



Jaarverslag 2007



Inhoud



Voorwoord van het bestuur	1
Van de directie	2
Van het bedrijfsbureau	3
Van de ondernemingsraad	7
Van de centrale oudercommissie	8
Locaties	8
Doelen voor 2008	14
Samenvatting van de exploitatiecijfers 2007	16



Voorwoord van het bestuur



Kinderopvang Mundo is sinds januari 2007 eigenaar van BB-Kids Beheer Groep B.V. Met deze overname is Mundo uitgegroeid van een organisatie met ongeveer 60 medewerkers en 220 kindplaatsen naar een organisatie met 200 medewerkers en 600 kindplaatsen. Cijfers klinken vaak droog, maar deze cijfers vertellen over het jaar 2007 en de manier waarop de missie 'een organische groei van de organisatie' is vormgegeven. Alle medewerkers van kinderopvang Mundo hebben hard gewerkt om deze cijfers een goed verhaal te laten vertellen. Want bij Mundo gaat het niet alleen om kwantiteit maar vooral om kwaliteit. Goede kinderopvang, ook nu we deze aan zoveel kinderen en hun ouders bieden.

De integratie van beide organisaties is goed en soepel verlopen. Zeker als we in ogenschouw nemen hoe snel dit proces zich voltrokken heeft, verdient dit voor alle betrokkenen een groot compliment. De structuur in de organisatie is helder, we werken op alle locaties vanuit één pedagogische visie en er is één bedrijfsbureau. Het doel van de overname was het verstevigen van onze marktpositie en verbetering van de kwaliteit en flexibiliteit van het aanbod. Het bestuur heeft er alle vertrouwen in dat die doelstelling bereikt gaat worden. We realiseren ons echter ook de impact die de overname heeft. Het bestuur heeft de directeur gevraagd in 2008 aandacht te schenken aan stabilisatie van de organisatie.

Het bestuur is in 2007 zeven keer bij elkaar geweest waarvan zes in bijzijn van de directeur. Agendapunten waren de begrotingen, de financiële rapportages en de overname. Het bestuur heeft ook de bestuursvorm besproken. Dit heeft geleid tot het besluit dat de stichting Mundo in beginsel al haar rechten en plichten, die samenhangen met de uitvoering van activiteiten, overdraagt aan een nieuw op te richten Besloten Vennootschap. Het ligt in het voornemen dat op het moment van overdracht het huidige bestuur van de Stichting Mundo aftreedt en op hetzelfde moment de raad van commissarissen vormt van de nieuwe B.V. Lopende het jaar is dit besluit echter niet verder geconcretiseerd. Maart 2008 pakt het bestuur deze taak opnieuw op.

Ook De Kindercaravan is vast onderdeel van de agenda geweest. We zijn trots op het feit dat De Kindercaravan zo goed ontvangen is, met goede verkoopcijfers en veel media-aandacht.

Het bestuur bestaat uit vier leden nl.: de heer Voerman (voorzitter), de heer Zweekhorst (penningmeester), de heer Draaisma en mevrouw Ligtendag. De eigenaren van BB-kids hadden volgens contract tijdelijk recht op een bestuurszetel. De ondernemingsraad heeft echter negatief advies uitgebracht over de voorgedragen kandidaat. Op basis van dat advies heeft het bestuur besloten om deze kandidaat niet te benoemen. Het recht van de voormalige eigenaren op een bestuurszetel is inmiddels vervallen.

2007 was een goed jaar voor Mundo. De vooruitzichten voor 2008 zijn goed. Ook volgend jaar hopen wij wederom dat de mensen en de cijfers een goed verhaal over Mundo vertellen.

Het bestuur



Van de directie

Een nieuwe organisatie en een nieuw jaarverslag. Zeker dit eerste jaar hebben we veel aandacht besteed aan het maken van dit jaarverslag. Vorig jaar kondigden we al aan dat er geen jaarverslagen meer zouden verschijnen van Honki Ponk. We wisten toen al dat een naamsverandering in het verschiet lag en stiekem wisten we ook al we in een vergevorderd stadium waren beland met de overname van BB-Kids.

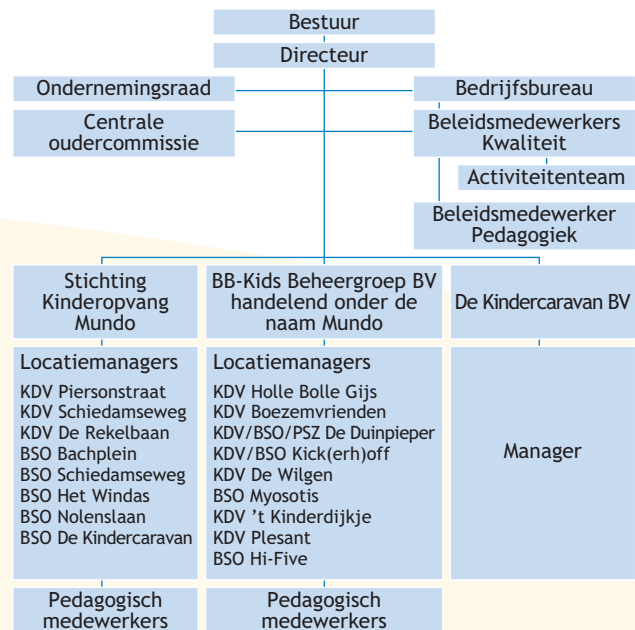
De naam Kinderopvang Mundo is het resultaat van een overname en een naamsverandering. En zoals de naam al doet vermoeden, zijn we groot geworden. Zowel het aantal kindplaatsen, als het aantal medewerkers is minstens verdubbeld.

