundo komen:

Dat jouw welzijn en ontplooiing centraal staan. Jij bent een uniek mens in je omgeving en ontwikkelt je op je eigen tempo met je eigen unieke kwaliteiten. We proberen iedere dag weer zo goed mogelijk te achterhalen wat jouw behoeftes en interesses zijn, zodat we je kunnen helpen in je ontwikkeling. We laten je van alles zien, horen, proeven, voelen en meemaken zodat je de wereld om je heen kunt ontdekken. We vinden het belangrijk dat je lekker buiten kan spelen en dat we met z'n allen spelen en bewegen om je motorische ontwikkeling en creativiteit te stimuleren. Meer dan alles vinden we het belangrijk dat je jezelf bij ons zo veilig voelt dat je jezelf kan leren kennen.

Dit betekent voor de ouders die met hun kinderen bij Mundo komen:

Dat we u helpen in de opvoeding van uw kind. We doen dit door uw kind op te vangen wanneer u dit nodig heeft. We bieden uw kind een veilige omgeving waarin hij/zij zich kan ontwikkelen en zich goed voelt. Samen met u kijken we hoe we met onze opvang het beste kunnen aansluiten op uw opvoeding en hoe we samen uw kind tot ontplooiing kunnen laten komen. We zullen u helpen met onze kennis en ervaring en zelf ook advies aan u vragen als we ergens mee zitten. We laten uw kind kennis maken met de natuur, tradities, spelen, bewegen, andere kinderen en buiten zijn. We vinden wederzijds respect voor elkaar belangrijk. Dat is in ons handelen en manier van communiceren altijd aanwezig. We blijven onszelf verbeteren en innoveren om u zowel nu als in de toekomst goed te blijven helpen in de opvoeding van uw kind.

Dit betekent voor medewerkers van Mundo:

Dat er bij Mundo veel aandacht is voor de (pedagogische) inhoud van het vak dat je uitoefent. Jij en je collega's zijn allemaal professionele en vakbekwame beroepskrachten die bij Mundo hun talenten kwijt kunnen. Je doet je werk bij Mundo met veel plezier, omdat je je kennis en ervaring kan toepassen en tegelijkertijd iedere dag iets bijleert. Ieder kind en mens is ten slotte uniek!

Om de behoeftes van ieder kind en iedere ouder te herkennen kun je luisteren met je oren, met je ogen, met je lijf en met je intuïtie. Bij Mundo word je ieder jaar bijgeschoold op vakinhoudelijke zaken als pedagogische vraagstukken, bewegen met kinderen en EHBO, maar ook op algemene of luchtige zaken als het gebruik van humor in je werk.

Mundo is een veilige omgeving, zowel voor ouders en kinderen als voor medewerkers. Verschillen worden gevierd en we hebben respect voor een ieder zijn zienswijze, iets wat je merkt in de manier waarop we met elkaar omgaan. Bij Mundo krijgen ouders, kinderen, samenwerkingspartners en collega's ook daadwerkelijk wat ze verwachtten, want bij Mundo doen we wat we zeggen.

Dit betekent voor partners die Mundo in de regio heeft:

Dat we een betrouwbare partner voor u zijn. Of u nu een gemeente, school, ziekenhuis, zorgcentrum of andere samenwerkingspartner bent, we willen samen met u kijken naar mogelijkheden die de wereld ons biedt. We kiezen in onze concurrentiepositie kwaliteit boven kwantiteit. Dit houdt in dat we ons marktaandeel bewust "relatief klein" houden, om zo de opvang die we bieden altijd te laten voldoen aan onze eigen hoge kwaliteitseisen. De richten ons voornamelijk op de regio Rijnmond, maar als u van buiten deze regio komt, willen we natuurlijk altijd onderzoeken wat de mogelijkheden zijn!



Het jaar 2012 is afgerond. Het bleek een spannend jaar waarin de uitdaging lag om te kijken welke opvang ouders en kinderen nu precies nodig hebben in deze veranderende tijden en hoe wij daar zo goed mogelijk op in kunnen spelen. Het thema en tevens de sleutelwoorden van 2012 waren verbinden en onderscheiden.

Dit hebben wij dan ook gedaan, in alle geledingen van onze organisatie en zoals u van ons gewend bent op een zo goed en leuk mogelijke manier. Maatwerk op zijn Mundo's, daar lagen de kansen!

Na een jaar van hard werken is het goed om terug te blikken. Hoe is het gegaan en welke doelen zijn er behaald? Ik kan u verklappen, er zijn veel doelen behaald. Geïnspireerd door ons thema zijn we nog beter gaan kijken naar de behoeften van onze klanten. Met de ontwikkelingen die er zijn op economisch gebied en in de regelgeving rond kinderopvang, hebben we gemerkt dat ouders op zoek zijn naar flexibiliteit en opvang die goed is voor het hele gezin. Ook zien we dat niet alleen ouders zijn betrokken bij de opvang, maar ook opa's en oma's steeds vaker een duidelijke rol spelen. We hebben hier afgelopen jaar binnen Mundo op ingespeeld met onder andere de diverse extra diensten die we aanbieden aan ouders en kinderen. In dit jaarverslag willen we ook een duidelijke focus leggen op het hele gezin. Daarom is dit jaar ons kinderjaarverslag in de vorm van een kaartspel. Een kaartspel waaraan de kinderen samen met hun vaders, moeders, broertjes, zusjes, opa's en oma's uren plezier kunnen beleven. Oma kent ongetwijfeld heel veel leuke kaartspelletjes die vele malen aan de keukentafel gespeeld kunnen worden en mama doet ook vast graag mee met een potje pesten. En dat is precies waar wij afgelopen jaar op ingezet hebben: het aanbieden van (bijzondere) producten en diensten die gezinnen ondersteunen en met elkaar en Mundo verbinden.

We blikken in dit verslag uitgebreid inhoudelijk terug, maar ik geef u graag vanaf deze plek alvast mijn persoonlijke highlight van 2012: een echte blijk van waardering hebben we van onze kleine grote klanten gehad. We kregen van de BSO kinderen een 9,1 voor onze opvang in het BSO-tevredenheidsonderzoek!

Ik wens u veel lees- en vooral ook veel kaartplezier.

Monique Dongelmans
Directeur-Bestuurder

Directieverslag

01

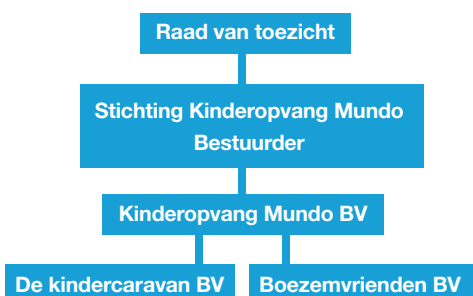
1.1 Klanttevredenheid

Ouders en kinderen die zich thuis voelen bij Mundo, dat is waar we ons iedere dag voor inzetten. Op verschillende manieren hebben we in 2012 gemeten hoe tevreden onze klanten zijn. Het tevredenheidsonderzoek onder de BSO kinderen van 3 locaties leidde tot een superscore: de kinderen geven Mundo een 9,1! Een geweldige score die ook nog eens een hele punt hoger ligt dan de landelijke benchmark. Mundo kwam bij 10 van de 19 deelgebieden als beste uit de bus met de hoogste cijfers in de benchmark. Deelgebieden die goed scoren gaan over 'het buiten spelen, het samen spelen, de activiteiten en de groepsleiding'. In 2013 zullen we dit onderzoek bij een aantal andere locaties laten uitvoeren.

Ook is er in 2012 gestart met de enquête bij annulering en/of opzegging, die Mundo informatie geeft over de reden van opzegging van de kindplaats. Van de ontvangen enquêtes is bij 25% de reden tot opzegging het stoppen met werken, bij 18% kiest de ouder een andere vorm van (reguliere) opvang; niet door ontevredenheid maar om praktische of kostentechnische redenen.

In 2012 is voor het 3^e jaar door Cenergy een uitgebreid mystery guest onderzoek uitgevoerd. Ook dit jaar blijkt uit het onderzoek dat de eerste kennismaking het gewenste beeld van de organisatie geeft. Op de diverse onderdelen zijn mooie voldoendes gescoord. In 2013 zetten we het mystery guest onderzoek gezien de goede resultaten van de afgelopen jaren in de wacht. Wel blijven we het onderwerp hospitality binnen de organisatie op de kaart zetten zowel organisatie-breed als per locatie en zullen we focussen op de meting van de pedagogische kwaliteit.

