

jaar verslag

2010

Inhoud

	missie en visie	03
	van de directie	05
Mundo's locatie	gerelateerde resultaten 2010	08
Mundo's organisatie	brede resultaten 2010	15
	Mundo's collega's	22
	Mundo's omgeving	26
	De Kindercaravan	29
	Mundo's geledingen	32
Mundo's directie	beoordeling 2010 en daaruit voortvloeiende doelen 2011	38
	Mundo's financiën	42

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
- Peuterplus 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 kinder caravan coach
- Ontwikkeling en exploitatie van 'de Kinder caravan'
- 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 opleidingsinstituten

De visie van Kinderopvang Mundo

De wereld van Kinderopvang Mundo staat voor:

Een wereldbedrijf, waar

- wereldmensen werken,
- wereldkinderen komen,
- een wereld product 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 wereld verbeteraars 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. We richten ons voornamelijk op de regio Rijnmond, maar als u van buiten deze regio komt, willen we natuurlijk altijd onderzoeken wat de mogelijkheden zijn!

Van de directie

Met trots presenteer ik u het jaarverslag 2010, waarmee Kinderopvang Mundo u graag informeert over de hoogtepunten en ontwikkelingen uit 2010. Dit jaarverslag is een herkenbaar vervolg op het jaarverslag van 2009. Ook nu bestaat het jaarverslag uit een kinderboek voor de Mundo-kinderen en het deel waarin u nu bent gestart voor volwassenen en andere relaties. We houden graag aan deze vorm vast, omdat we het belangrijk vinden om aan onze belangrijkste klanten, de kinderen, uit te leggen wat we doen om onze opvang voor hen zo goed mogelijk te maken.

Vorig jaar hebben we Noortje leren kennen in het eerste Mundo kinderboek. Noortje nam ons mee op reis door de wereld van Mundo en vertelde ons op deze wijze alles over de hele dagopvang. Dit jaar neemt Sem ons mee op pad in het tweede Mundo kinderboek 'Sem kan de boom in'. Hij gaat na een schooldag naar de buitenschoolse opvang en laat zien wat belangrijkste aandachtsgebieden zijn geweest in 2010. Heeft u ze herkend in het boekje? Laten we nog even samen terugbladeren.

Sem gaat na een korte schooldag op woensdag naar de BSO en hij mag zijn klasgenootje Jasmin meenemen. Bij Mundo wordt de wereld van het kind serieus genomen. We volgen het kind in zijn/haar wereld, want daar is zoveel te ontdekken en te leren! Zo heeft Sem een leuk idee: taartjes bakken. Dat kan, samen maken de kinderen een deegje en ieder maakt zijn eigen taartje! De één een bomentaartje en de ander een paashaas. De eigen keuze van een kind is erg belangrijk en daar wil Mundo volop ruimte aan geven. Dit geldt ook voor de keuzevrijheid en het activiteiteenaanbod bij het kinderdagverblijf. In 2010 zijn we gestart met speciale activiteiten voor de Peuterklas, de kinderen van 3+. De kinderen zijn erg enthousiast en dat merken de ouders ook. Op KDV de Rank is de eerste pilot geweest in een aparte groep, maar ook op andere locaties worden activiteiten aan de oudere peuters aangeboden. De kinderen mogen zelf kiezen of ze mee doen, maar de ervaring leert dat ze het allemaal fantastisch vinden!

De beweegkriebelmeneer die we kennen uit het boek van Noortje is ook op de BSO actief. Het activiteitenteam van Mundo heeft zich in 2010 gericht op buitenspelen en de natuur. Wat kun je buiten allemaal zien en ontdekken? Hoe voelt het om dingen te doen die je niet snel doet? Natuurlijk kan ieder kind hierin zijn/haar eigen grenzen aangeven. Ook ontdekken ze op deze wijze nieuwe mogelijkheden.

In 2010 is er gestart met de aanleg van de eerste natuurtuin bij Mundo. Bij KDV de Rank in Schiedam kunnen de kinderen in 2011 op een hele andere manier buitenspelen en de natuur beleven. Uiteraard horen hier laarsjes en regenkleding bij, want ook als het regent is er veel te ervaren! In het najaar zijn door de kinderen de eerste bolletjes gepoot en we zijn benieuwd hoe en waar deze weer opkomen.

Verder zitten er in het boekje leuke verwijzingen verstoep naar onze andere speerpunten van 2010. Mundo is er trots op dat er een 2^e Kinder caravan in gebruik is genomen, dit keer in Spijkenisse bij BSO de Kickerhoff. De opening van deze Kinder caravan is uitgebreid gevierd, onder andere met een landelijke beleevingsdag

over buitenspelen voor kinderopvangondernemers. Het is geweldig om te zien dat we onder andere met deze dag kinderopvangondernemers hebben geïnspireerd om naar buiten te kijken en de mogelijkheden te verkennen. Buiten liggen zoveel kansen en op deze dag hebben we dit aan de hand van allerlei voorbeelden ondervonden.

In het boekje leest u dat de BSO-juf Jessica overlegt met de juffrouw van school. Jessica maakt bewust tijd voor een gesprek met de ouder en de juffrouw. Zo blijft ze op de hoogte van hoe het met Sem gaat zowel thuis als op school en kan ze afspraken maken. Mundo heeft in 2010 uitgebreid tijd geïnvesteerd in de visie op de diverse klanten als het kind, de ouders en andere betrokken partijen. Wij maken graag een fan van u als klant en willen daarom aan iedereen een passende service verlenen. De medewerkers van het Mundo Bedrijfsbureau zijn zich in 2010 bewust geworden van hun serviceverlening. Met trots werken ze met ingang van 2011 op het Servicebureau van Mundo in plaats van op het Bedrijfsbureau.

Ook kinderen kunnen heel goed aangeven wat ze willen van de opvang bij Mundo. Op de BSO is er in 2010 de wens ontstaan om dit georganiseerd te gaan doen. Er zijn vele mogelijkheden. Bij Sem op de BSO gebeurt dit in een kindercommissie. Als u klant bent van de BSO zult u hier in 2011 meer over horen!

Naast de gewone opvang zoals in het boek over Sem, is Mundo in 2010 gestart met speciale opvang voor de kinderen van ouders die in Schiedam inburgeren. Het gaat om een tweetal projecten in de wijken Nieuwland en Groenoord. Er is een intensieve samenwerking gestart met de Gemeente Schiedam en met de onderwijsinstelling die de taallessen voor het inburgeren verzorgt. Het project in Groenoord wordt als pilotproject gevolgd door het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Het monumentale pand aan de Schiedamseweg 65 is voor dit project opgeknapt en straalt nu de Mundo sfeer uit. De feestelijke opening half mei werd verricht door de Schiedamse wethouder de heer Siljee op een stalende lentedag. We zijn heel trots op de stadsfunctie die we hiermee in Schiedam vervullen.

Het is fijn om na een jaar van intensief werken te kunnen vaststellen dat er veel mooie dingen zijn gebeurd. Mundo is in beweging en ook in 2011 zullen we dit volop blijven!

Monique Dongelmans
Directeur-Bestuurder Kinderopvang Mundo



Mundo's locatiegerelateerde resultaten 2010

01

Mundo's locatiegerelateerde resultaten 2010

09

Het hart van Mundo ligt op de 21 verschillende locaties. Daar is het waar de opvang plaats vindt, waar we ons met vereende krachten voor inzetten. Dit jaarverslag starten we daarom met informatie over de locaties en de opvang we daar in 2010 hebben geboden. Eind 2010 heeft Mundo 8 locaties voor hele dagopvang, 2 locaties voor kinderopvang in het kader van inburgeren en 11 locaties voor buitenschoolse opvang. Alle locaties werken aan eigen locatiedoelen die ze jaarlijks met de teamleden vaststellen. De verschillende locatiedoelen die voor 2010 zijn opgesteld, hebben allen tot doel om met de desbetreffende locatie te voldoen aan de onderstaande 2 organisatiedoelstellingen:

- Hoogwaardige kwaliteit volgens de missie en visie van Mundo
- Alle locaties voldoen in 2012 aan de Mundo norm, zoals vastgelegd in het accommodatiebeleid

1.1 Mundo's dagelijkse gang van zaken

Het draait bij Mundo dagelijks om ieder kind dat wordt opgevangen. Naast de dagelijkse opvang en verzorging vindt Mundo het heel belangrijk dat de kinderen leuke en uitdagende dingen kunnen doen om zich te ontwikkelen en plezier te hebben.

Het activiteiteenaanbod op de kinderdagverblijven en de buitenschoolse opvang is in 2010 uitgebreid. Dit is op iedere locatie op een andere manier gedaan, maar wel binnen de visie van Mundo. Op de diverse digiframes op de locaties zijn foto's te zien van de leuke dingen de kinderen hebben gedaan. Medewerkers hebben zich de vraag gesteld wat het beste bij de kinderen en bij de locatie past. De vragen hierbij waren: werken we met thema's of willen we werken met een uitgebreider aanbod voor een bepaalde leeftijdsgroep of doelgroep, bijvoorbeeld jongens of meisjes? Op diverse locaties is er gestart met een activiteitschema en een uitgebreid spel- en activiteiteenaanbod. Op de KDV locaties de Rank, de Kick(erh)off, Holle Bolle Gijs en de Boezemvrienden is gestart met een aparte Peuterklas voor kinderen van 3+. De kinderen kunnen zelf kiezen of ze mee willen doen met dit programma. Dit blijkt in praktijk heel succesvol te zijn. Bij de BSO is het onderwerp kindparticipatie gestart, ieder kind en iedere mening telt, wat doen we hier bij Mundo mee? Er is een start gemaakt met de vorming van een kindercommissie op enkele locaties.

Het Activiteitenteam is in 2010 ook verder ontwikkeld. Zij hebben veel leuke en uitdagende activiteiten aangeboden, die zich met name onderscheiden doordat ze bijzonder zijn. De kinderen weten het al: als het Activiteitenteam komt worden er andere dingen gedaan dan de activiteiten die ze met de medewerkers op de groep doen. Het doel voor 2010 was om alle activiteiten zo veel mogelijk buiten te laten plaatsvinden in het kader van buitenspelen, buitensporten en buitengewoon creatief. Het motto van Mundo is hierbij: "Slecht weer bestaat niet alleen slechte kleding." De kinderen konden door voldoende warme en waterbestendige kleding lekker meedoen!

In de schoolweken komt het Activiteitenteam naar de locaties toe. Om de band met de locaties, kinderen en medewerkers te vergroten, heeft het Activiteitenteam in 2010 geprobeerd om iedere locatie 3 dagdelen per week te bezoeken. Op deze manier wordt niet alleen de band die je met elkaar opbouwt vergroot, maar komt ook ieder kind aan zijn trekken. Door de bezetting van het team is dit niet voor alle locaties gelukt.

Een vast onderdeel van het Activiteitenteam is de invulling van vakantieactiviteiten voor de kinderen van de Mundo BSO's. Zo hebben kinderen van de Schiedamse BSO's in het voorjaar flink geoefend om een echte circusshow te geven in samenwerking met Circus Hannes & Co. In de meivakantie was de Broekpolder in Vlaardingen veroverd door piraten die een schat hadden verstopt en allerlei opdrachten hadden uitgezet. De zomervakantie stond in het teken van de diverse landen. Elke week was een land of werelddeel gekozen met hierbij allerlei sport- en spelactiviteiten. De kinderen waren weer welkom bij voetbalvereniging Hermes in Schiedam. In de herfstvakantie hebben de oudste BSO kinderen onder leiding van The Treeclimbing Company een hele dag in de bomen gehangen. Wat was dit leuk!