Een overname, een naamsverandering, nieuwe wet- en regelgeving - waaronder de motie Van Aartsen-Bos - en een forse uitbreiding maken van 2007 een zeer dynamisch jaar. Met vallen en opstaan is zeer veel bereikt. Van een bedrijf met circa 220 kindplaatsen en 60 medewerkers, is Mundo uitgegroeid tot een organisatie met circa 600 kindplaatsen en 200 medewerkers. De overname van BB-Kids kwam voor veel klanten en medewerkers van BB-Kids als donderslag bij heldere hemel. Niet alleen op organisatorisch en inhoudelijk gebied, maar ook op financieel gebied, hebben we in 2007 heel veel bakens en piketpaaltjes neergezet zodat het nieuwe Mundo een gezond bedrijf zou blijven en worden.

Met alle betrokkenen, te noemen de centrale oudercommissie, de ondernemingsraad, de locatiemanagers en manager en de medewerkers van het bedrijfsbureau, zijn plannen gemaakt en uitgevoerd. Dit heeft de nodige discussies opgeleverd. Het invoeren van onder meer integraal management, een ander standaard aantal werkuren per dag, reiskostenvergoeding, deskundigheidbevordering en pedagogisch beleid zijn de revue gepasseerd. De resultaten zijn duidelijk zichtbaar in de organisatie.

Het doel van de overname en de naamsverandering was versterking en verbetering van de kwaliteit, de marktpositie en de financiële positie. Zoals het er achteraf naar uitziet heeft dit ook daadwerkelijk datgene opgeleverd wat was verwacht.

Een nieuwe organisatie vraagt een nieuwe structuur. Dat was nog een hele klus. Niet alleen van het organisatieniveau maar ook van het locatieniveau, het bedrijfsbureau en de staffuncties.



Er is nu (eind 2007) een geheel nieuwe organisatie. Een organisatie met één naam, één ondernemingsraad, één centrale oudercommissie, één management dat integraal verantwoordelijk is voor de organisatie, één bedrijfsbureau en één pedagogisch beleid. De informatie naar klanten is eenduidig en er is een nieuwe huisstijl. Er zijn financiële normen gesteld voor alle onderdelen van het bedrijf. En ter verbetering van de bedrijfsvoering is de planning- en controlecyclus beschreven. Er zijn serviceniveauovereenkomsten en managementcontracten afgesloten, waarin doelen zijn bepaald en effecten zijn beschreven voor de managers en de medewerkers van het bedrijfsbureau. Het is belangrijk dat de managers en medewerkers bedrijfsbureau weten wat ze van een ander mogen verwachten aan werk en wat hun eigen verantwoordelijkheden zijn. Ook is in 2007 hard gewerkt aan het ontwikkelen van één kwaliteitshandboek. BB-Kids was eind 2006 gecertificeerd door KIWA en kinderopvang Honkiponk werkte al jaren volgens het HKZ-systeem. Deze structuur heeft veel houvast gegeven bij de beschrijving en implementatie van de gehele integratietraject. Begin 2008 zal Kinderopvang Mundo worden gecertificeerd.

Een korte conclusie, zo aan het begin van dit jaarverslag, is dat Stichting Kinderopvang Mundo eind 2007 dus goed in de steigers staat. Met uiteindelijk doel het bieden van **'Hoogwaardige kinderopvang'**.

Veel leesplezier.
Monique Dongelmans



Van het bedrijfsbureau



Het bedrijfsbureau bestaat uit de volgende afdelingen:

- Plaatsing en Planning
- Financiën
- Personeelszaken
- Secretariaat.

De medewerkers van het bedrijfsbureau van BB-Kids namen in juni 2007 intrek in de Piersonstraat. De overname van BB-Kids heeft een grote invloed gehad op de inrichting en werkwijze van het bedrijfsbureau. Het aantal medewerkers is gestegen van drie naar negen. Naast de vaste medewerkers van het bedrijfsbureau maakten ook anderen - pedagogisch beleidsmedewerkster, beleidsmedewerkster kwaliteit, projectmanager Kinder-caravan en manager BSO - gebruik van de kantoorruimten. Daarnaast is er een kantoor voor de locatiemanager en een kantoor voor de directeur. In totaal is het aantal werkplekken uitgebreid van zes naar elf. Aangezien het aantal werkplekken met grote regelmaat tekort blijkt te schieten, staat voor 2008 een verhuizing van het bedrijfsbureau naar een groter onderkomen op de agenda.

Het samenvoegen van twee bedrijfsbureaus met beiden een eigen cultuur is dus een hele ingreep.