1.2 Organogram



1.3 Bezettingscijfers

Gedurende het hele jaar hebben we het verloop van de bezetting op de diverse locaties goed gevolgd en hierop actief geacteerd, gezien de economische situatie van ons land en de wederom veranderende wetgeving rondom de Kinderopvangtoeslag. De totale bezettingscijfers in 2012 laten een daling zien ten opzichte van het jaar 2011. Bij de HDO was er een lagere bezetting van zo'n 4%, bij de BSO daarentegen een iets hoger percentage van bijna 1%. Een deel van de daling in HDO bezetting is toe te schrijven aan de veranderde overheidsmaatregelen en de groeiende werkloosheid. Tevens is een deel toe te schrijven aan de stop op de kindplaatsen die de gemeente voorheen afnam t.b.v. inburgering- en re-integratietrajecten. De stop op deze plaatsen kwam vooral in de vermindering in bezetting in 2011 terug, maar werkt ook in 2012 nog door.

De capaciteit aan kindplaatsen HDO is in 2012 gelijk gebleven. Op de Kick(erh)off heeft de beoogde groei van een extra groep niet plaatsgevonden, waardoor we nu het daadwerkelijk aantal gerealiseerde plaatsen hebben opgenomen in de telling: 12 minder dan in 2011. De locatie Het Kinderdijkje is per 1 mei 2012 verhuisd naar locatie Nieuwenoord, waar 12 plaatsen extra beschikbaar zijn. De capaciteit kindplaatsen BSO is ook gelijk gebleven. Per 1 januari 2012 is de Nieuwe Damclub opgeheven met 20 kindplaatsen. Per 1 augustus 2012 opende BSO Nieuwenoord met 20 plaatsen haar deuren. Per 1 maart 2012 zijn de locaties Bachplein en Windas samengevoegd.

Het percentage van ouders dat ingaat op de toegestuurde plaatsingsovereenkomst is verhoogd: in 2011 was dit 74,9%, in 2012 was dit 76%. Het aantal aangevraagde plaatsingsovereenkomsten na een rondleiding was 50,75%

Cijfers Mundo's Hele Dagopvang locaties 2010-2012

HDO bezettingspercentage	Piersonstraat	Rank	Rank flexibele opvang	Boezemvrienden	Kinderdijkje	Nieuwe noord (vanaf mei '12)	Holle Bolle Gijs	De Kinder-tuin	PleSant	Kick(erh) off HDO	De jonge meester (Vanaf sept. '11)	gemiddeld / totaal
Bezetting 2010	96,8	81,6	101,9	89,3	83,7	0,0	96,6	96,8	93,5	89,8	0,0	91,8
Bezetting 2011	92,5	85,1	89,8	88,8	84,5	0,0	92,1	105,5	96,5	70,8	47,7	80,94
Bezetting 2012	72,3	70,9	96,9	70,1	72,23	61,71	71,4	106,2	93,3	79,6	67,5	76,86

HDO Capaciteit	Piersonstraat	Rank	Rank flexibele opvang	Boezemvrienden	Kinderdijkje	Nieuwe noord (vanaf mei '12)	Holle Bolle Gijs	De Kinder-tuin	PleSant	Kick(erh) off HDO	De jonge meester (Vanaf sept. '11)	gemiddeld / totaal
Kindplaatsen 2010	96	64	24	45	35	0,0	36	36	48	55	0	439
Kindplaatsen 2011	96	64	24	45	36	0,0	36	36	48	72	12	469
Kindplaatsen 2012	96	64	24	45	0	48	36	36	48	60	12	469

Cijfers Mundo's Buitenschoolse Opvang locaties 2010-2012

BSO bezettingspercentage	Nolenslaan	Bachplein	Alles Kids (vh Duinpieper)	Nieuwe Damclub (vh HiFive)	Kick(erh)-off	Schiebroekse-park	Windas	St. Jozef	Meesterwerk	St. Jan	Fanclub	Nieuwe noord (aug. '12)	gemiddeld / totaal
Bezetting 2010	80,8	40,1	29,67	42,8	78,5	58	91,7	79,3	73,1	67,1	52	0,0	66,6
Bezetting 2011	48	37,4	0,0	34,3	77,5	70	88,5	74,2	53,4	84,8	61,3	0,0	67,9
Bezetting 2012	45,3	3,0	0,0	0,0	78,6	84,3	84,6	84,7	30,7	53	74	47,12	68,75

BSO bezettingspercentage	Nolenslaan	Bachplein	Alles Kids (vh Duinpieper)	Nieuwe Damclub (vh HiFive)	Kick(erh)-off	Schiebroekse-park	Windas	St. Jozef	Meesterwerk	St. Jan	Fanclub	Nieuwe noord (aug. '12)	gemiddeld / totaal
Bezetting 2010	40	20	20	30	48	20	30	30	20	20	10	0,0	288
Bezetting 2011	40	20	0	20	48	20	30	30	20	20	30	0,0	278
Bezetting 2012	40	20	0	0	48	20	30	30	20	20	30	20	278



1.4 PR

In 2012 is er veel gebeurd op gebied van PR. We zijn erg blij te kunnen zeggen dat we ons in onze uitstraling duidelijk en op een goede manier onderscheiden en de diverse middelen zo goed mogelijk inzetten om de verbindingen te versterken. We hebben onze nieuwe huisstijl verder ingevoerd om zo een eenduidig beeld neer te kunnen zetten wat 100% Mundo uitstraalt. Het jaar begon goed met de lancering van de nieuwe Mundo website in de eerste week van januari. Zowel in uitstraling als in functionaliteit is de website een goed startpunt voor (toekomstige) ouders geworden. Het biedt alle informatie die ouders nodig hebben, diverse praktische mogelijkheden en geeft de vakbekwaamheid en sfeer van Mundo weer, ook mede door de Mundo bedrijfsfilm. Niet alleen in de digitale maar ook in de fysieke uitstraling van Mundo is de huisstijl verder doorgevoerd. Het grootste gedeelte van de locaties is in 2012 in de kleurvolle Mundo-stijl beplakt. De hoognodige vervanging van de bedrijfsauto's bood de uitgelezen kans voor rijdende zichtbaarheid in de omgeving en hoe kunnen we dat beter doen dan met illustraties van onze eigen Noortje en Sem? De auto's worden gebruikt door het Activiteitenteam en om kinderen mee te vervoeren, wat met deze bijzondere auto's een waar plezier is voor zowel de bestuurder als de kinderen.

Kinderopvang Mundo had de eerste stappen op gebied van social media al gezet, maar heeft deze in 2012 flink uitgebreid. We facebooken, tweeten en linken daar waar het leuk, handig of gewenst is. In 2012 hebben we op dit vlak veel ervaring opgedaan en tevens de randvoorwaarden goed neergezet. In 2013 gaan we verder met het ontwikkelen van een Mundo strategie voor social media.

In 2012 werden we niet alleen wederom genomineerd voor de Waarborgfonds Prijs beste jaarverslag, maar ook voor de Nationale TV Succes Award 2012. De laatste werd ons toegekend door RTL en de Kamer van Koophandel wat resulteerde in een item in het Tv-programma de Succesfactor. Na aanleiding van de nominatie kon er op Mundo gestemd worden, wat door veel trouwe Mundo fans is gedaan! Deze stemmen in combinatie met de beoordeling van de vakjury heeft geresulteerd in een finaleplek bij de laatste 10, van de in totaal 200 genomineerde bedrijven. Een resultaat waar we erg trots op zijn!

2012 was niet alleen het jaar van de nominaties, maar ook van de records. Zo waren we onderdeel van het wereldrecord lipdub in Schiedam aan het einde van de zomer hebben we het voorleesrecord gehaald in het najaar door met alle locaties gezamenlijk te lezen.

Ook in de wijk en in de regio hebben we ons weer laten zien door deel te nemen aan de Brandersfeesten, diverse wijkfeesten en "hoofdsponsor" van de Sint te mogen zijn tijdens de intocht van onze goedheiligman in Schiedam. Naast al deze nieuwe en bijzondere activiteiten zijn we natuurlijk ook doorgegaan met de bestaande middelen en evenementen, zoals de digitale nieuwsbrief voor ouders, de zomerfeesten, posters, persberichten, flyers en nog meer.

1.5 Inspelen op de markt – product uitbreiding

Juist met deze snel veranderende markt vinden we het belangrijk om tijdig in te spelen op de behoeften van de klant. We hebben gemerkt dat, met de nieuwe regelingen vanuit de overheid en groeiende veranderingen in werksituaties, diversiteit en flexibiliteit voor ouders steeds belangrijker wordt. In 2012 hebben we daar op ingespeeld met 2 nieuwe producten: HDO 40 weken opvang en BSO flexibele opvang. HDO 40 weken opvang is Hele Dag Opvang tijdens de 40 schoolweken. Dit product is handig voor ouders die alle schoolvakanties thuis zijn of in de vakanties zelf opvang hebben geregeld met bijvoorbeeld opa en oma. Bij BSO flexibele opvang kopen ouders, net als bij HDO flexibele opvang, een aantal dagdelen per maand in. Deze plannen ze vervolgens zelf een maand van te voren in. Ook is het sinds 2012 mogelijk om een BSO-strippenkaart aan te schaffen, waarmee kinderen incidenteel naar onze BSO kunnen komen voor een middag of een vakantiedag.