Uiteraard horen de feestdagen ook bij Mundo. Zowel het Activiteitenteam als de locaties besteden hier aandacht aan. De kinderen van de BSO die dit leuk vonden hebben een kerstmusical opgevoerd in basisschool St. Jan. En de echte Sint had ook dit jaar in het theater in Schiedam tijd voor de Mundo kinderen gemaakt. Ook op de locaties is er aandacht besteed aan de diverse feesten. Elke locatie heeft zijn eigen jaarfeest gevierd en daarnaast zijn er activiteiten geweest rondom onder andere St. Maarten, Halloween en Sinterklaas. Ook aan interculturele feesten wordt aandacht gegeven. Zo heeft BSO Bachplein samen met BSO Windas een zeer geslaagd Suikerfeest georganiseerd.

Op de locaties wordt er veel aandacht besteed aan de jaargetijden en het buitenleven. Mundo vindt de natuur

Mundo's locatiegerelateerde resultaten 2010

10

heel belangrijk en wil de kinderen op allerlei manieren laten voelen wat de jaargetijden betekenen. We zien dit terug in de natuurtinten waarmee de opgeknapte en nieuwe locaties zijn ingericht. Daarnaast kiezen we bewust voor houten speelmateriaal en wordt ook natuurmateriaal gebruikt om activiteiten mee te doen of de locatie mee in te richten. Op de locaties zijn er knusse hoekjes die zijn ingericht als natuurtafel. De kinderen kunnen zien wat er gebeurt in de natuur, omdat deze kleine tafels steeds veranderen. We zijn bij Mundo ook letterlijk naar buiten gegaan, door de tuinen aandacht te geven. We willen graag echt zien wat er buiten gebeurt en kiezen er daarom bewust voor de ramen open te houden en niet vol te schilderen met allerlei afbeeldingen. Door de tuinen natuurlijk in te richten zien de kinderen bloemen en bomen bloeien, vogels vliegen en de wolken voorbijkomen. Elke dag gaan we ook met de kinderen naar buiten om te ervaren wat voor weer het is en om buiten lekker te ravotten.

Naast de opvang van het kind is het ook belangrijk dat er goed contact is tussen de ouders en de pedagogisch medewerkers. In 2010 is de visie van Mundo op oudercontacten vastgesteld. De visie is samen te vatten in de term 'Maak een fan van je klant'. In alle teams zijn er plannen gemaakt om hier actief mee aan de slag te gaan. De vragen hierbij waren: wat vertellen we in de dagelijkse overdracht en hoe zorgen we ervoor dat onze klant een fan wordt en een fan blijft? De ouders worden op de locatie vertegenwoordigd door de oudercommissie. Ook hier is actief geworven voor nieuwe fans als oudercommissielid en samengewerkt in de diverse oudercommissies.

1.2 Mundo's welzijn van het Kind

Bij Mundo staat het kind centraal. Daarom vinden we het belangrijk dat er naast de dagelijkse observaties van de kinderen ook ten minste 1 keer per jaar een schriftelijke observatie en een oudergesprek worden gehouden. In de praktijk bleek dit in 2010 niet haalbaar voor alle kinderen.

Daarom wordt de normering aangepast naar 80% als minimale score met het streven naar 100%.

Observeren is een eerste stap, samen met het kind, de ouder en de collega's plannen maken als blijkt dat een kind extra of andere aandacht nodig heeft is de twee stap. Als we alleen maar een meting doen, maar er geen vervolg op geven, heeft de observatie geen doel. Daarom willen we volgend jaar ook meten of er, als dit nodig is, actie wordt genomen naar aanleiding van de observaties.

1.3 Mundo's 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 volgens een procedure van Mundo getoetst. Dit onderdeel was, zoals altijd, ook onderwerp van gesprek tijdens de GGD-inspectie. 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

Mundo's locatiegerelateerde resultaten 2010

11

1.4 Mundo's uitstraling op locatie

In 2010 is er veel aandacht geweest voor de uitstraling van de locaties volgens de Mundo norm. Locaties KDV PleSant, KDV Tuindorp, BSO Nolenslaan, BSO Nieuwe Damclub, BSO St. Jan, BSO Schiebroekse Park, BSO Windas en BSO FanClub inclusief de vergaderruimte van het Servicebureau van Mundo zijn opnieuw ingericht en opgeknapt volgens het accommodatiebeleid. Voor het komende jaar is het belangrijk om de staat van oplevering in stand te houden, zodat de locaties ook de juiste uitstraling behouden.

In 2011 worden de laatste locaties volgens de Mundo norm aangepakt, zodat eind 2011 alle locaties de gewenste uitstraling hebben. Het gaat hierbij om KDV de Boezemvrienden, KDV Kick(erh)off, KDV 't Kinderdijkje en tot slot KDV de Kindertuin. In 2011 zal dit onderwerp ook intern worden getoetst met de intern auditronde.

Eind 2010 is er gestart met de aanleg van een prachtige natuur- en ontdektuin bij KDV de Rank in Schiedam. Op een aantal andere locaties is de natuur al actiever betrokken in de buitenruimte, zoals bij BSO St. Jozef, BSO de Nolenslaan en Kindercaravan 't Meesterwerk. Hier zijn natuurlijke elementen als houtsnippers en boomstammen in de tuin gelegd die de kinderen uitdagen de ruimte anders te gebruiken. Bij KDV de Rank is een geheel nieuw concept neergezet. Ook dit komt voort uit de wens om de uitstraling passend te maken met de missie en visie van Mundo en de pedagogische uitgangspunten. De komende jaren zullen meerdere tuinen opnieuw worden ingericht naar voorbeeld van KDV de Rank. De aandacht voor natuur en buitenruimte zal ook in 2011 herkenbaar worden in het nieuwe Mundo logo en de bijbehorende huisstijl.

1.5 Mundo's veiligheid en gezondheid

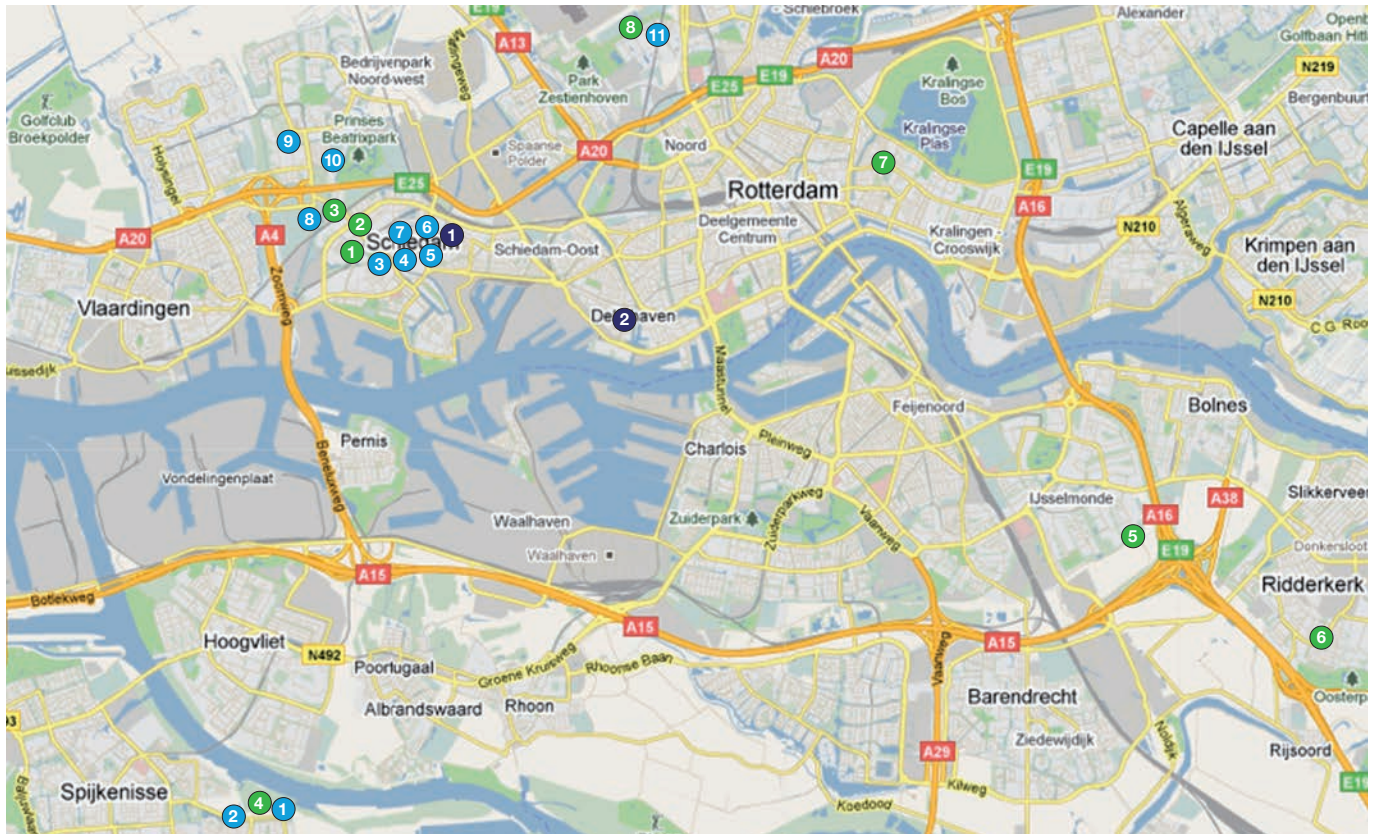
De risico-inventarisatie op veiligheid en gezondheid blijft jaarlijks terugkeren als instrument om de veiligheid en de gezondheid op locatie te inventariseren, zoals de Wet Kinderopvang ook voorschrijft. Na de inventarisatie worden de resultaten besproken met de medewerkers in de teams. Per locatie wordt er bij de inventarisatie een klein aantal praktische klussen geconstateerd of blijkt dat het belangrijk is om bepaalde gedragsaspecten en beleidsonderdelen te bespreken in de teams. Naast deze jaarlijkse inventarisatie worden de bijzonderheden die tijdens de opvang worden geconstateerd uiteraard direct opgepakt. Uit de analyse blijkt dat dit instrument gebruikt wordt om verbeterpunten op gebied van veiligheid en gezondheid aan te pakken in de teams.

Op gebied van de ARBO risico-inventarisatie zijn er in overleg met de OR en het MT doelen gesteld. Het blijkt dat het goed is om op locatieniveau te kijken welke hulpmiddelen er zijn die gebruikt kunnen worden. Er is behoefte aan praktische tips en pictogrammen om de medewerkers op een gezonde werkhouding te wijzen. Daar wordt in 2011 mee gestart.