Als gevolg van de samenvoeging bleek het noodzakelijk om de werkprocessen goed op elkaar af te stemmen. Hierbij hebben we hulp gekregen van drie eindejaars-studenten van de HES. Zij hebben de medewerkers van de verschillende disciplines uitgebreid ondervraagd over de gebruikte werkprocessen en methode. Van daaruit is een voorstel gedaan voor de gezamenlijk werkwijze. Deze werkwijze is beschreven in een handboek. Daar wordt momenteel mee gewerkt en vanuit de praktijk zijn er ook al de nodige aanpassingen gedaan. U zult begrijpen dat de praktijk soms weerbarstiger is dan de theorie en er regelmatig moet worden geëvalueerd. Maar papier en handboeken zijn gelukkig geduldig.

Eind 2007 zijn serviceniveau-overeenkomsten ingevoerd. Zo'n overeenkomst beschrijft wat de locatiemanagers en de disciplines van het bedrijfsbureau in alle redelijkheid van elkaar mogen verwachten en verlangen. De omvang van de huidige organisatie vraagt om een duidelijke, heldere en efficiënte werkwijze, en het managen van verwachtingen.

Informatie voor potentiële klanten



De informatievoorziening naar klanten toe is in de loop van het jaar 2007 steeds meer de digitale kant op gegaan. Stuurden we eerst nog slechts papieren informatiepakketten naar potentiële klanten, inmiddels ligt het accent steeds meer op informatievoorziening via internet. Op de website staat dezelfde informatie als in het informatiepakket én de website is uitgerust met een digitaal inschrijfformulier. We merken dat hier inmiddels veel meer gebruik van gemaakt wordt dan van de inmiddels ouderwetse papier inschrijfformulieren.



Informatie naar huidige klanten

Afgelopen jaar hebben we tweemaal een algemene nieuwsbrief met daarin landelijk en organisatienieuws aan de ouders verstuurd. In 2008 willen we alle nieuwsbrieven met een eenduidige opmaak en inhoud digitaal versturen.

Afdeling personeel en organisatie

Binnen Mundo wordt gewerkt volgens de CAO Kinderopvang, afgesloten tussen de MO-groep, ABVAKABO/FNV, CNV Publieke Zaak en De Unie.

De ontwikkelingen binnen de CAO worden op de voet gevolgd en toegepast.

Deskundigheidsbevordering

Om ervoor te zorgen dat Mundo in beweging blijft is er uiteraard veel aandacht besteed aan afstemming en deskundigheidsbevordering. Het management heeft een aantal trainingsdagen gevolgd die te maken hadden met samenwerking, integraal management, personeelbeleid, begrotingen en budgetteren.

Pedagogisch medewerkers en medewerkers van het bedrijfsbureau hebben diverse trainingen aangeboden gekregen, waaronder Spelen met baby's, Inspelen op baby's, VVE-sterk, Samenwerken met ouders, Gebruik van ICT in de kinderopvang, VVE in de kinderopvang, Training ondernemingsraad en de CAO en Nulmeting pedagogische kennis. Er is een cursus aangaande KING gevolgd, en door de kwaliteitsmanager een cursus aangaande het KIWA kwaliteitssysteem en de interne audits. Daarnaast is er ook een aantal workshops gevolgd, waaronder 'Kinderschapsvorming', 'Ontwikkelingen op het gebied van de brede school' en 'Oudercommissie'. Kortom ook hier weer een breed aanbod wat de kwaliteit aan de kinderen ten goede komt.

Arbobeleid

Met ingang van 1 januari 2007 waren wij aangesloten bij twee arbodiensten; ArboNed en Alexander Calder. Na samenvoeging van de twee bedrijven BB-Kids en Honki Ponk tot Mundo is het samenvoegen van een aantal diensten een 'must'.

Om een beter inzicht in het ziekteverzuim te kunnen krijgen is het belangrijk deze dienst bij één partij neer te leggen. Na inventarisatie van beide overeenkomsten hebben wij gekozen om verder te gaan met ArboNed. Dit betekent dat wij vanaf juni 2008 geen gebruik meer zullen gaan maken van de diensten van Alexander Calder.

Het aantal medewerkers is in 2007 gegroeid. De vraag van locatiemanagers naar invalkrachten was groot, maar het aanbod was klein. Hierdoor was het moeilijk om mensen op de juiste plaats te krijgen en is meerdere malen het uitzendbureau ingeschakeld. In 2008 zal dit probleem extra onder de aandacht gebracht worden van een projectgroep, die gaat bekijken of er op een andere wijze invulling gegeven kan worden aan een eventuele vaste invalpool.

Stagiaires en vrijwilligers

In 2007 is een projectgroep opgericht om het opleidingsbeleid te optimaliseren. Dit om de diverse ontwikkelingen binnen de markt te kunnen toepassen in de organisatie. Mundo wil een goede kweekvijver worden van kwalitatief sterke pedagogisch medewerkers. Het is duidelijk dat opleiden geld kost, maar in de toekomst blijkt dat de investering haar waarde zal bewijzen.