1.6 Inspelen op de markt - locatie uitbreiding en aanpassing

In 2012 hebben we kans gezien om locatie Het Kinderdijkje te verhuizen naar de prachtige nieuwe locatie Nieuwenoord. De verhuizing betekende tevens een uitbreiding van 12 kindplaatsen en de opening van een BSO groep op deze locatie. In de opgeknapte voormalige kleuterschool met de nieuw aangelegde natuurtuin is Mundo helemaal op z'n plek. Ook is Mundo in 2012 begonnen met de verbouwing van locatie De Stadhouders (tot nu toe bekend als BSO St. Jozef) in Schiedam, die in 2013 wordt geopend. Een prachtig pand wat door toedoen van de volhoudende ouders in gebruik van Mundo blijft en kan uitbreiden tot een grotere BSO en KDV.

Ook zijn in 2012 diverse bestaande locaties verbouwd of ingericht volgens de Mundo uitstraling:

- Bij de Kick(erh)off is de hal verbouwd tot centrale ruimte met open keuken en zijn alle groepen in Mundo kleuren gebracht.
- KDV de Boezemvrienden is geheel in Mundo kleuren en heeft een mooie keuken in de achterste groep gekregen
- BSO Bachplein is samengevoegd met BSO het Windas
- Er is een natuurtuin aangelegd bij BSO Nolenslaan
- BSO de FanClub heeft een kleine verbouwing ondergaan met een nieuwe garderobe en mooie en gezellige speelplekken en tafels

Om de staat van de panden in stand te houden is er een meerjarige onderhoudsbegroting gemaakt voor alle locaties en is er budget beschikbaar voor kleine herstelwerkzaamheden.

De natuurtuinen hebben in 2012 geleid tot veel buitenspeelplezier naar tevredenheid van de kinderen en de ouders.

1.7 Kindercaravan

In 2012 is De Kindercaravan BV niet alleen rechtmatig maar ook in praktische zin ondergebracht bij Mundo. Tot dit moment opereerde de Kindercaravan als een zelfstandige organisatie met eigen directeur. De verkoop van zowel de Kindercaravan als de opleidingen zijn gezien de ontwikkelingen in de economie en de branche flink gedaald in 2012. Als gevolg hiervan zijn de activiteiten in zijn geheel onder gebracht bij het Servicebureau van Kinderopvang Mundo.

1.8 Directiebeoordeling 2012

Het hoofddoel 2012 was het in stand houden van de kindplaatsen, rekening houdend met de opvangwensen van de ouder en de door de overheid gestelde kaders voor de kinderopvangtoeslag. Daarbij spraken we af dat we zouden blijven investeren in de uitstraling/ kwaliteit van de locaties, de buitenruimte, leuke activiteiten voor de kinderen en een hele goede communicatie met onze huidige en potentiële klanten.

De klant is onze bestaansreden. Het klanten perspectief is erg belangrijk. Daarin wilden we in 2012 graag investeren in klantbetrokkenheid en is al enkele jaren ons doel om onze klanten Mundo-fans te maken. Mundo is het, voor het voortbestaan, aan zichzelf en aan de klant verplicht als maatschappelijk ondernemer winst te maken en eigen vermogen te hebben. Onderscheiden in prijs/kwaliteit/ flexibiliteit is hierin steeds belangrijker gebleken. We stelden hiertoe voor 2012 een te verwachten rendement vast van 2,3 %. Daardoor konden we een uur-prijs berekenen die gelijk is aan, of zeer dicht bij de maximale tegemoetkoming van de belastingdienst blijft.

Mundo kan dit alles niet tot stand brengen zonder de medewerkers. Kinderopvang Mundo staat voor hoogwaardige kinderopvang en hierbij hebben we hoogwaardige medewerkers nodig. In 2012 heeft klantbenadering centraal gestaan bij de medewerkers.

Terugkijkend op deze doelstellingen kunnen we concluderen dat het gelukt is om deze te verwezenlijken. Ondanks het spannende jaar in de kinderopvang-branchen, is het ons met elkaar toch gelukt om een positief resultaat neer te zetten. Het financieel resultaat voor 2012 was begroot op 2%, maar ondanks de teruglopende bezetting cijfers hebben we tot en met oktober 2012 een positief resultaat weten te behalen van 5%.

Ook hebben we afgelopen jaar op diverse locaties investeringen gemaakt in de ruimten, uitstraling en de tuinen en hiermee in de kwaliteit van de locaties. Op gebied van communicatie hebben we stappen gemaakt met onder andere een nieuwe website, social media en de zichtbaarheid

van de locaties. Op gebied van activiteiten hebben we zowel op de locaties als met het Activiteitenteam meer dan ooit kunnen doen. Musicals, uitstapjes, sportdagen, workshops, een boomhut timmeren, kunstwerken maken, spelen, sneeuwpoppen maken en nog veel en veel meer hebben de kinderen ondernomen. Tevens hebben we diverse nieuwe producten en diensten afgestemd op de behoeften van ouders. Hierbij gaat het zowel om bijvoorbeeld flexibele opvang op alle locaties als om een gratis ontbijt voor kinderen en ouders en een kop koffie voor ouders om mee te nemen op weg naar het werk.

Met alle medewerkers zijn we druk aan de slag geweest met de focus op de klant, zowel op de ouder als op het kind. Een van de uitkomsten hieruit is de avondopening van ons Servicebureau 3 dagen in de week.

Alle registraties en resultaten van metingen zijn geanalyseerd op basis van inhoud, doelstelling en effectiviteit. De vraag is of ze ondersteunend zijn aan het jaarthema Verbinden en Onderscheiden of dat ze volstaan om de basis van de kwaliteit te meten en input geven om snel te kunnen reageren als dit nodig is.

De instrumenten om te meten en te monitoren geven voldoende informatie. Uitzondering hierop is het instrument voor het monitoren van welbevinden, dit blijkt te smal voor het volgen van de ontwikkeling van het kind in het kader van VVE. Dit zal in 2013 worden vervangen door 'Kijk'.

Het mystery guest onderzoek zetten we voor 2013 even in de wacht. Dit jaar kiezen we bewust voor het toetsen van de pedagogische kwaliteit en het professioneel handelen.

In het kader van het structureel monitoren van klanttevredenheid zullen we de tevredenheid die tijdens de jaarlijkse oudergesprekken aan bod komen ook op locatieniveau gaan meenemen in de analyses.

Bij de analyse van het huisvestingsbeleid bleek dat de uitvoering van keuringen en acties rondom risicovolle systemen en onderdelen in het huisvestingsbeleid onvoldoende centraal kunnen worden gemonitord. In 2013 zal het digitaliseren en monitoren van het structurele beheer hoge prioriteit krijgen.

Het in 2012 gepresenteerde handboek bevat in grote lijnen goed. Voor het vergroten van het gebruiksgemak en het evalueren van de diverse documenten zijn nog kleine aanpassingen nodig. Deze zullen in 2013 doorgevoerd worden. Naast het meten, registreren en monitoren bleek dit jaar het gedrag van medewerkers van grote invloed op het functioneren van het systeem van preventieve en corrigerende maatregelen. Feedback op elkaars professionele gedrag blijkt van grote waarde voor het functioneren van het kwaliteitssysteem. Het monitoren van de sfeer in het team en het coachen is een taak van de clustermanager. Het instrument interne audit kan een hulpmiddel zijn om te kijken op welke wijze er in praktijk gebruik wordt gemaakt van de hulpmiddelen die Mundo biedt in de vorm van protocollen, werkinstructies en informatie.

We hebben bij Mundo weer hard gewerkt om er een mooi jaar van te maken voor de kinderen, de ouders en de medewerkers. En dat is gelukt!

1.9 Doelen 2013

Voor de periode 2012-2014 hebben we een aantal vaststaande doelen gekozen, die we eventueel wat aanscherpen naar aanleiding van de meest recente ontwikkelingen en per jaar invullen met een jaarplan.

De doelstelling voor 2012-2014 is:

Door middel van Onderscheiden en Verbinden houden we de kindplaatsen in stand en willen we:

- De strategische visie vorm geven
- Fans maken van onze klanten
- Ons productaanbod aanpassen zodat ouders, binnen de door de overheid gestelde kaders, hun kindplaats(en) kunnen afnemen.