Mundo's locatiegerelateerde resultaten 2010

12

Locaties



1 KDV Holle Bolle Gijs
Burg. Gijsenlaan 7-10 Schiedam

2 KDV Piersonstraat
Piersonstraat 37 Schiedam

3 KDV De Rank
Schiedamseweg 122 Schiedam

4 KDV Kick(erh)off
Maaswijkweg 104 Spijkenisse

5 KDV 't Kinderdijkje
Pietersdijk 60 Rotterdam

6 KDV PleSant
Hugo de Groothof 50 Ridderkerk

7 KDV De Boezemvrienden
Boezemsingel 100 Rotterdam

8 KDV De Kindertuin
Hamakerstraat 77 Rotterdam

1 BSO Kick(erh)off
Kindercaravan Kick(erh)off
Maaswijkweg 104 Spijkenisse

2 BSO KidZClub
Lange Groeneweg 110 Spijkenisse

3 BSO St. Jozef
Stadhouderslaan 30 Schiedam

4 BSO De Fanclub
Marconiweg 2c Schiedam

5 BSO St. Jan
Van Swindensingel 66 Schiedam

6 BSO Nolenslaan
Mgr. Nolenslaan 57 Schiedam

7 Kindercaravan 't Meesterwerk
De Meesterstraat 40 Schiedam

8 BSO De Nieuwe Damclub
Nieuwe Damlaan 764 Schiedam

9 BSO Bachplein
Bachplein 578 Schiedam

10 BSO Het Windas
Nachtegaallaan 2 Schiedam

11 BSO Schiebroeksepark
Abeelweg 396 Rotterdam

1 KDV De Regenboog
Mgr. Nolenslaan 57 Schiedam

2 KDV Tuindorp
Schiedamseweg 65 Schiedam

● Kinderdagverblijf (KDV)
● Buitenschoolse opvang (BSO)
● Inburgering locatie (KDV)

Mundo's locatiegerelateerde resultaten 2010

13

1.6 Mundo's meldingen en klachten

Luisteren is een van de kernvaardigheden uit het pedagogisch beleid van Mundo. Zo neemt Mundo ook de melding serieus. Uit een analyse van de geregistreerde meldingen van 2010 is gebleken dat de interne klachten procedure werkt. De ouders weten waar ze terecht kunnen met een melding. De meeste meldingen worden op de locatie of betreffende afdeling besproken en naar tevredenheid opgelost. In een aantal situaties bleek een vertrouwensbreuk of blijvend verschil van mening aanleiding tot het opzeggen van de plaats door de ouder. Dit jaar zijn er 2 klachten naar de directie gestuurd, omdat dit op locatieniveau niet meer opgelost kon worden. Helaas is er ook op directieniveau geen oplossing gevonden en hebben in beide situaties de ouders besloten de opvang van hun kind bij Mundo te stoppen. In 2010 zijn er geen klachten uitgezet door de ouders naar de externe klachtencommissie van de ZcKK.

Een analyse van de klachten laat geen opvallende trend zien als oorzaak van een melding. De klachten zijn divers van aard. Wel blijkt communicatie, goed luisteren en heldere afspraken tussen ouder en medewerker een sleutelwoord te zijn in het herstellen van vertrouwen en het oplossen van de klacht.

Alle klachten van 2010 worden in een klachtenjaarverslag opgenomen dat per 1 juni 2011 op de locaties ter inzage ligt. De GGD zal ook een exemplaar ontvangen.

1.7 Mundo's ongevallen en bijna-ongevallen registratie

In 2010 is er op iedere locatie een registratie bijgehouden van ongevalsituaties en gevaarlijke situaties die een ongeluk kunnen veroorzaken. Na een analyse van alle meldingen is het volgende te concluderen: de meeste ongevallen horen bij het 'kind zijn'; groeien, ontdekken en spelen. Deze zijn met EHBO op te lossen. Het gaat hierbij om een blauwe plek, bult of tand door de lip door vallen of struikelen en wat bijtincidenten bij het jonge kind.

In het najaar van 2010 is er een ongeval geweest met het gebruik van de Triptrapstoel. Deze stoelen zijn al jarenlang binnen de organisatie op enkele locaties in gebruik. Op 1 locatie leidde dit tot een zeer vervelend ongeval. De leverancier had dit probleem al onderkend en een verlengstuk op de markt gebracht. Echter worden deze verlengstukken alleen bij

de koop van nieuwe stoelen als service meegeleverd en zijn de huidige afnemers niet geïnformeerd. Naar aanleiding van dit ongeval, waarbij het kind onder medische behandeling is gesteld, zijn op alle locaties waar deze stoelen in gebruik zijn de verlengstukken onder de stoelen aangebracht.

De analyse geeft een positief oordeel over het gebruik van dit registratiemiddel. De ongevallen worden in de teams besproken, tevens wordt geëvalueerd of de werkafspraken en het huidige beleid voldoende zijn of dat er aanpassingen nodig zijn. Op locatieniveau is de verbetercyclus rondom de ongevallen rond, wat betekent dat Mundo daar waar nodig de situatie aanpast voor de veiligheid van het kind en tevens de omgeving uitdagend houdt om de ontwikkeling te stimuleren. Naar aanleiding van de wens van het MT om de veiligheid bij het Activiteitenteam te beschrijven, zal er tijdens de EHBO lessen in 2011 met de medewerkers besproken worden op welke wijze ze mee kunnen werken om onnodige ongevallen te voorkomen. Er zullen speciale activiteitenkaarten ontwikkeld worden met handige tips en afspraken.

1.8 Mundo's inspecties

De GGD voert jaarlijks inspecties uit in opdracht van de gemeente om te beoordelen of Mundo zich houdt aan de voorschriften uit de Wet Kinderopvang. De GGD rapporteert het inspectierapport schriftelijk aan Mundo en geeft een advies aan de Gemeente. Mundo heeft zich als doel gesteld dat alle adviezen aan de Gemeente positief moeten zijn. We staan immers voor hoogwaardige kinderopvang waarbij de kwaliteit hoog in het vaandel staat.

Van de 19 inspecties is er 1x een negatief advies uitgebracht aan de Gemeente Schiedam. Dit negatieve advies, ook wel handhavingadvies genoemd, heeft niet geleid tot een sanctie, omdat Mundo binnen korte tijd heeft laten zien welke verbeteringen zij op de betreffende locatie heeft uitgezet om de geconstateerde zaken aan te pakken. De inspectie volgend op de inspectie met handhavingadvies was in orde.

De rapporten zijn in te zien in het landelijk register en op alle locaties van Kinderopvang Mundo.



Mundo's organisatiebrede resultaten 2010

02

Mundo's organisatiebrede resultaten 2010

16

Ondersteunend aan de locaties en de opvang die Mundo op de locaties biedt, wordt een deel van de werkzaamheden organisatiebreed ingezet. Ook bij deze werkzaamheden staan de Mundo missie en visie centraal en zetten we ons in voor kwalitatief hoogwaardige kinderopvang waarbij het kind centraal staat.

Voor 2010 hadden we onszelf de volgende organisatiebrede doelen gesteld.

- optimale bezetting van kindplaatsen ten minste volgens de norm uit de begroting van 2010
- organische groei van de capaciteit in 2010 met 10%
- vaststellen van inkoopbeleid en leveranciersbeoordeling

2.1 Mundo's bezettingcijfers

Bij Mundo draait het allemaal om het kind dat we opvangen. Vanaf het begin van 2010 heeft Mundo het verloop in de bezetting op de diverse locaties extra goed gevolgd. Dit is belangrijk gebleken doordat de economische situatie van ons land en de veranderende regelgeving uit Den Haag van invloed kan zijn op het aantal kinderen dat bij Mundo wordt opgevangen. Ondanks de landelijke negatieve tendens, die in de Regio Rijnmond ook nu nog duidelijk voelbaar is, zijn de behaalde bezettingscijfers over 2010 heel mooi gebleven.

De bezetting in 2010 is positief afgesloten ten opzichte van de gestelde norm in de begroting. De bezetting is voor de hele dagopvang 4,8 % hoger dan begroot. De bezetting voor de BSO is 3,8 % hoger uitgekomen dan begroot. Ook de vakantieopvang van de BSO is met 1,1% hoger uitgekomen dan begroot.

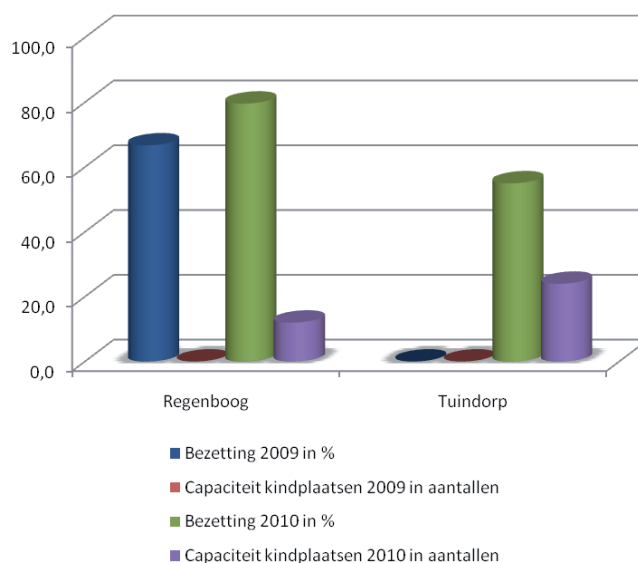
Een kleine noot bij deze bezettingscijfers. Bij de analyse van de bezettingcijfers is ten opzichte van de begroting alleen rekening gehouden met de capaciteit van KDV Holle Bolle Gijs op de huidige locatie. Begin 2010 was er gerekend op een uitbreiding van de capaciteit voor deze kinderopvang, maar al snel bleek dat de groeimogelijkheden helaas niet door kon gaan.

In vergelijking met 2009 is er een hoger percentage ouders dat ingaat op de toegestuurde plaatsingsovereenkomst. Van de in 2010 verstuurde plaatsingsovereenkomsten is 75% geaccepteerd, dit was in 2009 70%.

De totale opvangcapaciteit voor de hele dagopvang is in 2010 verkleind met 16 kindplaatsen ten opzichte van 2009. Dit komt door de sluiting van de kinderopvang en de peuterspeelzaal in Hoek van Holland met 32 kindplaatsen eind 2009 en de uitbreiding van de (flexibele) opvang bij KDV de Rank in Schiedam met 16 kindplaatsen. Concluderend kunnen we zeggen capaciteit van de hele dagopvang in 2010 goed is benut.

De totale opvangcapaciteit van de buitenschoolse opvang is in 2010 met 40 kindplaatsen uitgebreid ten opzichte van 2009. Dit is een uitbreiding van 16,3%. De uitbreiding van opvangplaatsen geldt voor de locaties BSO de Nieuwe Damclub, Kindercaravan 't Meesterwerk, BSO St. Jan en BSO Fanclub. BSO St. Jozef heeft 10 plaatsen ingeleverd. Concluderend kunnen we zeggen dat de gehele capaciteitsuitbreiding is benut, de bezetting is nog hoger uitgevallen dan verwacht!