Ziekteverzuim

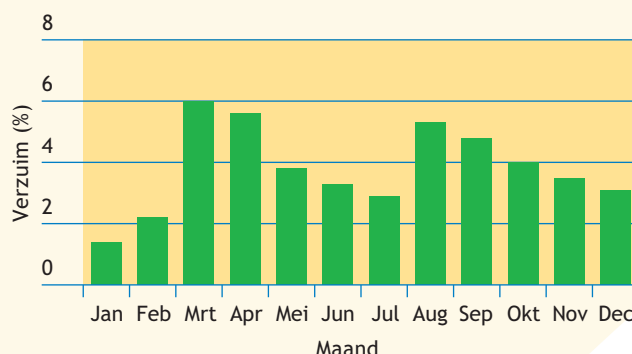
Mundolocaties

In 2006 had Mundo een gemiddeld ziekteverzuim van 6,5%. Dit jaar is er een gemiddeld ziekteverzuim behaald van 3,9%.

Voor 2007 hadden wij de hoop uitgesproken dat we met de combinatie van een ziekteverzuimverzekering, de nieuwe Arbodienst en ons verzuimbeleid een daling van het ziekteverzuim zouden kunnen behalen. Het streven van maximaal 5% is ruimschoots gehaald.

Voor 2008 stellen we uiteraard weer hetzelfde doel.

Onderstaand overzicht geeft de totale cijfers per maand. In 2008 is het de bedoeling om de cijfers per locatie te genereren.



Verzuimpercentage ArboNed - Mundolocaties; jaargemiddelde 3,9%



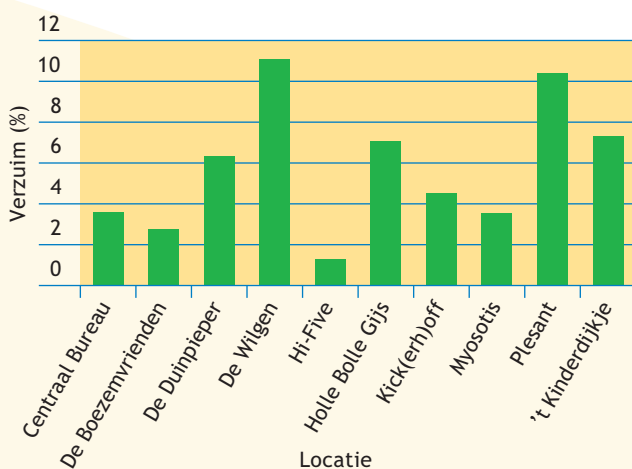
BB-Kidslocaties

In 2006 had BB-kids een gemiddeld ziekteverzuim van 5,3%. Dit jaar is er een gemiddeld ziekteverzuim van bijna 7%.

De verhoging van dit percentage wordt vooral veroorzaakt door een aantal langdurig zieke medewerkers.

De doelstelling van 2008 is voor de gehele organisatie dit percentage onder de 5% te laten zakken. Ter bevordering hiervan zullen met de medewerkers regelmatig ziekteverzuimgesprekken gevoerd gaan worden en de medewerkers van personeelszaken zullen een signalerende rol gaan vervullen met aandachtspunten richting de locatiemanagers.

Onderstaand een totaaloverzicht per locatie.



Verzuimpercentage Alexander Calder - BB-Kidslocaties; jaargemiddelde per locatie, totaal gemiddelde 6,68%

In- en uitstroomgegevens

Het aantal medewerkers is totaal met 4 fte afgenomen. De vraag van locatiemanagers naar invalkrachten was groot, maar het aanbod was klein. Hierdoor was het moeilijk om mensen op de juiste plaats te krijgen en is meerdere malen het uitzendbureau ingeschakeld. In 2008 zal dit probleem extra onder de aandacht gebracht. Er wordt een projectgroep opgericht die gaat bekijken of er op een andere wijze invulling gegeven kan worden aan het personeel tekort eventueel door het invoeren en beheren van een vaste invalpool.

Leeftijdsopbouw, aantal medewerkers in en uit dienst en verhouding - Gegevens d.d. 31 december 2007

Mundolocaties

Aantal medewerkers	88
Leeftijd: tot 20	3
20 - 30	43
30 - 40	24
40 - 50	11
>50	7
Gemiddelde leeftijd	33,22

BB-Kidslocaties

Aantal medewerkers	138
Leeftijd: tot 20	3
20 - 30	80
30 - 40	34
40 - 50	11
>50	10
Gemiddelde leeftijd	31,7

Totaal aantal medewerkers

Mundo	88	BB-Kids	138
Mannen	3	Mannen	0
Vrouwen	85	Vrouwen	138



Afdeling plaatsing en planning

De vraag naar kinderopvang is dit jaar gestegen. Dit is duidelijk zichtbaar in verhoogde bezettingscijfers en de wachtlijst die ontstaan is voor een aantal locaties. De BSO-convenanten, contracten met de diverse basisscholen, maken een verschuiving zichtbaar. Een aantal scholen waar wij mee samenwerkten is naar een andere aanbieder overgestapt. Er zijn echter ook scholen waar we nog geen zaken mee deden, waar in 2007 een convenant mee is afgesloten. Het is nog niet duidelijk wat de feitelijke en blijvende effecten zijn van deze verschuiving. De toekomst zal het ons leren. De kindbezetting op zowel de woensdag als de vrijdag blijft erg laag en erg lastig te vullen. Ouders hebben hier simpelweg geen belangstelling voor.