1.10 Risico analyse 2013

- De verhoging van de pensioenpremie is nog niet bekend
- Resultaat van de cao-onderhandelingen is nog niet bekend
- Er is geen zicht op de maatregelen van de concurrent
- Druk van de inspectie en de nieuwe rekenmodule
- Veranderde regelgeving m.b.t. kinderen en stamgroepen
- Inefficiënte PM/kind-ratio of dalende bezetting / PM / kind-ratio
- Daling van de kindplaatsen in verband met de maatregelen van de overheid
- De verwachting is dat de kosten in de kinderopvangbranche in 2013 gemiddeld met 3,6% zullen stijgen (zie prognose Branchevereniging)
- Verhoging van de WGA premie in verband met de nieuwe ziekwet
- Wij kiezen in verband met onze concurrentiepositie voor een zeer voorzichtige en minimaal noodzakelijke prijsstijging van 2,5%. Dat is een kans maar eveneens een risico, want een tussentijdse prijsstijging is zeker niet wenselijk
- Vraaguitval als gevolg van de rijksmaatregelen 2013



**De opvang:
Mundo voor het
hele gezin!**

02

De opvang: Mundo voor het hele gezin!

2.1 Mundo's Activiteitenteam

Het Activiteitenteam heeft het afgelopen jaar weer heel veel leuke activiteiten georganiseerd voor alle kinderen van Kinderopvang Mundo. Het team organiseert wekelijks activiteiten op de locaties en bedenkt ook allemaal bijzondere activiteiten en uitjes voor in de vakanties, met feestdagen en op de woensdagmiddagen.

In 2012 heeft het Activiteitenteam in de vakanties de volgende activiteiten georganiseerd:

In de voorjaarsvakantie konden we dansen op het grote Mundo Carnavals feest; Basisschool de Sint Jan werd omgetoverd tot carnavalsstad met een discotheek.

In de meivakantie is er op hockeyvereniging Spirit een sportdag gehouden voor meer dan 100 BSO kinderen. Hier kregen we les van echte Spirit hockeytrainers en deden we beeball (een vorm van honkbal) georganiseerd door Softbal en Honkbal vereniging Schiedam.

Ook zijn we naar de Speeldernis gegaan, een natuurspeeltuin aan de rand van Rotterdam, en is er voor de kleinere kinderen een speurtocht georganiseerd met als eindpunt de speeltuin en de kinderboerderij.

In de zomer zijn er veel activiteiten georganiseerd met een Olympisch tintje. Zo is er een Olympische atletiekdag geweest, een Olympische spellendag en een Olympische vechtsportdag. Als verrassing kregen de kinderen ook nog een Dansworkshop van de finalisten van het Avro programma 'Junior Dance'.

In de herfstvakantie werd er op basisschool de Sint Jan erg veel talent gespot bij 'Mundo's Got Talent'. De locaties en de kinderen hebben weken geoefend om geweldig leuke optredens te verzorgen voor alle andere kinderen.

In de vakanties maken we natuurlijk ook leuke uitstapjes. In 2012 zijn we naar de Ruige Plaat geweest om hutten te bouwen, insecten te vangen en allemaal natuurlijke ontdekkingen te doen. Bij de Tenellapas hebben we de omgeving verkend met een speurtocht voor jong en oud. Op de bouw speelplaats hebben we hutten gebouwd en konden we lekker waterfietsen en in attractiepark Drievliet hebben we de zomer met een geweldige dag afgesloten.

Naast de reguliere- en de vakantieactiviteiten is het Activiteitenteam dit jaar begonnen met de woensdagmiddagworkshops. BSO kinderen kunnen zich hiervoor aanmelden en zelf een workshop kiezen. Er was voor iedereen wat te doen; zo hebben we dit jaar taarten gemaakt, gedanst, boomgeklommen, een Stop Motionfilm opgenomen, sieraden gemaakt, schoenen gepimpt en vogelhuisjes versierd! Het was een groot succes en de kinderen hebben ervan genoten. In 2013 zullen er weer nieuwe activiteiten bij komen. Ook nieuw dit jaar is de musical die we hebben gemaakt met de kinderen van de Kick(erh)off. Na weken oefenen was het eindelijk zo ver; de uitvoering van de Musical Start! Tijdens de voorstelling zijn er wel meer dan 100 papa's en mama's, opa's en oma's en broertjes en zusjes komen kijken.

Vertrouwd maar wederom zeer leuk was Mundo's grote Sinterklaasfeest. Op 28 november was Theater aan de Schie omgetoverd tot het Kasteel van Karel de Kok, waar Sinterklaas al jaren op bezoek komt om er een groot feest van te maken. Ouders en kinderen hebben kunnen genieten van de grappen en de grollen van Karel en zijn vrienden.

De opvang: Mundo voor het hele gezin!

2.2 Focus op het Kind

Mundo heeft in 2011 en 2012 in totaal 100 pedagogisch medewerkers van de kinderdagverblijven opgeleid in het werken met het VVE programma Startblokken. Deze 2-jarige VVE opleiding zorgt voor een andere manier van werken, waarin medewerkers binnen een tijdelijk thema de competenties van kinderen zo goed mogelijk stimuleren door passende begeleiding en activiteiten. Medewerkers leren om goed te kijken naar ieder individueel kind en activiteiten aan te bieden die bij hem/haar op dat moment goed passen. Voor de medewerkers was het een intensief maar heel leerzaam en goed traject. Niet alleen de dagelijkse werkzaamheden zijn door de VVE meer op de ontwikkeling van het individuele kind gericht, de medewerkers ervaren ook dat, mede door de opgedane kennis van de VVE training, de jaarlijkse observatie en de oudergesprekken met ouders meer inhoud hebben gekregen. Het goed monitoren van de ontwikkeling van een kind is namelijk een belangrijk onderdeel van de vernieuwde werkwijze.

De locaties die subsidie krijgen voor VVE zullen ook kenbaar moeten gaan maken wat de opbrengst is van het VVE aanbod in de ontwikkeling van het kind.

Door de vermindering in het aantal kindplaatsen die de gemeente afneemt voor speciale doelgroepen in Schiedam, merken locaties dat het aantal zorgkinderen ook afneemt. In situaties van zorg weten medewerkers het consultatiebureau en/ of school en de adviseur opvoedingsondersteuning te vinden.

Daarnaast is er een samenwerking gestart met de Trivium Lindenhof in het kader van Alert4You. Zowel Mundo als TriviumLindenhof hebben veel kennis en ervaring op het gebied van begeleiden van kinderen. De samenwerking bundelt de expertise en biedt op deze manier de kinderen die de kinderopvang bezoeken en hun ouders zo optimaal mogelijke ontwikkelingskansen.

Door de pedagogisch medewerkers van de kinderopvang te laten samenwerken met een ambulante hulpverlener van jeugdhulpverlening kunnen de signalen op het gebied van gedrag, ontwikkeling en gezinssystemen adequaat behandeld worden.

Op deze manier wordt aan kinderen en ouders laagdrempelige hulp aangeboden op een veilige en vertrouwde plek.

Om de ondersteuning structureel in te bedden en laagdrempelig te laten zijn, is een ambulante hulpverlener van TriviumLindenhof gedurende zes maanden voor een aantal dagdelen per maand structureel ingezet op de twee pilot locaties BSO Nolenslaan en KDV de Jonge Meester. Deze inzet geeft de ruimte om vragen van Pedagogisch Medewerkers te beantwoorden, om zicht te krijgen op groepsprocessen en daarop te ondersteunen, om kinderen die opvallen in beeld te krijgen en om ouders te bereiken. Deze inzet wordt coaching on the job genoemd. In april 2013 zal deze samenwerking worden geëvalueerd.

2.3 Focus op het gezin

Bij Mundo vinden we dat goede opvang niet alleen goed moet zijn voor het kind, maar voor het hele gezin. We doen daarom iedere dag ons best om ons te verplaatsen in zowel het kind als de ouders en hoe we ze het beste kunnen ondersteunen. In 2012 hebben we een aantal extra, gratis diensten ingevoerd voor ouders en kinderen.

Op alle locaties kunnen de kinderen in de ochtend een ontbijtje krijgen. Ook ouders kunnen een broodje en kop koffie meenemen in de auto of naar hun werk.

Ouders kunnen hun broodje en koffie ook rustig in de ouderkamer gebruiken, waar ook gratis Wi-Fi beschikbaar is. Hierdoor is er de mogelijkheid om op de locatie alvast wat werk doen en zo de ochtendspits te vermijden.

In 2012 hebben we ook meegedacht met ouders over de uren na de opvangdag, zo is er de mogelijkheid voor ouders om een gezonde meeneemaaltijd te bestellen die thuis alleen nog maar opgewarmd hoeft te worden.

Onze productuitbreiding met BSO-strippenkaart en flexibele opvang op iedere locatie zijn ook onderdeel van onze focus op het hele gezin en wensen van ouders.

Vanaf 2012 is ons Servicebureau 3 avonden in de week open. Ouders hoeven dus niet meer tijdens hun werkdag tijd vrij te maken om de administratieve zaken met Mundo te regelen, maar kunnen ook op deze avonden bij het Servicebureau terecht.

De opvang: Mundo voor het hele gezin!