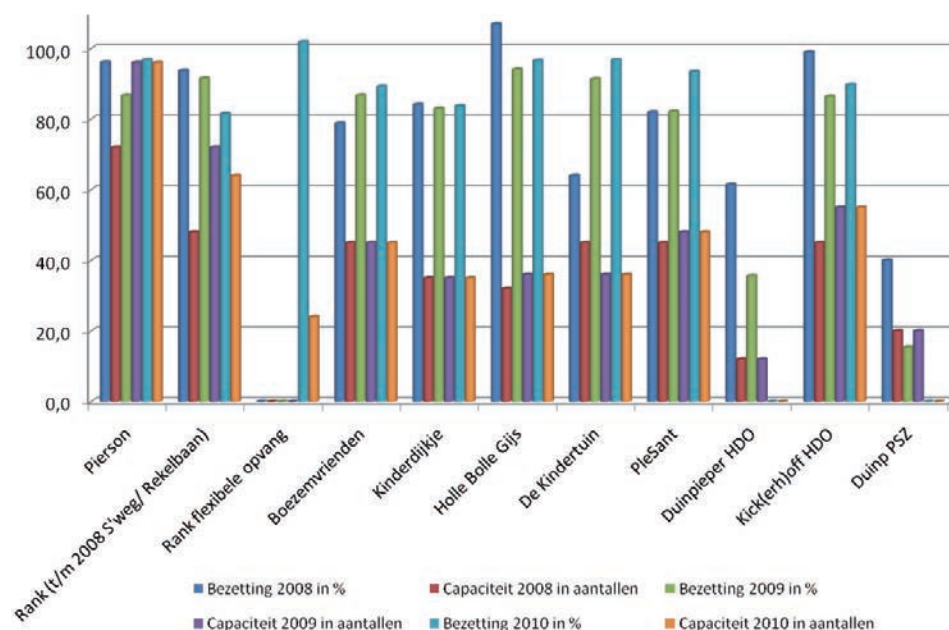
Bezetting Mundo's inburgering locaties



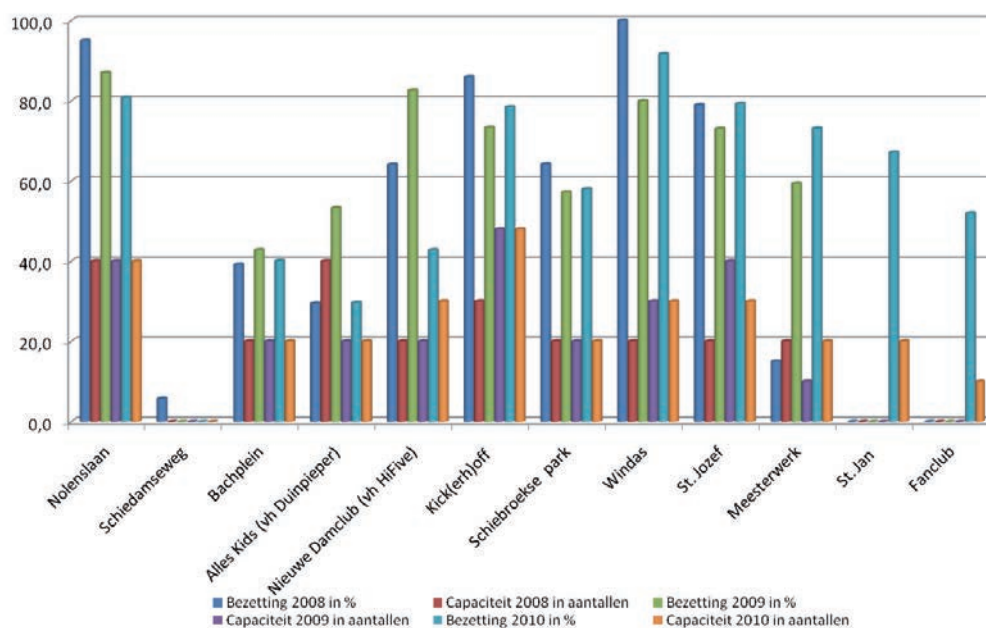
Mundo's organisatiebrede resultaten 2010

17

Bezetting Mundo's Hele Dag Opvang locaties



Bezetting Mundo's Buiten Schoolse Opvang locaties



Mundo's organisatiebrede resultaten 2010

18

2.2 Mundo's tarieven 2010

Soort opvang	2009 uurprijs	2010 uurprijs
KDV incl. warme maaltijd	€ 5,76 / m.i.v. 1-09 € 5.88	€ 6,12
KDV excl. warme maaltijd	€ 5,66 / m.i.v. 1-09 € 5.78	x
KDV Flexibele opvang incl. warme maaltijd	€ 5,88	€ 6,31
KDV Flexibele opvang excl. warme maaltijd	€ 5,78	x
BSO combinatiepakket	€ 5,83	€ 5,88
BSO losse onderdelen	€ 6,10	€ 6,35

2.3 Mundo's kwaliteit

Een audit is een onafhankelijke beoordeling van een onderdeel van de organisatie. In geval van Mundo gaat de interne audit over een onderdeel van het kwaliteitshandboek in de praktijk. De externe audit gaat over het gehele kwaliteitsmanagementsysteem van Mundo, dat bestaat uit afzonderlijke protocollen en werkinstructies en de uitvoering van werkzaamheden in de praktijk.

In 2010 is er bij de interne auditronde speciaal gelet op de manier waarop de administratie van belangrijke zaken op de locatie is geregeld en is er uitgebreid gekeken naar de kijklijsten en het gebruik ervan.

De externe audit heeft in augustus plaatsgevonden en is goed verlopen. Er is door de auditoren één verbeterpunt geformuleerd. Dit verbeterpunt kwam ook overeen met de uitkomsten van de interne auditronde: Bij de interne en externe audits op de kwaliteit van Mundo in de gehele organisatie is gebleken dat het zorgvuldig invullen en bewaren van de diverse registraties steeds beter gaat. Met name het gebruik van de 'kindverrekijker', de kijklijsten en de oudergesprekken zijn zichtbaar onder de aandacht van alle locaties. Wel is er verbetering mogelijk op het controleren en hiermee in beeld krijgen en houden van de voor Mundo belangrijke registraties.

De vraag: waarom is het belangrijk om deze registratie te doen, blijft van wezenlijk belang, omdat Mundo alleen registraties wil gebruiken die informatie geven ter verbetering van de kwaliteit van de (individuele) opvang.

Onderdeel van de kwaliteit die we leveren zijn ook de spullen die we gebruiken en de daarbij behorende leveranciers. Voor 2010 hadden we ons ten doel gesteld om het inkoopbeleid en de leveranciersbeoordeling vast te stellen. In 2010 is er gewerkt aan een overzicht van leveranciers vanuit de crediteurenadministratie om de inkoop beter en efficiënter te laten verlopen. Tijdens dit onderzoek naar gewenste leveranciers

bleek dat er naast het vaststellen van onze kritische leveranciers voor de inkoop er meerdere zaken beter en efficiënter in kaart gebracht zouden kunnen worden die te maken hebben met accommodatie en accommodatiebeheer. Dit gehele onderwerp van leveranciers en inkoop is breder opgepakt dan de doelstelling aangaf en wordt in 2011 afgerond.

Mundo's organisatiebrede resultaten 2010

19

2.4 Mundo's klanttevredenheid

Het is goed om te zien dat het klantbewustzijn bij de medewerkers van het Servicebureau in 2010 volgens de visie 'Maak een fan van je klant' terug te zien is in de resultaten van de tevredenheidmeting. 15,8 % van alle ouders heeft het onderzoek ingevuld en zij gaven het Servicebureau een 7,8 voor de algemene kwaliteit. Dit is een lichte verbetering ten opzichte van de 7,6 in 2009. Voor alle afzonderlijke afdelingen en taken kwam het gemiddelde uit op een 8,19 wat gelijk is aan het gemiddelde van 2009. Het is belangrijk om dit vast te houden in 2011, omdat Mundo servicegericht wil blijven werken.

Op de locaties is in 2010 de klanttevredenheid niet in een groot onderzoek gemeten. Dit staat op de planning voor 2011.

In het laatste kwartaal van 2010 is er een uitgebreid onderzoek gedaan door zogeheten 'Mystery visitors' bij de diverse locaties en bij het Servicebureau van Mundo. Deze Mystery visitors stelden zich op locatie, per telefoon of e-mail voor als mogelijke nieuwe klant en zij wilden graag informatie over de opvangmogelijkheden bij Kinderopvang Mundo. De vraag die bij dit onderzoek centraal stond was: "Maakt Kinderopvang Mundo een fan van de klant?" Dit onderzoek is ingezet als middel om bij medewerkers het klantgericht werken onder de aandacht te brengen, want iedere bezoeker of beller kan een potentiële klant zijn. De resultaten waren zeer positief, wat betekent dat Mundo het klantbewustzijn al goed in het oog heeft. De resultaten zijn gebruikt om met elkaar in gesprek te komen en gezamenlijk de verbeterpunten vast te stellen. Dit onderzoek en de wijze waarop Mundo hiermee aan het werk is gedaan is verwoord in het artikel dat is geplaatst in het magazine "Doen" van de organisatie die het onderzoek heeft uitgevoerd.

2.5 Mundo's PR en uitstraling

Naast de uitstraling van de locatie is het ook van belang om zichtbaar te zijn in de communicatie met alle ouders en met de wijk. In 2010 zijn er per locatie diverse digitale nieuwsbrieven naar ouders gestuurd. Het Mundo nieuws is uitgebreid met filmpjes, zodat het laatste nieuws op een actuele wijze bij de ouder en de medewerker thuis komt.

Uit de analyse blijkt dat de PR een algemeen punt van aandacht is. In 2011 wordt er een verbeteringslag ingevoerd. Mundo mag ook van buiten uitstralen waar alle medewerkers in de organisatie dagelijks mee bezig zijn. Dit betekent dat er een nieuwe huisstijl ingevoerd wordt die 100% Mundo is en dat alle communicatie, zoals website, brieven, formulieren en informatie herkenbaar zullen zijn aan deze uitstraling. Ook Noortje en Sem zullen hier een rol in vervullen.

In 2010 heeft Mundo de Echo-mediaprijs gewonnen ter waarde van 5000 euro. Met een advertentiebudget bij weekblad Echo en een ontwikkelbudget bij Troy Strategie & communicatie hebben we een campagne ingezet om wereldkundig te maken dat we voor de derde keer zijn genomineerd voor de Prijs Beste Jaarverslag van het Waarborgfonds Kinderopvang. Met advertenties, posters en ansichtkaarten hebben we onze nominatie regionaal en bij onze klanten en relaties onder de aandacht gebracht. Helaas hebben we de prijs niet mee naar huis mogen nemen, desalniettemin zijn we erg trots op de nominatie.

In 2010 zijn we uitgebreid in verschillende media geweest. Kinderopvang Mundo en de regionale pers weten elkaar goed te vinden en er zijn dan ook vele artikelen over de activiteiten en bijzonderheden op de verschillende locatie verschenen. Ook landelijk weten we de pers steeds beter te vinden. Hoogtepunten in 2010 waren een interview op radio 1 in verband met onze warme maaltijd en een uitgebreid artikel in de Margriet over de combinatie kinderopvang in verzorgingshuizen.

De inhoud van onze werkzaamheden wordt ook bij onze collega professionals opgemerkt. Zo staat het Mundo Activiteitenteam uitgebreid opgenomen in het boek 'Succesverhalen uit de Vversterk-praktijk - beschrijvingen van veranderingen die op de werkvloer hebben plaatsgevonden als gevolg van de Vversterk-nascholing'.

De beste zijn én blijven



Ook in de kinderopvang is klantgerichtheid van groot belang. Zeker als je binnen de branche hoogwaardige kinderopvang wilt leveren om je daarmee te onderscheiden van concurrenten.

Kinderopvang Mundo heeft samenwerkingspartner KMBV en Cenergy gevraagd hen te helpen om kwalitatief de beste te zijn en te blijven in hun sector. Het imago van een kwaliteitgerichte, stabiele en betrouwbare partner dat Mundo heeft opgebouwd moet worden

Door hoogwaardige opvang te bieden voor kinderen van 6 weken tot 13 jaar wil Mundo het welzijn en de ontplooiing van het kind centraal stellen. Mundo laat zich hierbij inspireren door een aantal pedagogische stromingen. Het is verder uiteraard erg belangrijk dat er goed contact is met de ouders of verzorgers.

Mystery Medewerkers van Cenergy hebben de eerste kennismaking met kinderopvang Mundo onderzocht. Ze deden zich voor als potentiële klant en voerden aangekon-

makkelijk parkeren bij de ingang? Hebben jullie ook met ouders gesprekken over de individuele ontwikkeling van mijn kind? Dit soort vragen werden aan de medewerkers van Mundo gesteld tijdens de Mystery Calls. Tijdens de Mystery Visits werd onder andere beoordeeld: ervaart de bezoeker dat het kind centraal staat en dat ieder kind uniek is en heeft de bezoeker de indruk dat er ruimte is voor ieder kind om eigen keuzes te maken?

onderzoeken is belangrijker dan het uiteindelijke cijfer. Het gaat om bewustwording.