Op korte termijn zal een BSO-locatie met 40 kindplaatsen geopend worden aan de Stadhouderslaan in Schiedam. Dit betreft gedeeltelijk een overplaatsing van 15 kinderen van de locatie Hi-Five. Dit doen we in verband met het convenant dat is afgesloten met de Sint Jozef- en Sint Janschool.

Deze kinderen worden in de loop van 2008 op de locatie Stadhouderslaan geplaatst. De ruimte die hierdoor vrijkomt op Hi-Five zal worden opgevuld met de kinderen van basisschool de Taaltuin. Met deze school hebben we in december 2007 een convenant afgesloten.

In basisschool Het Windas in Schiedam is medio september 2007 een locatie met 20 kindplaatsen van start gegaan. Kinderen van BSO Schiedamseweg zijn hier naartoe overgeplaatst. Voor deze opvanglocatie is veel belangstelling en de verwachting is dan ook dat deze medio 2008 zal worden uitgebreid naar 30 kindplaatsen.

Uitschieters qua bezetting zijn het KDV van de Kick(erh)off (van 65% naar 87% gestegen), KDV PleSant (van 59% naar 71% gestegen), KDV De Rekelbaan (van 90% naar 108% gestegen) eind 2007. De bezetting van KDV Piersonstraat steeg van 88% naar 92% tegen het eind van 2007. Een verdere uitsplitsing van de bezettingscijfers staat hieronder.



Tarieven

Mundo

Piersonstraat, Schiedamseweg, De Rekelbaan,
Bachplein, Nolenslaan

BB-Kids

De Boezemvrienden, 't Kinderdijkje,
Holle Bolle Gijs, De Wilgen, De Duinpieper,
PleSant, Kick(erh)off, Myosotis, Hi-Five

	KDV	KDV-flex	BSO-combi	BSO-los	KDV	KDV-flex	BSO-combi	BSO-los
2005	4,88	5,10	5,03	5,57	5,34* (5,54**)	5,87* (6,09**)	4,89	
2006	5,00	5,28	5,16	5,70	5,53* (5,73**)	6,08* (6,30**)	5,06	
2007	5,24	5,53	5,41	5,97	5,72* (5,92**)	6,29*	5,25	
2008	5,48	5,78	5,65	6,10	5,60* (5,80**)	5,98	5,65	6,10

Alle tarieven zijn in euro's en per uur vermeld

* exclusief warme maaltijd

** inclusief warme maaltijd

Van de ondernemingsraad

Ook voor de ondernemingsraad was 2007 een zeer bewogen, dynamisch en leerzaam jaar. De overname, een interim-ondernemingsraad, verkiezingen, en diverse instemming- en adviestrajecten hebben ervoor gezorgd dat de ondernemingsraad een duidelijke rol kreeg binnen de organisatie.

In chronologische volgorde heeft de OR de volgende zaken besproken:

Januari - In samenwerking met de ABVAKABO heeft de OR van BB-Kids zich gebogen over de overname door Honki Ponk en een convenant afgesloten met de directie inzake de overname en de baangarantie van de medewerkers van BB-Kids.

Maart - Onder begeleiding van een externe deskundige is een reglement opgesteld voor de nieuw te vormen ondernemingsraad.

April - In samenwerking met de ABVAKABO heeft de OR ingestemd met de nieuwe organisatiestructuur. Er is een convenant opgesteld voor een overgangsregeling van twee ondernemingsraden naar een gezamenlijke ondernemingsraad, wat getekend is door beide voorzitters.

Mei - In mei is er een personeelsbijeenkomst geweest, waar de nieuwe organisatiestructuur is toegelicht. Tijdens deze bijeenkomst is tevens de interim-ondernemingsraad benoemd.



Juli - Er is een adviesaanvraag van het bestuur geweest ten aanzien van het aanstellen van een nieuw bestuurslid. Het bestuur heeft het negatieve advies van de OR overgenomen.

September - In september zijn er verkiezingen geweest voor de nieuwe ondernemingsraad. Aangezien er slechts 5 kandidaten waren, zijn deze zonder verdere verkiezingen benoemd.

November - In november heeft de directie een instemmingsaanvraag gedaan inzake de eindejaars-uitkering. Het advies van de ondernemingsraad is door de directie overgenomen.

December - In december is overleg geweest met de directie over de taakuren. Hier is een duidelijk beleid uit naar voren gekomen. Tevens is er een formele adviesaanvraag van directie aan de OR geweest, inzake de begroting voor 2008. Na bestudering bleek dat de toezeggingen en de verschuivingen aangaande de kostenstructuur in de begroting zijn opgenomen.

De ondernemingsraad heeft zich voor 2008 de volgende doelen gesteld:

- Verbetering communicatie achterban
- Doel eindejaarsuitkering behalen

- Lager ziekteverzuim
- Duidelijke visie voor werknemers
- Deskundigheidsbevordering voor OR
- Verkiezingen uitschrijven in 2008:
- Evaluatie van de doorgevoerde veranderingen omtrent het inhoudelijk beleid
- Personeelsbijeenkomsten organiseren
- Verbetering communicatie met directie.