2.4 Kinderraad

We vinden het niet alleen belangrijk om te weten wat kinderen vinden, maar betrekken ze ook graag bij de opvang. In 2011 zijn we daarom begonnen met de Kinderraad op diverse BSO-locaties, in 2012 heeft dit meer vorm gekregen. De kinderraad bestaat uit kinderen van de desbetreffende locatie en bespreekt datgene wat zij belangrijk vinden. Voorbeelden hiervan zijn de boekjes en speelgoed op de locatie, de inrichting en natuurlijk het eten. Kinderen geven op deze manier aan wat zij anders zouden willen en vullen dit samen met de clustermanager of andere collega's in, binnen de Mundo richtlijnen. Een leuk voorbeeld hiervan is de Kinderraad van locatie BSO de Fanclub die graag met de directeur over het eten wilde praten. De kinderen wilden wel eens wat anders dan het gebruikelijke fruit. Samen met de opvoedingsdeskundige hebben ze de mogelijkheden bekeken en een plan gemaakt.

2.5 Lokale Oudercommissie

Alle locaties hebben een lokale Oudercommissie of zijn bezig om deze op te zetten. Op een aantal BSO locaties blijft het ondanks veelvuldige inzet hierop moeilijk om een Oudercommissie actief te krijgen. We staken onze pogingen echter niet.

De lokale Oudercommissie bespreekt op regelmatige basis met de clustermanager de uitvoering van het Mundo beleid op de locaties en alle praktische en feestelijke zaken die er spelen.



Omgeving en relaties: Mundo's partners

03

3.1 Intensiveren van samenwerkingsverbanden

Ook in 2012 hebben we onze werkzaamheden uitgevoerd met en door een goede relatie met onze omgeving en partners. Hierin zijn we wederom druk bezig geweest met het leggen en onderhouden van de verbindingen. Juist in deze economische tijd zijn we ons ervan bewust dat we alleen het verschil kunnen maken door het beste aan te bieden aan onze ouders en kinderen, in samenwerking met anderen. Daarom hebben we dit jaar een aantal nieuwe partners opgezocht en de bestaande samenwerkingsverbanden waar wenselijk geïntensiveerd. Bij locatie Nieuwenoord zijn we een intensieve relatie aangegaan met de peuterspeelzaal, om te zorgen dat kinderen na een ochtend op de peuterspeelzaal worden opgehaald om de rest van de dag bij Mundo door te brengen. We zijn relaties aangegaan met diverse nieuwe scholen zoals met Basisschool de Kubus voor BSO Nieuwenoord en zijn ook een flink aantal samenwerkingsverbanden met nieuwe scholen aan het verkennen.

3.2 Leveranciers

We stellen kwaliteitseisen aan al onze leveranciers. Omdat de producten van onze leveranciers van invloed zijn op de kwaliteit van de opvang, willen we dat leveranciers voldoen aan de eisen die zijn vastgelegd in ons inkoopbeleid en we leveranciers hebben die passen bij de Mundo filosofie. Naast het meedenken betrekken we ouders ook bij onze kwaliteitsbeoordeling van leveranciers. In 2012 is er op enkele locaties een proeverij georganiseerd door de leverancier van de warme maaltijd die de kinderen tussen de middag eten. Op deze wijze konden we de ouders laten proeven wat hun kind bij Mundo eet. De proeverij en de maaltijd zijn positief ontvangen door de ouders.

3.3 Wijk

Alle locaties en hiervan met name de clustermanagers hebben in de eigen regio diverse contacten met partners. Hierbij valt te denken aan een wijkoverleg, LEA overleg (Lokale Educatieve Agenda), stuurgroep overleg VVE, overleg met de scholen, brede school overleg, overleg met de gemeente en contacten met de lokale bibliotheek, het welzijnswerk in de wijk, de wijkagent, logopedist, diëtist, huisartsen, Thuis Op Straat en hulpverlenende instanties als het Centrum voor Jeugd en Gezin.

Het doel hiervan is het zichtbaar maken en verstevigen van de positie van de kinderopvang en buitenschoolse opvang in de wijk. Met de scholen worden de mogelijkheden voor samenwerking op inhoud onderzocht. In 2012 is dit succesvol gebleken, wat zal leiden tot een uitbreiding van samenwerking tussen Mundo en enkele scholen in het kader van tussenschoolse opvang en buitenschoolse opvang.

Mundo heeft locaties in diverse wijken. Een plan op maat om goed te anticiperen op de huidige en toekomstige klant is van belang. Het is van belang dat locaties ook zichtbaar zijn in de wijk en daar is in 2012 op diverse manieren aandacht aan besteed. De panden zijn door middel van beplakking duidelijk gemarkeerd, Mundo is zoveel mogelijk aanwezig en zichtbaar bij buurt evenementen en lokale winkeliers en nodigt ook bureaus uit bij de Mundo evenementen.



Personeel: Mundo als werkgever

04

4.1 Cijfers

De personele kosten zijn in 2012 op veel locaties binnen de norm gebleven. De directie en OR hadden samen vastgesteld dat het flexibele deel van de eindejaarsuitkering alleen zou worden uitgekeerd aan de medewerkers van een locatie als de personeelskosten binnen de begrotingsnorm bleven. Op alle locaties is heel veel inspanning geleverd om deze norm te behalen en op nagenoeg alle locaties is dit ook gelukt. Op de locaties waar dit niet gelukt is, was dit toe te rekenen aan de dalende bezetting en kenden de personeelskosten in 2012 wel een dalende lijn. Alle medewerkers hebben als gevolg van dit resultaat de volledige eindejaarsuitkering ontvangen.

Ook de verzuimcijfers zijn binnen de norm van 5% gebleven. Het gemiddelde verzuim over 2012 was 4,7%.

Het verzuimpercentage is wel gestegen ten opzichte van 2011 en blijft de volle aandacht houden. Het grijs verzuim in 2012, het gemiddelde verzuim exclusief langdurig verzuim, was 1,39%. De uitstroom binnen Mundo is ruim 27%. Dit cijfer komt met name voort uit de dalende bezetting, die een hoger uitstroompercentage in met name tijdelijke contracten tot gevolg had. Daarnaast ligt ook onze kwaliteitseis hieraan ten grondslag. Mundo heeft kwaliteit hoog in het vizier en volgt medewerkers goed in hun ontwikkeling. Bij minder goede ontwikkeling resulteert dit in uitstroom.

	Totaal 2011	Totaal 2012
Populatie mannen	2	3
Populatie vrouwen	232	211
FTE januari	140,62	133,77
FTE december	133,51	111,9
Instroom aantal	45	38
Instroom percentage	19,6	17,8
Instroom gem. Leeftijd	26,3	25,6
Uitstroom aantal	43	58
Uitstroom percentage	19,2	27,2
Uitstroom gem. Leeftijd	30,4	28
Uitstroom gem. Dienstjaren	1,6	2,6
Gem. Leeftijd	31,5	32,4

Incl. KinderCaravan

4.2 Mundo beweegt mee

Mundo is een marktgerichte organisatie van beroepsopvoeders. Bij een steeds veranderende markt beweegt Mundo mee. In de loop van de jaren bleek het beter bij Mundo te passen om te werken met clustermanagers die een aantal locaties organisatorisch aansturen in plaats van een manager per locatie. Op de locaties zijn in 2012 medewerkers aangesteld die naast de reguliere pedagogisch medewerker-taken meerdere (door de direct leidinggevende) gedelegeerde taken uitvoeren. De Pedagogisch medewerker doet deze werkzaamheden voor een kleine organisatorische eenheid of een onderdeel daarvan, bijvoorbeeld één of hooguit enkele groepen.

4.3 Arbo

In de planning voor 2012 stond de afronding van het Arboplan 2009-2012 gepland. De Arbo inventarisatie zal met een nieuw instrument, de risicomonitor, worden gescoord. Dit proces loopt door in 2013.

4.4 Beoordeling op functioneren

In 2012 hebben we de beoordelingssystematiek aangepast. We hebben de beoordelingsformulieren geactualiseerd aan de hand van de resultaatgebieden en specifieke criteria uit de actuele taakfunctiebeschrijvingen. Tevens hebben we in de beoordelings systematiek aandacht besteed aan de integriteitscode, gedrag, beroepshouding en uiterlijke verzorging. Ook is er in 2012 een nieuw additioneel beoordelingsinstrument ingezet, om helder te krijgen hoe de individuele medewerker functioneert in het team en waar het team als geheel behoefte aan heeft. Naar aanleiding van de gesprekken is per locatie een samenvatting gemaakt en zijn afspraken gemaakt voor individuele trajecten of aandachtspunten voor het team. We maken ook gebruik van rotatie binnen de teams om competenties in een team of groeikansen van individuele medewerkers te versterken. De doelstelling 2012 van minimaal 80% van de beoordelingen op C niveau, is met een score van 85 % ruim behaald. 29% van de medewerkers scoorden zelfs een D of D/E. Voor 15% van de medewerkers is een vervolgtraject tot verbetering afgesproken. Mundo heeft veel professionaliteit en talent in huis om de opvang te kunnen bieden waar we voor staan en we houden blijvend aandacht voor de aanscherping van dit kwaliteitsniveau.