De checklists die de Mystery Medewerkers hebben gebruikt kunnen door Mundo prima ingezet worden als instructiemateriaal voor (nieuwe) medewerkers. Uit deze lijsten is snel af te lezen wat belangrijk is in het contact met de klant en waar je dan zelf direct actie op gaat ondernemen.

In een workshop voor het Servicebureau van Mundo, dat alle organisatorische, administratieve en ondersteunende diensten verzorgt, zijn de resultaten van het Mystery onderzoek behandeld. Ook daardoor blijft Mundo de beste!

Omdat de medewerkers uiteindelijk wisten dat ze onderzocht werden, kwam er al snel een onderling gesprek op gang. Het hield ze natuurlijk bezig. En dat is ook één van de dingen die Mundo, KMBV en Cenergy wilden bereiken. Het gesprek over de

Het activiteitenteam van Mundo

Kinderopvang Mundo vindt een uitdagend activiteitenaanbod heel belangrijk: kinderen moeten bewegen, ze moeten de natuur ontdekken en zich creatief kunnen uiten. Een goed aanbod creëren en uitvoeren is een vak apart, daarom heeft Mundo drie specialisten in dienst. Dit activiteitenteam waaiert dagelijks uit over kinderdagverblijven en naschoolse opvanglocaties. De foto's en de teksten die volgen gaan over de natuur ontdekken en over beweegkriebels.

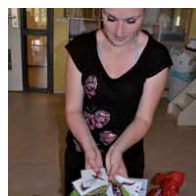
Regelmatig op bezoek

Het activiteitenteam bezoekt de kinderdagverblijven in de ochtend ('s middag gaan ze naar de buitenschoolse opvang locaties). Een week lang werkt het team op één locatie waar zij beweegkriebels, natuureducatie en creatieve activiteiten afwisselen. Het streven is dat op elk kinderdagverblijf van de stichting om de drie weken iemand van het activiteitenteam een hele week extra activiteiten met de kinderen doet. Van tevoren is er altijd even overleg: de activiteiten kunnen dan worden afgestemd op het thema waaraan het kinderdagverblijf werkt. Het activiteitenteam is er niet alleen voor de kinderen, ook de pedagogisch medewerkers worden betrokken bij de activiteiten. Het is de bedoeling dat zij actief meewerken.

Goed materiaal

Het activiteitenteam is goed gefaciliteerd: voor de drie type activiteiten is voldoende basismateriaal verzameld (zie overzicht). Daarnaast blijven de medewerkers altijd op zoek naar nieuwe spullen om de activiteiten te ondersteunen. Ook bekijken zij wat er op het kinderdagverblijf ligt en gebruiken dat weer om het aanbod te verrijken. Met het jaarlijks budget kan het team in overleg met de directie nieuwe materialen aanschaffen, creatieve ideeën uitwerken of bijzondere activiteiten uitvoeren. Al het materiaal wordt opgeborgen in de bus, behalve dat ze de materialen zo gemakkelijk kunnen vervoeren, hebben ze ook alles binnen handbereik.

Typen activiteiten	Materialen
Beweegkriebels	Hoepels, ballen, fietsjes, pionnen, verkleedspullen, jongleerdoekjes, parcoursspullen, skiloo-latjes, sticks, kriebelkist, doeltjes
Natuureducatie	Plastic kijkpotjes, etiketten, handboek flora en fauna, werkbladen, potjes, kwastjes, vergrootglazen en een kompas (dan kun je altijd de weg terugvinden).
Creatieve activiteiten	Grote vellen karton, wasco krijt, inkt soorten, verschillende soorten knutselpapier, lijn, scharen, houtskool, kranten, crêpepapier, stoffen, touwtjes, kwasten, verf, spataraampjes, belletjes, naald en draad, wol



De natuur opzoeken

Vakdocent Sylvia trekt de natuur in met de kinderen. Natuur is overal, ook in de stad. Terwijl sommige pedagogisch medewerkers nog wat terughoudend zijn om op pad te gaan, is het voor Sylvia een uitdaging de kinderen zoveel mogelijk de natuur te laten beleven. Als dat niet lukt, gaat ze met de kinderen naar buiten om daar allerlei spelletjes te doen. "Er zijn veel ouderwetse spelletjes om buiten te doen. Daarnaast ben ik ook altijd op zoek naar nieuwe spelletjes. Het doel is naar buiten gaan, want buiten is zoveel te leren. Kinderen moeten ervaren hoe waardevol de natuur en het milieu zijn en dat we er zuinig op moeten zijn."





**Mundo's
collega's**

03

De Mundo collega's zorgen gezamenlijk voor de kwalitatief hoogwaardige opvang waar we voor staan. Voor het jaar 2010 hebben we op personeelsgebied ons de volgende doelen gesteld:

- Ziekteverzuim lager dan 5%.
- Personeelskosten op locatie ten minste volgens de norm uit de begroting 2010

3.1 Mundo scoort!

Iedere dag is een dag waarop je wat kunt leren. Mundo vindt het een kernvaardigheid dat medewerkers zich leerbaar opstellen. Per jaar zijn er ten minste een tweetal gesprekken tussen de manager en de medewerker om het functioneren van de medewerker te bespreken en te beoordelen.

In 2010 is voor het eerst de eindscore gemeten van alle medewerkers die een beoordelingsgesprek hebben gehad. Het gaat hierbij om de medewerkers die een vast dienstverband hebben en die al eerder een functioneringsgesprek hebben gehad. Vanuit de visie op het personeel vindt Mundo dat 80% van de medewerkers op het gewenste C-niveau behoort te functioneren of zelfs boven het gewenste niveau een D scoort. Dit is in 2010 behaald met een score van 99%. In 2010 scoorden zelfs 27% een D of D/E score. Dat betekent dat er voldoende professionaliteit in huis is om de opvang te kunnen bieden waar Mundo voor staat.

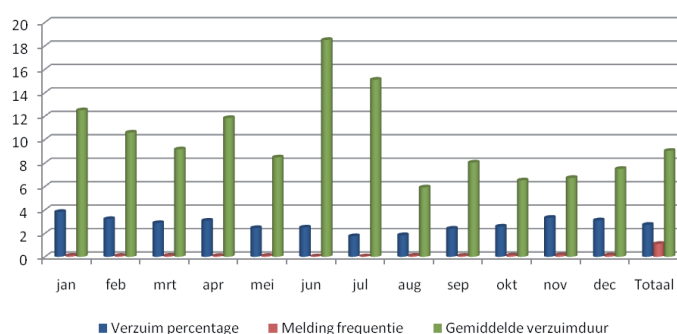
3.2 Mundo's personele cijfers

De personele kosten zijn in 2010 goed in zicht en binnen de norm gebleven. De directie heeft samen met de OR vastgesteld, dat het flexibele deel van de eindejaarsuitkering alleen dan zou worden uitgekeerd aan de medewerkers van een locatie als de personeelskosten binnen de begrotingsnorm bleven. Dit is gelukt en alle medewerkers hebben de volledige eindejaarsuitkering mogen ontvangen. Dit is een compliment waard aan alle medewerkers en managers die hier inzet toe hebben geleverd.

De verzuimcijfers zijn heel goed. Met een gemiddeld verzuim van 2,73% ten opzichte van de door Mundo gestelde maximumnorm van 5% kunnen we zeggen dat het personeelsbeleid goed functioneert. Een laag gemiddeld verzuimcijfer is tevens een gezond signaal over het personeel en de personeelstevredenheid bij Mundo.

De uitstroom geeft echter een ander beeld. Met 20 % is dit cijfer een verdubbeling van de door Mundo gestelde maximumnorm (10 %). Een nuancering is dat het gemiddeld aantal dienstjaren van de mensen die in 2010 uit dienst zijn gegaan laag is. De hoge uitstroom is een signaal dat Mundo verder wil onderzoeken in 2011. De uitstroom is niet te relateren aan een dalende bezetting. Desalniettemin zijn we bewust voorzichtig met het aangaan van een vast dienstverband om als organisatie flexibel te blijven en te kunnen reageren op pieken en dalen in de kindplaatsbezetting.

Verzuimgegevens Mundo collega's



3.3 Mundo's opleidingsplan

In het opleidingsplan van 2010 stond het jaarthema 'Van onbewust bekwaam naar bewust bekwaam' centraal. Met dit thema is de kernvaardigheid 'leren' onder de aandacht gebracht. Het doel van dit plan was de medewerkers door diverse vormen van trainingen en workshops bewust te maken van hun eigen professionele en pedagogische vaardigheden in de dagelijkse praktijk.

In 2010 is een succesvolle proef gedaan met het leren via internetmodules, de zogeheten Kinderopvangcolleges van de Kinderopvangacademie. Aan ieder college was een teamoverleg verbonden waarbij de inhoud van het college werd besproken en actiepunten zijn opgesteld die gelden voor de betreffende locatie. De colleges hadden als onderwerp 'samenwerking binnen teams', 'hoe leren kinderen' en 'jongens en meisjes'. Hiernaast heeft een aantal medewerkers vrijwillig meerdere colleges gevolgd. Medewerkers van BSO Bachplein en KDV de Boezemvrienden hebben de training Pedagogisch Kader van Radius gevolgd.

Ook op het managersniveau is er een investering aan deskundigheidsverbetering gedaan met name op het gebied van management en managementvaardigheden. Twee managers hebben inmiddels de training Professioneel Management, aangeboden door Avicenna, afgerond. Vier andere managers zijn midden in hun traject.

Op het Servicebureau is er aandacht besteed aan gedrag- en houdingsaspecten in de klantbenadering. Het doel was hierbij om servicegericht te werken per 1 januari 2011. De maatwerk training 'Van bedrijfsbureau naar servicebureau' door KMBV en de workshop 'van Fashion tot Freud' zijn gevolgd door alle medewerkers. Hierna heet het bedrijfsbureau met ingang van 1 januari 2011 Servicebureau en zijn alle taken en verantwoordelijkheden opnieuw geanalyseerd en ingezet.

Als reactie op de ontwikkelingen in de branche en de Wet OKE voor peuterspeelzalen en kinderopvang, heeft VVE (Voor- en Vroegschoolse Educatie) bij Mundo een voet aan de grond gezet. Alle medewerkers van de locaties KDV Holle Bolle Gijs, KDV Tuindorp en de KDV Kickerhoff zijn in 2010 gestart met de opleiding voor het VVE programma startblokken.

Er is gestart met een nul-meting om de deskundigheid en kennis vast te stellen. Naar aanleiding van deze meting is er een scholingsaanbod gestart voor de pedagogisch medewerkers. Eind 2010 is er voor de locaties KDV de Boezemvrienden, KDV de Kindertuin en KDV het Kinderdijkje in Rotterdam, KDV de Piersonstraat en KDV de Rank in Schiedam en KDV PleSant in Ridderkerk een subsidie aangevraagd. Begin 2011 zal daar de training ook van start gaan.

Naast deze grootschalige trajecten is door alle medewerkers de jaarlijkse studiedag gevolgd, zijn er diverse congressen bezocht en hebben een 40-tal medewerkers diverse cursussen gevolgd gericht op hun individuele behoefte. Tot slot zijn er in 2010 zijn er twee introductieochtenden georganiseerd door het opleidingsteam voor nieuwe stagiaires.

We kijken met tevredenheid terug op de diversiteit en het bereik van de trainingen en het deskundigheidsaanbod.