Van de centrale oudercommissie

Door de overname van BB-Kids zijn in het verslagjaar 2007 ook de centrale oudercommissies (CO's) samengevoegd. Om de samenvoeging goed te laten verlopen, richtten de twee commissies een werkgroep op en stelden een nieuw reglement op. Op een bijzondere vergadering op 5 juni 2007 is de mandatering bekrachtigd. Vanaf dat moment was de nieuwe CO actief en gemachtigd om volgens het nieuwe mandaat en reglement te handelen. Dit proces is naar tevredenheid verlopen.

De nieuwe Centrale oudercommissie heeft de volgende adviesaanvragen behandeld:

- *Pedagogisch beleid* - Akkoord met het voorstel van Mundo.
- *Openingstijden en prijs* - Na uitgebreide discussie akkoord met het voorstel van Mundo.

- *Voedingsbeleid* - Het voorstel van Mundo om in alle vestigingen alle kinderen een warme maaltijd te serveren is niet akkoord bevonden. Afspraak is om dit per vestiging te laten bepalen door de lokale oudercommissie.

Er is constructief overleg geweest, onderling en met de directie.

De lokale oudercommissie van de vestiging Myosotis en De Duinpieper hebben gedurende het jaar hun mandaat ingetrokken. Dit gebeurde naar aanleiding van het advies over het nieuwe openingstijden- en prijsbeleid.

Locaties

Klanttevredenheidsonderzoek

In 2007 is er een algemeen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Wij hebben ervoor gekozen mee te doen aan De Nationale Crèchetest. De tevredenheidsonderzoeken laten zien dat de ouders over het algemeen zeer tevreden zijn over de dienstverlening op de locaties. Enkele punten van aandacht: Er is te weinig bekend over het pedagogisch plan, de pedagogische visie wordt niet altijd herkend op de kindercentra en een aantal maal is aangegeven dat de behandeling van klachten niet altijd adequaat wordt opgepakt.

Verbeterpunten die uit het klanttevredenheidsonderzoek naar voren kwamen betroffen:

het spelmateriaal op de locaties, ouderavonden, bekendheid met de oudercommissie en de centrale oudercommissie en bekendheid en uitvoering geven aan het pedagogisch beleid.

De verbeterpunten aangaande het bedrijfsbureau zijn onder meer: de communicatie vanuit het bedrijfsbureau en de directie, de bereikbaarheid van het bedrijfsbureau, de reactietermijn van de afdeling Plaatsing en Planning en de debiteurenadministratie.



De resultaten zijn en worden besproken met de lokale oudercommissies.

Er zal per locatie een plan van aanpak worden gemaakt om de tevredenheid van ouders te verhogen. Er moet hierbij goed gekeken worden naar de aard van de verbeterpunten. Het gaat bijvoorbeeld niet alleen om de kwantiteit van informatieverstrekking, maar vooral ook om de kwaliteit & inhoud.

Omdat we deze vorm van klanttevredenheidsonderzoek in deze vorm voor het eerst hebben gedaan, zal dit klanttevredenheidsonderzoek worden gezien als de nulmeting. In 2008 zal eenzelfde onderzoek plaatsvinden. Dit onderzoek moet laten zien dat de acties die naar aanleiding van de nulmeting zijn ondernomen, effect hebben. De ouder/klanttevredenheid wordt in 2008 gebruikt voor het al dan niet toekennen van de eindejaarsuitkering van de medewerkers.

Klachten en meldingen

Er zijn in 2007 diverse klachten en meldingen geweest van ouders en medewerkers. Verreweg de meeste klachten zijn naar tevredenheid opgelost. Naar aanleiding van de prijsverhoging voor 2008 hebben een aantal ouders van BSO De Duinpieper hun kindplaats opgezegd en zijn naar een andere aanbieder gegaan. Er zijn geen klachten behandeld door de externe klachtencommissie. Een uitgebreide klachtenregistratie is op aanvraag verkrijgbaar.

Ongevallen

In totaal zijn er zeven ongevallen gemeld waarvoor een bezoek aan de huisarts of EHBO-afdeling noodzakelijk was. In *alle* gevallen kon het kind na behandeling of onderzoek naar huis. Verreweg de meeste ongevallen hadden betrekking op struikelen, vallen en botsen van kinderen. Naar aanleiding van een ongeval waarbij een kind uit een bed was gevallen, is het protocol en toezicht aangescherpt. Een uitgebreide ongevallen- en bijna-ongevallenregistratie is op de betreffende locatie op te vragen.

Inspectiebezoek/GGD-controle

Op elf van onze locaties is dit jaar zoals gewoonlijk een bezoek geweest van de inspectie kinderopvang. Uiteraard is het allemaal voldoende bevonden en zijn de aandachtspunten van de inspectie per direct aangepakt en verbeterd.



Dat ging vooral om het juist invullen van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.

Deze is ontwikkeld door de Branchevereniging in samenwerking met GGD Nederland en de consumentenbond. De GGD gebruikt deze inventarisatie, in combinatie met een bezoek, om te beoordelen of de locatie voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen. Daarnaast gebruikt de GGD allerlei documenten, onderzoek, interviews en observaties voor deze beoordeling. Op basis hiervan zijn de locaties beoordeeld. De rapporten zijn besproken met de oudercommissies en gezamenlijk is een verbeterplan opgesteld. Alle inspectierapportages zijn in te zien op de locaties en op de website van de GGD.