4.5 Opleidingen

Onderscheiden en Verbinden waren de thema's van Mundo voor 2012. Met het aanbod in deskundigheidbevordering hebben we ook in 2012 onze medewerkers gestimuleerd om de verbinding aan te gaan en nog sterker te maken met onze klanten, ouders, kinderen en overheidsinstellingen. Met de vergaarde kennis kunnen we onze opvang op een onderscheidende manier blijven verbeteren.

Opleidingsaanbod voor medewerkers op de locaties:

- De training VVE- Startblokken - ontwikkelingsgericht werken, traint de medewerkers om goed te kijken naar de kinderen en de activiteiten en begeleiding aan het individuele kind aan te passen. Het stimuleren van de ontwikkeling door het maken van verbinding. Alle vaste medewerkers van de Hele Dag Opvang locaties zijn in 2012 verder gegaan met het tweede jaar van de training. Eind 2012 had 90% het begeerde en welverdiende Startblokken certificaat behaald.
 - Ook de training Buitencoach is in 2012 weer uitgevoerd. Het overgrote deel van alle medewerkers is inmiddels gecertificeerd Buitencoach en biedt dagelijks aan de kinderen een uitdagend buitenprogramma aan.
 - Natuurlijk zijn de Bedrijfshulpverlening en EHBO diploma's voor de medewerkers weer scherp gehouden door (bij) scholing. Ook zijn er medewerkers getraind in BIG handelingen om ook deze handelingen, als dat nodig is, goed te kunnen uitvoeren.
 - Twee medewerkers van de Hele Dag Opvang en een lid van het Activiteitenteam hebben meegewerkt aan de pilot peuters en techniek en ook dit heeft verrassende deskundigheid opgeleverd. Wanneer techniek spelenderwijs wordt gebracht, is het al op jonge leeftijd goed mogelijk.
 - Op 20 februari is een workshop rondleidingen aangeboden aan een groep medewerkers met als doelstelling zo helder en klantvriendelijk mogelijk onze rondleidingen aan geïnteresseerde ouders aan te bieden.
 - Er zijn werkconferenties en masterclasses aangeboden van verschillende instellingen. Verschillende medewerkers hebben gebruik gemaakt van het aanbod op het gebied van lezen in de kinderopvang, seksuele vorming en voorlichting over het bibliotheek programma Boekstart van de bibliotheek Schiedam.
- Ook de Meldcode en wat te doen bij signalen van kindermishandeling is onder de aandacht gebracht van diverse medewerkers van Mundo door middel van de e-learning module Signaleren van Kindermishandeling.
 - Aan het eind van 2012 is een groep medewerkers van de Hele dag Opvang getoetst op het gebied van taalgebruik; de kinderopvang wordt gestimuleerd om medewerkers op passend taalniveau te laten functioneren. Een aantal medewerkers krijgen in 2013 een scholingsaanbod om het taalniveau op een aantal gebieden op het gewenste niveau te krijgen.
 - De trainer Beweegkriebels van het Activiteitenteam heeft zijn Beweegkriebels kennis opgefrist en verdiept door het volgen van een verdiepingdag.

Opleidingsaanbod voor Servicebureau en Management:

- De medewerkers van het Servicebureau hebben werkbezoeken gedaan om inspiratie op te doen voor Het Nieuwe Werken en elementen ingevoerd in het werken op het Servicebureau. Leden van het managementteam hebben ook in de keuken van het Nieuwe Werken gekeken om inspiratie op te doen.
- Er is deskundigheid opgedaan op het gebied van Crisiscommunicatie en Visie en Strategie. In november 2012 heeft het MT een training crisismanagement aangeboden gekregen met de doelstelling beleid te ontwikkelen en hoe te handelen in geval van crisissituaties.
- Er is een training klantgericht telefoneren gevolgd door medewerkers van het Servicebureau om de verbinding met onze klanten ook telefonisch goed te kunnen leggen.

Mundo breed:

In juni is er een organisatie-brede informatieavond georganiseerd met thema: Ontdek de wereld, natuurlijk bij Kinderopvang Mundo! Vanuit alle geledingen hebben Mundo collega's deelgenomen aan deze avond. Het doel was om de locaties te informeren over hoe Mundo ervoor staat en collega's te inspireren om ideeën aan te dragen voor het behalen van Mundo's doel voor 2012 'Het in stand houden van de kindplaatsen en de bezetting door middel van onderscheiden en verbinden'.



Kwaliteit: Mundo in cijfers en metingen

05

5.1 Kwaliteit toetsten

De interne audit is in 2012 meegenomen in het Mystery Guest onderzoek. Hieruit bleek dat Mundo in de fase van eerste kennismaking als gewenst overkomt bij de (toekomstige) klant door een goede uitvoering van de procedure rondleiding en intake. In 2013 zal het auditteam intern worden uitgebreid.

Los van de formele interne audit en het Mystery Guest onderzoek is er op locatieniveau ook op een andere manier gekeken of het kwaliteitssysteem van Mundo in de praktijk werkt. Zo hebben we bijvoorbeeld op locatie de Kick(erh)off een feitenonderzoek uitgevoerd en is er een controle geweest op de vastgestelde registraties die zorgen voor een uniforme documentatie. Registreren is nog niet in alle gevallen een automatisme en dus een blijvend aandachtspunt.

In 2012 is er een pilot gestart op locatie KDV PleSant om de pedagogische kwaliteit en het professioneel handelen te toetsen. Deze manier van meten is goed bevallen en zal in 2013 verder worden uitgewerkt en uitgebreid over meerdere locaties.

5.2 Hygiëne, veiligheid en gezondheid

De RIE is het jaarlijks terugkerende instrument om de veiligheid en de gezondheid op de locatie te inventariseren. De RIE wordt na uitvoering per locatie besproken met de medewerkers. In 2012 is de RIE op alle locaties uitgevoerd. Hieruit zijn een klein aantal acties gekomen als praktische klussen, het bespreken van beleidsonderdelen rondom gezondheidsrisico's of het uitvoeren van de jaarlijkse ontruimingsoefening. De GGD heeft bij de inspecties in 2012 op één locatie aanvullende zaken gezien. De andere RIE's waren conform de wettelijke eis uitgevoerd en de actieplanning is aantoonbaar opgevolgd.

In 2012 hebben we geconstateerd dat de vragen uit de RIE veiligheid voor buitenruimte niet overeen komen met de Mundo praktijk. In onze natuurtuinen vol spelaanleidingen en natuurlijke elementen is een kapotte wikip niet aan de orde en een uitstekende wortel geen probleem. We hebben een aangepast werkdocument opgesteld, waarin wordt beschreven hoe we met de risico's omgaan, hoe we deze inventariseren en wat voor afspraken wel belangrijk zijn.

5.3 Meldingen en klachten

In 2012 zijn er diverse meldingen gedaan door ouders en besproken met medewerkers en/of clustermanagers. De meldingen zijn divers van aard en vaak locatie gebonden. Het aantal klachten dat in 2012 gemeld en besproken is, is nagenoeg gelijk aan het jaar ervoor. De klachten zijn veelal goed opgelost, het heeft nauwelijks tot opzeggingen geleid. Het is goed om te zien dat als er tijd wordt gemaakt om met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren, er veel kan worden opgelost.

Ook in 2012 is er geen melding gedaan bij de externe klachtencommissie. Daarmee werkt de klachtenprocedure conform eigen beleid.

5.4 Ongevallen en bijna-ongevallen registratie

Vallen en weer opstaan hoort bij groter worden en is niet te voorkomen. In de meeste gevallen is een pleister of aai over de bol voldoende om weer lekker verder te spelen. Jaarlijks volgt een groot deel van de medewerkers een cursus Kinder-EHBO, zodat zij passende hulp kunnen verlenen.

Toch kan het gebeuren dat een kind zo valt of zich bezeert dat er hulp van een arts nodig is. In 2012 is de huisarts vier keer en het ziekenhuis zes keer bezocht, de tandarts is één keer geconsulteerd. Het ging hier in bijna alle gevallen om val- en struikelincidenten waarbij geen verwijtbare oorzaak is. Op één locatie is een kindje uit bed gevallen; een uitgebreide oorzakanalyse heeft geleid tot een verbeterplan dat eind 2012 in werking is gegaan.

Alle ongeval situaties zijn op de locaties direct opgepakt, geregistreerd, besproken in het teamoverleg en waar nodig zijn er verbeteracties op lokaal niveau gemaakt. Ook is er nieuw beleid gemaakt en ingevoerd over het zelfstandig fietsen van en naar activiteiten buiten de locatie.