	Totaal 2009	Totaal 2010 *
Populatie mannen	6	4
Populatie vrouwen	233	232
FTE januari	130,6	137,1
FTE december	137,1	140,64
Instroom aantal	77	**
Instroom percentage	32,2%	**
Instroom gem. leeftijd	27,2	**
Uitstroom aantal	51	49
Uitstroom percentage	21,3%	20,8%
Uitstroom gem. leeftijd	28,0	
Uitstroom gem. dienstjaren	2,5	1,9
gem.leeftijd	31,4	32

* opgemaakt uit de gezamenlijke cijfers van Mundo Kinderopvang BV, Stichting Kinderopvang Mundo en de Kinder caravan BV.

** in verband met de structuurwijziging die in 2009 is ingezet zijn veel medewerkers vanaf 2010 in dienst bij Mundo Kinderopvang BV ipv bij Stichting Kinderopvang Mundo. De instroomcijfers zijn hierdoor niet zuiver weer te geven



Mundo's
omgeving

04

De kinderopvang is in grote mate afhankelijk van de bewegingen in de economie, de beleidskeuze en wet- en regelgeving van de landelijke overheid en ontwikkelingen in de branche. Daarnaast kan geen enkele organisatie goed opereren zonder samenwerkingspartners. We brengen onze omgeving regelmatig in beeld om te reageren op veranderingen en te anticiperen op kansen.

4.1 Mundo's zicht op wet en regelgeving

Wet- en regelgeving is van grote invloed op zowel de dagelijkse praktijk van de kinderopvang als op de toekomst in de branche. Bij het dagelijks (pedagogisch) handelen op de locatie houden de medewerkers rekening met:

- de voorschriften uit de Voedsel- en Warenwet voor het veilig bereiden van de maaltijd
- de beleidsregels uit de Wet Kinderopvang, zodat de opvang voldoet aan de kwaliteitseisen die door de wet en de branche zijn vastgesteld (een van de onderdelen hiervan zijn de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid)
- regels uit onder meer het gebruiksbesluit voor een veilig gebruik van de locatie
- de Arbo-Wet voor een goede zorg voor de medewerkers
- de Wet Klachtrecht Cliëntenzorg, die er voor staat dat ouders het recht hebben om zaken te bespreken op locatie
- het Warenwetbesluit attractie en speeltoestellen dat zorgt voor een veilig gebruik van de speeltoestellen.
- de Wet OKE om de taalontwikkeling van het jonge kind te stimuleren en de kwaliteitseisen van de peuterspeelzaal te verbeteren. Hiermee wordt de wet en regelgeving voor peuterspeelzalen geharmoniseerd met de kinderdagverblijven.

Al deze wet- en regelgeving is verwerkt in de kwaliteitscyclus en de registraties die maandelijks of per kwartaal gedaan worden.

Als we kijken naar de branche is andere wet- en regelgeving van belang. Momenteel staat met name de Kinderopvangtoeslag (KOT) in de belangstelling in het licht van de aangekondigde bezuinigingen en de effecten die deze bezuinigingen zullen hebben op de branche. We houden alle besluiten nauwgezet in de gaten om zowel onze ouders hierover goed te kunnen informeren als ons beleid indien noodzakelijk, aan te passen.

4.2 Mundo's zicht op de brancheontwikkeling

De branche kinderopvang is continu in beweging. Zo speelt al langere tijd de term brede school, waarbij kinderopvang en buitenschoolse opvang worden betrokken bij en samenwerken met onderwijs, zorg en ontspanning voor de kinderen. Dit geldt zowel voor het schoolgaande kind als voor de kinderen in de voorschoolse periode. Mundo kent zijn samenwerkingspartners en investeert in deze contacten en samenwerking met betrekking tot dit onderwerp.

In 2010 en ook in 2011 is er ook ingezet op de ontwikkelingen in de Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE). Met de VVE methode Startblokken bieden we ieder individueel kind een gestructureerde en rijke leeromgeving, aangepast op zijn/haar individuele behoeftes. Op deze manier hebben kinderen een goede start op de basisschool. In 2010 is er al actief met de training van de medewerkers gestart voor de methode Startblokken, in 2011 volgt de rest van de organisatie.

4.3 Mundo's plekje in de wijk

Mundo is een maatschappelijk ondernemer die niet alleen binnen de eigen muren goed wil functioneren maar ook een actieve en positieve bijdrage in de wijk wil leveren. Daarom laten we ons steeds vaker zien als goede buur. Zo is bijvoorbeeld bij de verbouwing en de tuinaanleg van KDV de Rank ook de buurt betrokken. We verzorgen activiteiten aan de ouderen van de zorgcentra waarmee we een pand delen, natuurlijk altijd in combinatie met de kinderen. We delen onze ruimte, tegen kostenvergoeding, met medebewoners op de Marconieweg in Schiedam. We investeren in schoolpleinen en sportclubs die een belangrijke wijkfunctie hebben en we nemen zowel financieel als met mankracht deel aan diverse wijkactiviteiten.

Bij een tweetal projecten in de wijken Nieuwland en Groenord in Schiedam heeft Mundo in 2010 al een prachtige wijkfunctie opgebouwd. We zijn gestart met speciale opvang aan de kinderen van ouders die in Schiedam inburgeren. Er is hiervoor een intensieve samenwerking met Gemeente Schiedam en met de onderwijsinstelling die de taallessen voor het inburgeren verzorgt.

Naast alle financiële en actieve inmenging hebben we ook zitting in verschillende overleggen als het wijkoverleg, de wijk sportvereniging, de Locaal-Educatieve Agenda en lokaal ondernemersoverleg.

Goed voor de ontwikkeling

Goed voor de ontwikkeling

"Goede kinderopvang is een verrijking voor het kind", zegt ontwikkelingspsycholoog en pedagoog dr. Elly Singer, die al 25 jaar onderzoek doet naar kinderopvang aan de universiteiten van Amsterdam en Utrecht.

"Kinderen doen op de opvang andere ervaringen op dan thuis. Ze leren met andere kinderen omgaan, wat goed is voor hun sociale ontwikkeling. Een goed kinderopvangcentrum is echt een voorziening voor kinderen. Met een lekker grote buitenspeelplaats, waar je je kunt verstoppen en waar iets te beleven valt. Met een vrolijke en rustige inrichting. Maar bovenal: met opgewekte, lieve leidsters, die oog hebben voor ieder kind."



Kortom: kinderopvang biedt een inspirerende en veilige omgeving, waar kinderen zich kunnen ontwikkelen en spelenderwijs allerlei sociale vaardigheden aanleren. Op sociaal, emotioneel, motorisch, creatief en cognitief niveau. Daarbij wordt rekening gehouden met de aard van het kind. "In goede kinderdagverblijven heeft de groepsleiding oog voor timide kinderen", zegt pedagoog dr. Mirjam Gevers Deynoot, die promoveerde op sociale interacties en spel van jonge kinderen in kinderdagverblijven. "Ze worden niet aan hun lot overgelaten. Ze betrekken en

begeleiden deze kinderen in contacten met leeftijdgenootjes, waardoor ze positieve ervaringen opdoen. Wanneer kinderen elkaar pesten, proberen leidsters die kinderen af te leiden en geven ze hun iets anders om mee te spelen."

"Uit onderzoek blijkt dat kinderen in achterstandssituaties die op een goed kinderdagverblijf hebben gezeten, het beter doen op school. Ze gaan minder vaak naar het speciaal onderwijs en hebben minder gedragsproblemen."

Dr. Elly Singer over kinderopvang als voorbereiding op de basisschool

De Kindercaravan

05

De Kindercaravan BV is onderdeel van Kinderopvang Mundo. De Kindercaravan gaat voor avontuurlijke opvang in een veilige omgeving in de buitenlucht. Het motto hierbij is: 'slecht weer bestaat niet, slechte kleren wel'. Buitenspelen stimuleert de creatieve ontwikkeling van het spelende kind. Avontuurlijk spelen maakt ze weerbaar en zelfstandig. De Kindercaravan wordt nog steeds gezien als dé oplossing in de buitenschoolse opvang. Een succesformule die in 2008 zelfs heeft geleid tot de nominatie Maatschappelijk Ondernemer van het jaar..

De Kindercaravan BV heeft geen winstoogmerk, maar wordt ingezet om het belang van buitenspelen landelijk onder de aandacht te brengen en te faciliteren. Het project is de maatschappelijke bijdrage van Kinderopvang Mundo aan de kinderopvangsector.

In 2010 zijn er 3 Kindercaravans verkocht aan kinderopvangondernemers in Zwolle, Spijkenisse en Egmond aan de Hoef. Eind december werd bekend dat ook in Delft een Kindercaravan wordt aangekocht, die zal zijn deuren in 2011 openen in de Hammenpoort.

De Kindercaravan BV verkoopt sinds 2010 ook trainingen en workshops over buitenspelen. We bieden de opleiding Buitencoach aan voor iedereen die met kinderen werkt en die meer en vaker wil buitenspelen. Er is immers niet per se een Kindercaravan nodig om buiten te spelen, maar wel kennis.

De opleiding Buitencoach staat geregistreerd bij de BKK. Overigens krijgen alle pedagogisch medewerkers die wel met een Kindercaravan werken de opleiding Kindercaravancoach gratis aangeboden. Deze lijkt op de opleiding Buitencoach, maar is aangevuld met de module 'Hoe maak ik een succes van de Kindercaravan'.

Met de opleiding Buitencoach hebben we een vliegende start gemaakt: de gehele organisatie van Kinderopvang Katwijk en Berend Botje zijn getraind en gecertificeerd. Ook de eerste Kindercaravancoaches zijn gecertificeerd en hebben een mooi artikel gekregen in het tijdschrift Kinderopvang van februari 2011. In 2011 zullen nog meer organisaties het Buitencoach programma gaan volgen, waaronder Kinderopvang Mundo zelf en Catalpa.

Net als in 2009 was de Kindercaravan ook in 2010 hoofdsponsor van BDKO (branchevereniging directeuren in de kinderopvang). Hiervoor heeft de Kindercaravan een netwerkdag georganiseerd in september in Spijkenisse. Met meer dan 50 deelnemers was het een succesvol evenement.

De Kindercaravan heeft zich in 2010 aangesloten bij Stichting Groen Cement. De Stichting Groen Cement brengt professionals in de kinderopvang en die in natuur- en milieuorganisaties bij elkaar, om op deze manier bij te dragen aan het grootbrengen van een generatie kinderen die de kans krijgt liefde voor de natuur te ontwikkelen.

In 2010 hebben we een substantiële bijdrage geleverd aan het ontwikkelen van een mogelijke nieuwe opleiding, door deel te nemen in de beroepenveldcommissie van de opleiding Pedagogisch Manager Kinderopvang aan de Hogeschool INHOLLAND.

In 2010 is de Kindercaravan overgestapt naar nieuwe leveranciers voor de bouw en de inrichting van de kindercaravans. Jarino en Harryvan verzorgen voortaan de bouw en inrichting van de Kindercaravans.

Voor 2011 staan er weer een aantal vernieuwingen op het programma. De website van de kindercaravan zal verbeterd worden om beter te passen bij de inhoud van het product en het doel: lekker naar buiten!

Vanaf 1 mei 2011 komt er een medewerker in dienst. Er staan een flink aantal concrete offertes uit voor Kindercaravans en de opleiding Buitencoach.

We blijven de trainingen verder uitwerken en ontwikkelen en kijken of we deze kunnen uitbreiden met de kennis van het Mundo Activiteitenteam. Het belooft een vruchtbaar jaar te worden.



Mundo's geledingen

06

6.1 De Raad van Toezicht

In 2010 hebben we vastgesteld op welke manier wij het beste toezicht kunnen houden op Mundo. We zijn als bestuur 2010 ingestapt en als Raad van Toezicht in oprichting 2010 uitgestapt.