Oudercommissie

Vier BSO-locaties hebben geen oudercommissie of een onvolledige oudercommissie. Er is door de manager via de nieuwsbrieven en middels persoonlijke benadering een aantal pogingen gedaan om ouders te vragen om zitting in de lokale oudercommissie te nemen. Dit heeft helaas niet tot resultaat geleid. Het gevolg hiervan is dat er een onvoldoende op dit onderdeel op het inspectierapport.

Nieuwsbrieven

Ieder locatie heeft periodiek nieuwsbrieven verstuurd. Per 1 januari 2008 is men verplicht elke 14 dagen een nieuwsbrief te versturen met een vaste lay-out en inhoud. Per 1 maart 2008 zal dit digitaal gebeuren. Er is een algemene nieuwsbrief naar de ouders verstuurd en een drietal persoonlijke brieven via het bedrijfsbureau. Die drie brieven betroffen de overname, de naamsverandering en de tariefwijzigingen. Maandelijks zijn er facturen verstuurd. Eenmaal per jaar wordt de jaaropgave naar alle ouders verstuurd.

Keuring speeltoestellen

Op acht van onze locaties worden maandelijks de speeltoestellen nagekeken en zo nodig gerepareerd. Daar wordt een logboek bijgehouden zodat duidelijk is dat onze toestellen veilig zijn. Er is een procedure afgesproken waarin een maandelijks controle het bijhouden van een logboek ook voor de andere locaties zo snel mogelijk wordt ingevoerd.

Onderhoud gebouwen

In 2007 is er veel te doen geweest in de media over een te hoog CO₂-gehalte in de kinderopvang. Wij hebben direct actie ondernomen en een extern bureau metingen laten verrichten. Daaruit bleek dat twee van onze locaties niet voldeden aan de wettelijke normen. Dat waren kinderdagverblijf Holle bolle Gijs en kinderdagverblijf Plesant. Door simpelweg het schoonmaken van de ventilatiestroken in de ramen was het probleem gelukkig snel opgelost. Er zijn in 2007 geen grote onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd. Het 'klein' onderhoud van de locaties wordt gedaan aan de hand van de aanwezige onderhoudsplannen, en op verzoek van de manager. De werkzaamheden worden uitgevoerd door de onderhoudsmedewerker en door een extern onderhoudsbedrijf.

Managementoverleg

Elke eerste maandag van de maand, met uitzondering van de zomermaanden, heeft er een MT-overleg plaatsgevonden. De structuurnota en de integratie van Mundo en BB-Kids liepen evenals het kwaliteitsbeleid als een rode draad door de agenda.

Externe audit

Voormalig BB-Kids is een gecertificeerde organisatie. Elk jaar komt een extern bureau controleren of we nog steeds aan de normen voldoen. Deftig noemt men dat een audit. Je bent verplicht om zelf een controle (interne audit) uit te oefenen. Daarnaast komt het KIWA jaarlijks een externe audit uitvoeren. Uiteraard voldeden we ook dit jaar weer aan alle normen. Voor 2008 wordt er voor heel Kinderopvang Mundo een controle gedaan en zal heel Mundo voldoen aan de HKZ-normen.



Kwaliteitsbeleid

In 2007 heeft de kwaliteitsmedewerker een aantal speerpunten en prioriteiten gehad om zich op te richten. Zij hield zich voornamelijk bezig met de informatiestroom naar ouders en beleidsonderwerpen die in het informatieboekje staan beschreven zoals voeding, pedagogiek, klachten en ouderbeleid.

In het kwaliteitsoverleg in december 2007 zijn diverse onderwerpen besproken met het MT onder andere: de resultaten van de eerste interne audit van november 2007, de resultaten van de pedagogische nulmeting, de inhoud van de informatiestroom naar nieuwe ouders, het herschreven beleid over voeding en pedagogiek, ouders en klachten en het huishoudelijk reglement voor ouders. Eens per maand is er stafoverleg tussen de pedagogisch beleidsmedewerker en de beleidsmedewerker kwaliteit. Eens in de twee maanden is de directie bij dit overleg aanwezig. In dit overleg worden de actuele onderwerpen inhoudelijk besproken.

Pedagogisch beleid

Er is het afgelopen jaar veel aandacht geweest voor het inhoudelijke beleid. Een belangrijke vraag die wij ons hierbij steeds stelden was: wat vinden we belangrijk in het omgaan met de kinderen? En welke uitgangspunten gaan we hanteren nu we één organisatie zijn. Een flinke klus, want deze uitgangspunten hebben invloed op al het handelen binnen de organisatie.

Duidelijk is dat het kind centraal staat in al ons handelen. Steeds opnieuw zullen we die vraag aan ons zelf moeten stellen. We willen niet alleen dat het beleid goed op papier staat maar dat we ook zo werken.

Er is een opleidingsbeleid en een opleidingsplan gemaakt, om ervoor te zorgen dat iedereen binnen de organisatie weet wat we bedoelen met het feit dat het kind centraal staat.