Om verwijtbare incidenten te voorkomen kijken we dagelijks of er situaties zijn die gevaar kunnen opleveren. Er is een contract met een aannemersbedrijf dat gevaarlijke situaties direct verhelpt en ook onderlinge werkafspraken kunnen de veiligheid vergroten. In 2012 is het melden van gevaarlijke situaties en het oplossen ervan verbeterd ten opzichte van 2011. Het blijkt een actieve bijdrage te leveren aan de veiligheid van de locaties. Er zijn een aantal maatregelen getroffen als het dragen van slofjes, het laten maken van speeltoestellen, het gebruiken van tuigjes in de triptrapstoel en elkaar aanspreken op gedrag.

5.5 GGD-inspecties

In 2012 zijn er 16 inspecties door de GGD uitgevoerd bij de in totaal 19 locaties, waarvan 1 inspectie voor de aanvraag van een nieuwe locatie. Van deze inspecties waren er 9 helemaal in orde. Bij 6 inspecties had de GGD constatering, die hebben geleid tot een advies tot handhaving aan de gemeente. De gemeente heeft dit advies 2 keer verzacht tot een schriftelijke waarschuwing.

Een inhoudelijke analyse geeft aan dat de punten zich concentreren rond 3 gebieden. Als eerste het ontbreken van een Oudercommissie bij drie BSO's, ondanks de inspanningen van de clustermanager. Het uitvoeren van het beleid hygiëne was bij een andere locatie de aanleiding, hierop is direct actie ondernomen. Als laatste was bij drie locaties de inzet van beroepskrachten in situaties van open deurenbeleid de aanleiding. Er is contact geweest met de Brancheorganisatie over deze constatering. De GGD heeft het Convenant Kinderopvang getoetst op een wijze die niet in de geest van het Convenant was. Het aantal beroepskrachten op locatie was in alle situaties tijdens het open deurenbeleid kloppend ten opzichte van het totaal aantal aanwezige kinderen. In het nieuwe Convenant Kwaliteit Kinderopvang dat per 1 januari 2013 geldt, is deze werkwijze ook eenduidig verwoord. Als reactie op de inspecties verleent Mundo blijvend inspanningen om voor alle BSO's een Oudercommissie in te stellen en is er intern uitgebreid aandacht besteed aan de aangepaste afspraken in het Convenant Kwaliteit Kinderopvang.

5.6 Pedagogisch medewerker-kind ratio

Bij Mundo worden de pedagogisch medewerkers conform de pedagogisch medewerker-kind ratio uit de Wet Kinderopvang ingezet. Er wordt met verschillende samenstellingen van de stamgroep gewerkt. Op een dag mag de stamgroep een

aantal uur met minder medewerkers draaien, bijvoorbeeld aan het begin of einde van de dag en tijdens de pauze. Dit wordt door de Wet Kinderopvang een afwijking op de pedagogisch medewerker-kind ratio genoemd. Deze dagelijkse afwijking wordt op basis van steekproef getoetst. De volgende samenstellingen van de stamgroep komen bij Mundo voor:

Soort groep	Maximaal aantal kinderen	Aantal pedagogische medewerkers
Verticale groep	12, waarvan maximaal 4 kinderen van 0-1 jaar	2
	16	3
Babygroep	9	2
	14	3
Peutergroep	14	2
BSO groep 4-12	20	2
BSO groep 4-8	20	2
BSO groep 8-12	30	2+1 volwassene anders dan een pedagogisch medewerker

5.7 Tarieven 2011-2012

Soort plaats	2011 uurprijs	2012 uurprijs
KDV incl. warme maaltijd Hele Dagopvang op vaste dagen/dagdelen per week, het gehele jaar door (52 weken)	€ 6,27	€ 6,36
KDV flexibele opvang incl. warme maaltijd Hele Dagopvang waarbij ouders iedere week/ maand hetzelfde aantal dagdelen opvang afnemen die per maand ingepland worden	€ 6,46	€ 6,58
KDV 40 weken opvang Hele Dagopvang op vaste dagen/dagdelen per week, alleen tijdens de 40 schoolweken	*	€ 6,75
BSO combinatiepakket Het BSO combinatiepakket bestaat altijd uit Naschoolse Opvang + minimaal 4 weken Vakantieopvang. Dit kan uitgebreid worden met Voorschoolse Opvang en/of ADV opvang	€ 6,02	€ 6,11
BSO losse onderdelen Naschoolse Opvang, Voorschoolse Opvang, ADV opvang, Vakantieopvang 1 t/m 12 weken per jaar, BSO-strippenkaart (voor incidenteel gebruik van de BSO)	€ 6,50	€ 6,60
BSO flexibele opvang Buitenschoolse Opvang waarbij ouders iedere week/ maand hetzelfde aantal dagdelen opvang afnemen die per maand ingepland worden	*	€ 6,75

* soort opvang in 2011 niet beschikbaar

5.8 Beleidsontwikkelingen

Inhoudelijk zijn er een aantal beleidsstukken aangepast in 2012. Het voedingsbeleid dat stamde uit begin 2009 is geëvalueerd met de Centrale Oudercommissie en opnieuw tegen onze missie en visie aangehouden. Het nieuwe beleid zal leiden tot een bewustere keus voor biologische en seizoensgebonden producten. Zeker in deze tijd is het belangrijk om gezonde en gevarieerde voeding, beweging en activiteiten met elkaar in balans te hebben en te houden en daar willen we graag een steentje aan bijdragen. Een ander beleidsdocument dat Mundo heeft geëvalueerd was het pedagogisch werkplan. Een aantal bestaande documenten zijn per locatie samengevat en hebben vorm gekregen in het locatie jaarplan, wat in 2012 voor alle locaties is gemaakt. Het is een format waarin er volop ruimte is om de werkwijze uit de praktijk te beschrijven gecombineerd met het Mundo beleid wat daaraan ten grondslag ligt. De titel 'Hoe kijken wij naar kinderen?' geeft direct aan dat het gehele stuk draait om de opvang van de kinderen op de locatie. Het bevat praktische zaken, een uitleg van Mundo's pedagogisch beleid, een uitwerking hiervan in de dagelijkse praktijk en tot slot wordt er beschreven hoe de 7 competenties van kinderen worden gestimuleerd.

Bij de analyse van het huisvestingsbeleid bleek dat de uitvoering van keuringen en acties rondom risicovolle systemen en onderdelen in het huisvestingsbeleid onvoldoende centraal kunnen worden gemonitord. In 2013 zal het digitaliseren en monitoren van het structurele beheer hoge prioriteit krijgen. Ook hebben we in 2012 gekeken naar ons huidige observatiesysteem van kijklijsten en hierin met name om we het stimuleren van de ontwikkeling van kinderen goed kunnen monitoren.

Mundo's kijklijsten zijn geschikt voor het in kaart brengen van het welbevinden van kinderen, maar bieden onvoldoende mogelijkheid om de ontwikkeling van een kind in het kader van VVE te monitoren. Er is in 2012 besloten dat de observatiemethodiek 'Kijk' in 2013 geïmplementeerd zal worden. Tot slot is de zorgstructuur van Mundo opnieuw vastgesteld, voor kinderen die een steuntje in de rug nodig hebben of waar de medewerkers zich zorgen om maken. De nieuwe Meldcode Kinderopvang is hierin meegenomen.

5.9 Wet- en regelgeving

De uitvoering van de geldende wet- en regelgeving wordt jaarlijks op locatieniveau getoetst door de GGD. In 2012 is er veel aandacht geweest voor de inhoud van het nieuwe Convenant Kinderopvang dat per 2013 getoetst zal gaan worden. Een aantal zaken hieruit zijn terug te vinden in het locatie jaarplan.

De afdeling Ouder en Kind Service op het Servicebureau van Mundo is ook geïnformeerd over de wijzigingen in het Convenant Kinderopvang. Tot slot is ook het nieuwe model om de beroepskracht kind-ratio te controleren ingevoerd. Het Protocol Kindermishandeling is in 2012 vervangen door de Meldcode Kindermishandeling volgens het format van de brancheorganisatie. Dit document is ingebed in de nieuwe werkinstructie Zorgen om een kind. Door middel van een 40-tal e-learning modules over kindermishandeling is dit in de organisatie geïmplementeerd.

5.10 Handboek

Het handboek van Kinderopvang Mundo is per 1 mei 2012 opnieuw aangeboden aan de medewerkers. Het handboek bleek veel gebruiksvriendelijker te kunnen door een indeling per gebruikersgroep te maken. Alle informatie die voor ouders bedoeld is, is herschreven naar de ouder toe. De andere documenten zijn goed gebundeld en de medewerker kan met de zoekfunctie makkelijk de documenten vinden. In 2013 worden de laatste puntjes op de i gezet in deze nieuwe vorm van het handboek.