Met deze rol nemen we de plaats in die recht doet aan de organisatie, namelijk dat er een goede scheiding is tussen bestuur en toezicht houden. Dit uiteraard conform de Governance code van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Kinderopvang (NVTK).

Informatievoorziening aan RvT i.o.

Door de directeur is de RvT i.o. regelmatig en adequaat geïnformeerd m.b.t. lopende zaken en ontwikkelingen.

Vergaderingen en besluiten

De RvT i.o. is in 2010 acht keer bijeengekomen. Van alle vergaderingen zijn notulen gemaakt en er is een besluitenlijst opgesteld. De besluiten die zijn genomen waren onder andere:

- Het inhoudelijk en financieel jaarverslag 2010 is goed gekeurd.
- De concept statuten en reglementen zijn vastgesteld
- De Governance code van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders word gehanteerd
- Jaarverslag 2009 is goedgekeurd
- Jaarplan en begroting 2011/2013 is goedgekeurd
- De wijze waarop, de inhoud en de frequentie van inhoudelijke en financiële verantwoording van bestuur/ directie is vastgesteld
- De structuur wijziging van de organisatie / organigram is vastgesteld
- Vergoeding van de leden van de Raad van Toezicht is vastgesteld
- Benoeming van 3 nieuwe leden voor de raad van Toezicht i.o.

Samenstelling van de RvT i.o.

Januari 2010 bestaat de RvT i.o. uit de volgende leden:

de heer M. Ammerdorffer (voorzitter)
Mevrouw M. van Baggum (lid)
mevrouw L. Ligtendag (lid)
de heer A. Gerla (lid)

Afgetreden zijn:

1-3-2010: Mevrouw M. van Baggum
1-7-2010: mevrouw L. Ligtendag
1-9-2010: de heer M. Ammerdorffer

Aangetreden is:

12-4-2010: de heer P.J. de Rijk

December 2010 bestaat de RvT i.o. uit de volgende leden:

Mevrouw M. Hartog van Banda. (voorzitter a.i.)
De heer A. Gerla (lid)
Mevrouw Reuser – Schuring (lid)
De heer P.J. de Rijk (lid)

De leden van de Raad van Toezicht zijn benoemd voor een periode van 4 jaar. Geen van de leden hebben nevenfuncties. Alle leden zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders.

Bezoldiging vindt plaats conform de advies regeling van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders.

Het reglement voor de werkwijze van de Raad van Toezicht, waarin onder andere de profielschets en verantwoording van de honorering zijn opgenomen is vastgesteld in de vergadering van december 2010.

De evaluatie van de Raad van Toezicht is gepland in 2011.

Mw. M. Hartog van Banda
namens de Raad van Toezicht

6.2 De Oudercommissie

Uit de analyse van de contacten met de lokale Oudercommissie blijkt dat bij de locaties voor de hele dagopvang de organisatie en functionaliteit van de lokale Oudercommissies op orde is. Bij de BSO blijft het echter lastig om een Oudercommissie opgestart te krijgen. Dit betekent ook dat de BSO's in de Centrale Oudercommissie minder vertegenwoordigd zijn. Er zijn 5 BSO-locaties die geen Oudercommissie hebben. Ook de beide locaties die opvang bieden aan de kinderen van ouders die inburgeren hebben geen oudercommissie. Mundo blijft zich inspannen om de Oudercommissie onder de aandacht van de ouders te brengen en te houden.

Samenstelling Centrale Oudercommissie

Januari 2010 bestaat de Centrale Oudercommissie uit de volgende leden:

de heer H. Eijkman (voorzitter)
mevrouw A. Pieck (lid)
mevrouw A. Michel (lid)
mevrouw D. Wernke (lid)
mevrouw J. Heskes (lid)
mevrouw M. Van Asten (lid)
de heer R. Gotink (lid)
de heer W. Rijntalder (lid)

Afgetreden zijn:

mevrouw A. Pieck
mevrouw D. Wernke
mevrouw M. Van Asten
de heer R. Gotink

Aangetreden zijn:

mevrouw S. van de Salm (lid)
mevrouw J. Speijker (lid)
mevrouw E. Schriek (lid)
de heer A. Spigt (lid)
de heer W. Kamphuis (lid)

December 2010 bestaat de Centrale Oudercommissie uit de volgende leden:

de heer H. Eijkman (voorzitter)
mevrouw A. Michel (lid)
mevrouw J. Heskes (lid)
mevrouw S. van de Salm (lid)
mevrouw J. Speijker (lid)
mevrouw E. Schriek (lid)
de heer A. Spigt (lid)
de heer W. Rijntalder (lid)
de heer W. Kamphuis (lid)

De Centrale Oudercommissie in 2010

Ook in 2010 heeft de Centrale Oudercommissie (COC) weer geprobeerd haar steentje bij te dragen aan de verdere ontwikkeling en continuering van Mundo. De belangrijkste onderwerpen voor de 4 vergaderingen zijn het pedagogisch beleid, prijsstelling en een achterban vergadering geweest. De COC heeft gebruik gemaakt van haar adviesrecht m.b.t.

- Kandidaatsbestuurder
- De structuurwijziging
- Tarieven 2011

De relatie met de directeur is geheel 2010 constructief geweest. Zij heeft de COC o.a. geïnformeerd over de begroting, het opleidingsplan, de wijziging van de organisatiestructuur, de VVE-trajecten binnen Mundo en de landelijke ontwikkelingen. De inhoudelijke en financiële jaarverslagen zijn uitgebreid aan de orde geweest.

Er is weinig contact geweest met de Raad van Toezicht en de Ondernemingsraad, daar was echter ook geen directe aanleiding toe. Medio 2011 zal een afvaardiging van de Raad van Toezicht aanwezig zijn bij een vergadering van de COC.

Een van de doelstellingen van de Centrale Oudercommissie is om eens in de 2 à 3 jaar een achterbanvergadering te organiseren. Dit is een vergadering voor alle Oudercommissies om onder andere met elkaar te bespreken hoe de structuur en verhoudingen tussen de Centrale en lokale Oudercommissie zijn georganiseerd. Dit hebben we in 2010 gecombineerd met een lezing over het kindereigen. Het was een geslaagde avond met een grote opkomst. 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 de manager, zij kunnen u verder helpen.

Hans Eijkman
Voorzitter Centrale Oudercommissie

6.3 De Ondernemingsraad

Samenstelling van de Ondernemingsraad

Januari 2010 bestaat de Ondernemingsraad uit de volgende leden:

mevrouw M. J. van Dorp (voorzitter)
mevrouw A. Lassooij (lid)
mevrouw B. Hagenaar (lid)
mevrouw I. Plaisier (lid)
mevrouw K. Bahnerth (lid)
mevrouw M. Oudijn (lid)
mevrouw M. van Bilsum (lid)
mevrouw S. Bagindo Bandaro (lid)

Afgetreden is:

mevrouw I. Plaisier

December 2010 bestaat de Ondernemingsraad uit de volgende leden:

mevrouw M.J. van Dorp (voorzitter)
mevrouw A. Lassooij (lid)
mevrouw B. Hagenaar (lid)
mevrouw C. Lindeman (lid)
mevrouw K. Bahnerth (lid)
mevrouw M. Oudijn (lid)
mevrouw M. van Bilsum (lid)
mevrouw S. Bagindo Bandaro (lid)

De Ondernemingsraad in 2010

In 2009 is de Ondernemingsraad (OR) voltallig geworden. Begin 2010 telde de Ondernemingsraad 8 leden, werkzaam op de locaties: KDV de Piersonstraat, KDV de De Rank, KDV de Kindertuin, KDV de Boezemvrienden, KDV Plesant en de KDV de Kick(erh)off. In het eerste kwartaal is één lid afgetreden en in het najaar is er één lid bijgekomen, werkzaam op het Servicebureau op de afdeling Ouder & Kind Services. Zij heeft zichzelf aangemeld bij de OR. Sindsdien telt de OR weer 8 leden. In 2010 heeft de OR het aantal leden geëvalueerd en is van mening dat een oneven aantal beter is. De OR heeft een vacature uit laten gaan en zal in 2011 verder actie ondernemen om nieuwe leden te werven.

Een doelstelling van de OR in 2010 was om inhoudelijk verdere verdieping te bewerkstelligen. In 2009 hebben de leden van de OR een cursus gevolgd om zich te positioneren als een stevige OR. Deze cursus heeft bijgedragen aan het vergaren van kennis over de rol van de OR binnen een organisatie, vertegenwoordiging van het personeel en om een volwaardige gesprekspartner te zijn van de directie. In 2010 is de OR met deze kennis aan de slag gegaan en is goed op weg. Wij hebben een halve dag aan deskundigheidsbevordering besteed. Deze ochtend bestond uit het up-to-date houden van de OR. Bij deze ochtend waren alle leden aanwezig. De cursus is geëvalueerd en was leerzaam voor de leden. Tevens is de afspraak gemaakt om in 2011 een cursus te volgen van 1 à 2 dagen voor verdere verdieping.

In 2010 was het een doelstelling meer zichtbaar te worden voor de achterban in de organisatie. Helaas is deze doelstelling niet naar tevredenheid behaald. Ondanks dat er meer nieuwsbrieven uitgegaan zijn naar de achterban, is dit volgens de OR nog niet voldoende. De doelstelling om meer zichtbaar te zijn als OR zal mee gaan naar 2011.

De OR is 7 keer bij elkaar geweest in 2010 om te overleggen en 1 ochtend is besteed aan deskundigheidsbevordering. De OR heeft 7 maal overleg gehad met de directie waarvan 1 met het Bestuur.

In bijgaand schema leest u welke gespreksonderwerpen er aan de orde zijn geweest in de overlegmomenten binnen de OR. Hierbij leest u ook over de onderwerpen waarbij de OR om advies of instemming is gevraagd met bijgaand advies.

Onderwerp	Reactie:
Opleidingsplan 2010	Akkoord
MUNDO's jaarverslag 2009	Ter informatie
Adviesaanvraag structuurwijziging	Loopt nog
Niet-groepsgebonden uren	Akkoord
Eindejaarsuitkering 2010	Akkoord
Nieuw lid bestuur	Akkoord
Verlofregeling	Akkoord
Voorgenomen besluit herinrichting Service Bureau (na uitleg)	Akkoord
Kwartaalcijfers MUNDO	Ter informatie
Begroting 2011	Goedgekeurd
Arbo RIE plan van aanpak 2011 - 2012	Adviesaanvraag loopt nog
Ondernemingsraad Uren Kinderopvang MUNDO	Nog geen besluit over genomen



**Mundo's
directiebeoordeling
2010 en daaruit
voortvloeiende
doelen 2011**

07

Mundo's directiebeoordeling 2010 en daaruit voortvloeiende doelen 2011

39

7.1 Mundo's directiebeoordeling 2010

Het beoordelen van alle gegevens is een lastige klus. Je hebt als directeur namelijk altijd te maken met je eigen normen en waarden en vooral ambitieniveau.

Het ambitieniveau 'Hoogwaardige kinderopvang' is niet te omvatten in een paar steekwoorden. Het is een kwestie van meten, wegen en vooral gevoel; het gevoel "zou ik mijn eigen kind hier achterlaten". Volmondig kan ik daar ja op zeggen. De dagelijkse zorg voor de kinderen is steeds een punt van zorg en aandacht. Aandacht voor de goede en liefdevolle zorg en aandacht voor de persoonlijke ontwikkeling van het kind. Kinderopvang is niet alleen vrije tijd, maar vooral informele 'leertijd'. Dat kan alleen in een emotioneel veilige omgeving. Goede kinderopvang is goed voor kinderen. Ik vind dat een hele grote verantwoordelijkheid.

Ik zie bij Mundo vooral mensen die zeer gemotiveerd en kritisch kijken naar hun eigen handelen. Dat blijkt uit het feit dat het registreren van zaken steeds beter wordt opgepakt. Ook de interne motivatie om steeds weer initiatief te nemen om te verbeteren en te ontwikkelen is voelbaar. Van bedrijfsbureau naar Servicebureau lijkt klein, maar is een grote cultuurverandering. Dat betekent namelijk dat wij laten zien dat wij begrijpen dat de combinatie zorg en opleiding/werken een lastige combinatie is.

Als je ervan uitgaat dat 98% van onze collega's op het Servicebureau vrouwen zijn met dezelfde behoefte, kunt u begrijpen dat wij echt voor u klaar staan.

Het Mystery onderzoek bevestigt dit eigenlijk ook allemaal. Kinderopvang Mundo is "GOED" op weg.

De veranderingen op landelijk en lokaal niveau maken dat we de zeilen moeten gaan bijzetten.

Financieel is Mundo inmiddels een gezonde organisatie. Dat moeten we zo houden, want er zullen zware tijden aankomen. Desondanks zal Mundo blijven investeren in kwalitatief hoogwaardige collega's, goede voorzieningen, buitenruimtes en de relaties.

Verbinden en Onderscheiden zal voor het jaar 2011 het Motto zijn waar veel aandacht aan wordt besteed.

Verbinden met de kinderen, ouders, collega's, onderwijs, gemeente, zorginstellingen en alle partijen die Mundo een warm hart toedragen. Dat willen we doen door hier in ons dagelijks handelen steeds aandacht voor te hebben.

Onderscheiden doen we door ervoor te zorgen dat alle kinderen bij Mundo een hele leuke en leerzame dag hebben gehad in een goede accommodatie, die een rustige en voor kinderen een stimulerende, veilige en leerrijke omgeving is.

Mundo's directiebeoordeling 2010 en daaruit voortvloeiende doelen 2011

40

7.2 Mundo's risicoanalyse 2011

Diverse zaken zijn van invloed op het beleid en de bedrijfsvoering van Kinderopvang Mundo. Je kunt hierbij denken aan invloeden die kansen bieden, zoals onze kwaliteit van opvang en ons imago bij ketenpartners en gemeenten. Maar er zijn ook invloeden die negatief kunnen werken als de te verwachten bezuinigingen of een verzadigde markt in een wijk of regio.

Op dit moment zien we dat klanten keuzes gaan maken. Deze keuzes zijn ingegeven door de veranderde wetgeving. Niet alleen de ouders van de kinderen, maar ook de Gemeente heeft als klant de keuze gemaakt anders om te gaan met de zogenaamde doelgroepkinderen. Dat heeft effect op de verkoop van kindplaatsen. De verwachting is dat medio 2011 de plannen van het rijk voor 2012 duidelijk worden. Gezien de signalen worden het zware tijden voor kinderopvang. Naast deze plannen zien we namelijk ook een verzadiging van de markt.

Voor de buitenschoolse opvang zijn er ontwikkelingen die we nauwgezet moeten volgen en we moeten anticiperen op de veranderde vraag van de scholen. We moeten beleid gaan ontwikkelen op naschoolse activiteiten die we de scholen kunnen aanbieden, 3+ opvang in de school (een trend is klas 0). In Rotterdam is er al een aantal experimenten.

Het is belangrijk om deze kansen en bedreigingen goed in beeld te hebben, zodat Mundo hierop tijdig kan inspelen. Dit zijn onze bedreigingen en kansen.

Bedreigingen

1. Er zal in 2011 door het Rijk fors worden bezuinigd op kinderopvang. Dit zal effecten hebben op de bezetting van de kindplaatsen.
2. In diverse gemeenten, buurten en wijken is een punt van verzadiging van kindplaatsen bereikt. Er zal dus extra aandacht moeten komen voor klantenbinding. Voor ons geldt deze verzadiging van de markt voor de gemeente, diverse wijken en buurten in Schiedam, Ridderkerk, Rotterdam.
3. De wachtlijsten voor een aantal van onze locaties zijn afgenomen.
4. De concurrent in Schiedam heeft ondanks de verzadigde markt grote uitbreidingsplannen.
5. De kwaliteit en ligging van het pand van de locatie KDV Holle Bolle Gijs is onder de maat.

6. De Gemeente is voornemens het pand BSO St. Jozef (Stadhouderslaan) te verkopen (project ontwikkelaar met bestemming wonen)
7. De Gemeente is voornemens het pand aan de Schiedamseweg te verkopen (projectontwikkelaar met bestemming wonen)
8. Pand van verzorgingscentrum de Stromen waar KDV het Kinderdijkje in is gehuisvest staat op de nominatie om binnen een aantal jaren te worden gesloopt.

Kansen

1. Mundo heeft in een aantal gemeenten, wijken en buurten een zeer goed imago en dus al een flink aantal "fans". Fans van Mundo zitten vooral in de Gemeenten Spijkenisse, Schiedam, Ridderkerk en Rotterdam.
2. Mundo heeft een hele goede naam bij de ketenpartners.
3. De ontwikkeling brede school en de gemeentelijke visie om kinddiensten als opvang aan te besteden: we zijn partner bij de brede school "De Spechten" en kunnen zo de locatie KDV 't Kinderdijkje handhaven.
4. Voor diverse locaties is een grote wachtlijst: KDV de Kickerhoff, KDV de Piersonstraat, KDV Holle Bolle Gijs, KDV de Kindertuin, KDV de De Rank.
5. Gemeentelijk beleid 'Van uitkering naar werk' en de Gemeentelijke verantwoording voor kinderopvang.
6. Onderzoek door de Gemeente voor verkoop van de panden aan de Schiedamseweg en de Stadhouderslaan aan Mundo met bestemming kinderopvang.
7. Brede school ontwikkeling in Spijkenisse.

Mundo's directiebeoordeling 2010 en daaruit voortvloeiende doelen 2011

41

7.3 Mundo's doelen voor 2011

In plaats van het strategisch beleid voor de periode 2011-2014 is in de beleidscyclus van Mundo ruimte gemaakt om per jaar doelen te stellen, de voortgang te bepalen en aan te scherpen. De reden waarom gekozen is voor deze kortere, maar intensievere beleidscyclus is dat de kinderopvangmarkt anno 2010 erg in beweging is. Er zijn zoveel variabelen in de branche, zoals de economische situatie, de ophanden zijnde bezuinigingen en de positionering van kinderopvang ten opzichte van het onderwijs dat de komende jaren per jaar de koers zal worden vastgesteld. Op deze manier behouden we wendbaarheid en kunnen we snel op kansen inspringen. Om de financiële zekerheid van de organisatie te waarborgen is op dit vlak wel een 4-jaren plan gemaakt.

Voor 2011 is er tevens een jaarplan en jaarroute gemaakt.

Zowel onze missie en visie als de (strategische) ambitie van Mundo willen we handen en voeten geven, waarbij we rekening houden met de geïdentificeerde kansen en bedreigingen. Om klaar te zijn voor deze waarschijnlijk grote veranderingen, hebben we duidelijk omliggende plannen en doelstellingen. Mundo onderscheidt voor 2011 een drietal doelstellingen; er is een inhoudelijke, een financiële en een kwaliteitsdoelstelling geformuleerd.

Inhoudelijke doelstelling 2011

Het in stand houden van het aantal kindplaatsen door middel van onderscheiden en verbindingen maken.

Dit doen we door:

- fans te maken van onze klanten
- ons voor eind 2014 te onderscheiden met al onze locaties ten opzichte van onze concurrent, met name met onze inrichting van de locaties en de buitenruimte
- deskundige en hoogwaardige medewerkers in dienst te nemen en te houden
- invloed uit te blijven oefenen op zowel lokaal, provinciaal als landelijk niveau
- aandacht te blijven houden voor de interne en financiële organisatie en deze dusdanig in te richten dat we snel inzicht hebben in alle ontwikkelingen, kunnen schakelen en anticiperen op de externe ontwikkelingen
- in- en externe communicatie op te zetten die door klanten als ruim voldoende beoordeeld wordt op transparantie, helderheid en overzichtelijkheid

Financiële doelstelling 2011

Kinderopvang Mundo is een maatschappelijk ondernemer. Winst en eigen vermogen zijn noodzakelijk voor de voortbestaan van een organisatie. De winst uit de kinderopvang wordt geïnvesteerd in instandhouding, uitbreiding, de Kindercaravan en kwaliteitsverbetering. Er is veel aandacht voor de prijs-kwaliteitverhouding en we kunnen een uurprijs berekenen die gelijk is aan of zeer dicht bij de maximale tegemoetkoming van de belastingdienst blijft.

Kwaliteitsdoelstelling 2011

Er is een goed werkend kwaliteitssysteem dat maakt dat er blijvend aandacht is voor de planning en control cyclus van Mundo.



**Mundo's
financiën**

08

8.1 Geconsolideerde balans per 31 december 2010

ACTIEF

	31 december 2010		31 december 2009	
	€	€	€	€
VASTE ACTIVA				
Immateriële vaste activa		256.014		512.026
Materiële vaste activa				
Gebouwen	136.555		143.664	
Verbouwingen	885.695		886.528	
Inventaris	327.032		312.655	
Vervoermiddelen	54.589		80.419	
Kindercaravan	67.535		34.807	
		1.471.406		1.458.073
Financiële vaste activa				
Overige vorderingen		0		23.398
VLOTTENDE ACTIVA				
Vorderingen				
Debiteuren	308.118		148.610	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	1.984		12.457	
Overige vorderingen en overlopende activa	38.792		37.558	
		348.894		198.625
Liquide middelen		1.544.970		1.281.486
		<u>3.621.284</u>		<u>3.473.608</u>

PASSIEF

	31 december 2010		31 december 2009	
	€	€	€	€
GROEPSVERMOGEN		1.199.359		586.519
VOORZIENINGEN				
Voor belastingen	62.924		0	
Overige voorzieningen	<u>8.266</u>		<u>21.496</u>	
		71.190		21.496
LANGLOPENDE SCHULDEN				
Schulden aan kredietinstellingen		536.435		882.265
KORTLOPENDE SCHULDEN				
Aflossingen komend jaar op langlopende leningen	193.580		165.380	
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	113.564		100.490	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	278.612		373.889	
Overige schulden en overlopende passiva	<u>1.228.544</u>		<u>1.343.569</u>	
		1.814.300		1.983.328
		<u>3.621.284</u>		<u>3.473.608</u>

8.2 Geconsolideerde exploitatierekening over 2010

	Exploitatie 2010	Exploitatie 2009
	€	€
Netto-omzet		
Omzet kinderopvang	9.332.929	7.509.351
Omzet verkoop caravans	171.000	119.863
Gemeentesubsidies	7.137	41.503
Som der opbrengsten	9.511.066	7.670.717
Inkoop caravans	128.181	81.854
Personeelskosten	5.954.403	5.134.354
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	681.336	554.670
Investeringsubsidies	- 47.106	- 97.704
Huisvestingskosten	797.283	701.472
Organisatie en activiteiten	547.240	460.560
Kantoorkosten	209.260	192.815
Verkoopkosten	168.696	120.733
Algemene kosten	155.257	132.458
Financieel resultaat	49.760	51.117
Som der kosten	8.644.310	7.332.329
Exploitatieresultaat	866.756	338.388
Belastingen	- 253.916	- 122.259
Exploitatieresultaat na belastingen	612.840	216.129