Geledingen: Meedenken met Mundo

06

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt toezicht op de bestuurder en de grote lijnen van het te voeren beleid.

De Raad van Toezicht heeft de Governance Code van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Kinderopvang als leidraad voor haar handelen. Alle leden van de Raad zijn lid van de NVTK en de bezoldiging vindt plaats conform de normen van de NVTK.

Samenstelling van de RvT

In januari 2012 bestond de Raad van Toezicht uit 5 leden:

- De heer A. Gerla; lid en lid van de Financiële Commissie
- Mevrouw E. Van de Graaf; lid en lid Remuneratie Commissie
- De heer J.H. van Holten; voorzitter en voorzitter Remuneratie Commissie
- Mevrouw M.Hooijmans; lid en lid Financiële Commissie
- De heer P.J. de Rijk; lid en lid Remuneratie Commissie

De leden zijn benoemd voor een periode van 4 jaar.

Vergaderingen

In 2012 heeft de Raad van Toezicht 4 keer vergaderd in aanwezigheid van de Directeur-Bestuurder mevrouw M. Dongelmans; daar waar het onderwerp het functioneren en de honorering van de Bestuurder betrof, in afwezigheid van de Bestuurder.

Onderwerpen van gesprek van de Raad waren o.a.:

- Goedkeuring Jaarverslag en de Jaarrekening, in aanwezigheid van de accountant
- Het rooster van aftreden
- De adviesaanvraag aan de COC met betrekking tot de tariefsverhoging met 2,5% voor 2013
- De begrotingen voor 2013
- De landelijke ontwikkelingen op het gebied van kinderopvang en die van Mundo in het bijzonder

Naast deze vaste bijeenkomsten was er een jaarlijks overleg met de Ondernemingsraad en de Centrale Ouder Commissie. In 2012 is de Financiële Commissie 3 keer en de Remuneratie Commissie 2 keer bijeen geweest.

Ook is een delegatie van de Raad aanwezig geweest bij een sessie van het Management over de strategische planvorming voor 2013 en verder.

Informatievoorziening

De Raad van Toezicht is op de hoogte gehouden van het reilen en zeilen van Mundo door o.a.:

- Kwantitatieve en kwalitatieve overzichten
- Balancescorekaart rapportages
- Informatie over de ontwikkelingen op de diverse locaties van Mundo
- Gesprekken met stakeholders

Evaluatie

De Raad van Toezicht heeft, onder leiding van een externe adviseur, een evaluatie sessie gehouden. In het verslagjaar is door de Remuneratie Commissie een functioneringsgesprek gehouden met de bestuurder.

Namens de Raad van Toezicht

De heer J.H. van Holten, voorzitter

De Centrale Oudercommissie

In 2012 zijn in de vier bijeenkomsten van de Centrale Oudercommissie allerhande zaken aan de orde geweest. Hiermee heeft de COC bijgedragen aan de verdere ontwikkeling en continuering van Mundo. De belangrijkste onderwerpen voor de vier vergaderingen waren het pedagogisch beleid, voedingsbeleid, kind-volgsysteem, zorgbeleid en de tarieven en producten 2013.

De COC heeft gebruik gemaakt van haar adviesrecht m.b.t.:

- Tarieven en producten 2013
- Kind-volgsysteem
- Voedingsbeleid

De relatie met de directeur-bestuurder was constructief. Zij heeft de COC o.a. geïnformeerd over de begroting, het jaarverslag, het succesvol afronden van de VVE-opleidingen binnen Mundo en de landelijke ontwikkelingen zoals het nieuwe model OC reglement dat BOINK en Brancheorganisatie Kinderopvang hebben opgesteld. Daarnaast heeft zij de COC meegenomen in de plannen om voor de kinderen ook ontbijt te verzorgen, ouders de mogelijkheid te geven om Wi-Fi te gebruiken en op de Mundo locaties te kunnen werken en een lekkere kop koffie/thee op de locatie te drinken of mee te nemen voor onderweg. Ook is er veel aandacht besteed aan de bezuinigingsmaatregelen van de overheid en de reactie van Mundo daarop.

De inhoudelijke en financiële jaarverslagen 2011 zijn uitgebreid aan de orde geweest. Daarnaast heeft de COC ook locatie Nieuwenoord bezocht. De vergadering van mei is hier gehouden. Aanleiding was de opening van deze nieuwe locatie.

In september is een afvaardiging van de RvT aanwezig geweest bij een vergadering van de COC. Tijdens deze bijeenkomst is gesproken over wat de onderscheidende factor van Mundo is en wat volgens de COC nog verbeterd kan worden. Daarnaast heeft in september de toenmalige voorzitter, H. Eijkman, afscheid genomen. Het voorzitterschap is overgedragen aan mevrouw S. Ipskamp-Kalkema.

Al met al een goed jaar voor Mundo en de COC.

Mocht u vragen hebben over de COC richt u dan tot uw eigen Oudercommissie of clustermanager, zij kunnen u verder helpen.

Namens de Centrale Oudercommissie
Mevrouw S. Ipskamp-Kalkema, voorzitter

De Ondernemingsraad

Mundo's Ondernemingsraad is het jaar 2012 begonnen met 7 leden. Al in het begin van 2012 meldt een nieuw lid zich en bestaat de Ondernemingsraad uit 8 leden. De leden van de Ondernemingsraad zijn werkzaam op de locaties: KDV de Piersonstraat, KDV de Kindertuin, KDV de Kick(erh)off, KDV PleSant, KDV de Boezemvrienden, KDV de Rank en BSO Schiebroeksepark. Eén lid is werkzaam bij het Activiteitenteam.

Samenstelling van de Ondernemingsraad

Januari 2012 bestaat de Ondernemingsraad uit de volgende leden:

- Mevrouw M. van Dorp (voorzitter)
- Mevrouw A. Lassooy (vicevoorzitter)
- Mevrouw K. Bahnerth (eerste secretaris)
- Mevrouw S. van den Berg (tweede secretaris)
- Mevrouw M. Oudijn (lid)
- Mevrouw B. Hagenaar (lid)
- Mevrouw S. Bagindo Bandaro (lid)

In 2012 is een nieuw lid toegetreden:

- o Mevrouw H. Yilmaz

December 2012 bestaat de Ondernemingsraad uit de volgende leden:

- Mevrouw M. van Dorp (voorzitter)
- Mevrouw A. Lassooy (vicevoorzitter)
- Mevrouw K. Bahnerth (eerste secretaris)
- Mevrouw S. Schuil - van den Berg (tweede secretaris)
- Mevrouw M. Oudijn (lid)
- Mevrouw B. Hagenaar (lid)
- Mevrouw S. Bagindo Bandaro (lid)
- Mevrouw H. Yilmaz (lid)

Voor deskundigheidsbevordering heeft de Ondernemingsraad in 2012 één cursusdag gevolgd. De Ondernemingsraad heeft zes keer overleg gehad met de directie en er is twee keer een informatiebijeenkomst geweest voor alle medewerkers. In september hebben de Raad van Toezicht en de OR het jaarlijkse overlegmoment gehad.

Namens de Ondernemingsraad
Mevrouw M. van Dorp, voorzitter



Mundo's financiën

07

7.1 Geconsolideerde balans per 31 december 2012

ACTIEF

	31 december 2012		31 december 2011	
	€	€	€	€
Vaste activa				
Materiële vaste activa		1.762.430		1.474.408
Vlottende activa				
Vorderingen en overlopende activa	173.728		632.204	
Liquide middelen	<u>1.546.491</u>		<u>1.618.593</u>	
		<u>1.720.219</u>		<u>2.250.797</u>
		<u>3.482.649</u>		<u>3.725.205</u>

PASSIEF

	31 december 2012		31 december 2011	
	€	€	€	€
Groepsvermogen				
Aandeel van rechtspersoon in groepsvermogen		1.854.320		1.721.032
Voorzieningen		173.632		184.855
Kortlopende schulden		<u>1.454.697</u>		<u>1.819.318</u>
		<u>3.482.649</u>		<u>3.725.205</u>

7.2 Geconsolideerde staat van baten en lasten over 2012

	€	2012 €	€	2011 €
Bruto-marge		8.078.649		9.624.189
Lonen, salarissen en sociale lasten	5.273.721		5.633.974	
Afschrijvingen op vaste activa	410.391		574.098	
Overige bedrijfskosten	<u>2.276.929</u>		<u>2.592.583</u>	
Som der kosten		<u>7.961.041</u>		<u>8.800.655</u>
Bedrijfsresultaat		117.608		823.534
Financiële baten en lasten		<u>15.488</u>		<u>(37.044)</u>
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		133.096		786.490
Belasting resultaat gewone bedrijfsuitoefening		<u>(192)</u>		<u>264.813</u>
Resultaat na belastingen		<u><u>133.288</u></u>		<u><u>521.677</u></u>