In de begroting van 2008 hebben we financiële middelen beschikbaar gesteld om ervoor te zorgen dat voor 2010 alle locaties zowel qua inrichting als spelmateriaal voldoen aan de nieuwe Mundo norm.

Activiteitenaanbod

Er is dit jaar veel aandacht geweest voor het activiteiten-aanbod. Met name het sport- en spelaanbod heeft een grote impuls gekregen.

In oktober 2007 zijn we gestart met een sportpilot en is iemand aangesteld die sport- en spelactiviteiten doet met zowel de BSO- als de KDV-kinderen. Met een bus,





gevuld met allerlei sport- en spelmaterial, komt deze medewerker tweemaal per week op de locaties langs om sport- en spelactiviteiten met de kinderen te doen. Deze functie valt onder de verantwoordelijkheid van onze pedagogisch coach. Hiervoor is gekozen, omdat het doen van de activiteiten een pedagogisch doel is. Door middel van sport en spel wordt immers extra aandacht gegeven aan ontwikkelingsgebieden als cultuur, normen en waarden, persoonlijke competenties, emotionele veiligheid en sociale competenties.

Omdat deze sportpilot een groot succes is gebleken voor het kind en een stimulans is voor iedereen om meer te bewegen en buiten te zijn zullen we dit aanbod verder uitbreiden in 2008. Er zal onder andere een tweede medewerker worden aangesteld zodat het aanbod kan worden uitgebreid naar alle locaties.

Spelmateriaal

Op elke locatie is voldoende spel- en ontwikkelingsmateriaal aanwezig. Toch sluit het materiaal hier en daar niet geheel aan op onze visie. Hierin gaan wij uit van natuurlijke materialen waar kinderen zelf hun fantasie bij kunnen gebruiken. Om ervoor te zorgen dat binnen alle locaties van Mundo op dezelfde manier met deze visie wordt omgegaan is er een beleid geschreven over de aanschaf en het gebruik van spelmaterial. De Centrale Oudercommissie zal hier begin 2008 een advies over geven.

De Kindercaravan

Het project De Kindercaravan is in januari 2007 omgezet in een De Kindercaravan BV.

In april 2007 is de eerste Kindercaravan geopend door Wethouder Daskalakis in Schiedam.

Bijna alle media hebben aandacht besteed aan dit bijzondere moment en aan ons unieke BSO-concept. Andere kinderopvangorganisaties zijn naar aanleiding van het zien van de eerste echte Kindercaravan overstag gegaan en hebben één of meerdere Kindercaravans aangeschaft.

Onze doelstelling om 5 Kindercaravans te verkopen is dan ook ruimschoots gehaald. Wij hebben ons jaar afgesloten met 8 verkochte Kindercaravans en 3 onder voorbehoud, dus 11 in totaal. In november stonden we met een Kindercaravan op de KINDVAK, een jaarbeurs voor de kinderopvang. Wij hebben enorm veel belangstelling gekregen en meer dan 30 offertes naar aanleiding van de beurs verzonden. Omdat de termijn tussen offerte en uiteindelijke aanschaf gemiddeld zo'n 3 tot 5 maanden



is verwachten wij in 2008 tussen de 10 en 20 Kinder-caravans te verkopen. Afgelopen jaar hebben wij veel werkbezoeken georganiseerd om naar de Kindercaravan te komen kijken, onder andere BOINK maar ook schoolbesturen en overkoepelende organisaties zoals de Bond voor Katholiek Basis Onderwijs (b KBO). Verder wordt er uitbreiding van het pedagogische concept en website verwacht in 2008. De BV zal uitgebreid worden met tenminste één personeelslid naar minimaal 2 personeelsleden. Tevens was het mogelijk om via het ministerie van OC&W € 25.000 subsidie te krijgen bij aanschaf van een Kindercaravan ter uitbreiding van BSO binnen een organisatie. 2007 was een succesjaar voor De Kindercaravan BV.



Doelen voor 2008



Hieronder volgt een samenvatting van de doelen voor 2008.

Voor de directie



- Organisatorische groei.
- Certificering van de gehele organisatie.
- Concurrenieren op de inhoud van het kwaliteitsaanbod.
- Goede prijs/kwaliteitverhouding.
- Alle locaties moeten gaan voldoen aan de Mundo-norm tussen 2007 - 2010.

Voor de managers



- Ouders motiveren om zitting te nemen in de oudercommissie.
- Ziekteverzuim personeel verlagen naar 5% of minder.
- Voldoende activiteiten aanbod, afgestemd op de leeftijd en belangstelling van de kinderen.
- Oudertevredenheid cijfer gelijk of beter dan het landelijk gemiddelde.
- Medewerkertevredenheid cijfer gelijk of beter dan het landelijk gemiddelde.



Kindercaravan



- Uitbreiding personeel.
- Verder ontwikkelen van de website .
- Aandacht blijven houden voor de kwaliteit en verbetering van het product.
- Aandacht voor de klanttevredenheid.
- Verkoop van 20 caravans in 2008

Voor het bedrijfsbureau



- Het imago van Mundo als werkgever in de regio Rijnmond bewaken.
- Stroomlijnen van de interne organisatie.
- Norm personeelskosten/inkomsten bewaken.

Voor de kwaliteitsmedewerker



- Doorgaan met het actueel houden van het handboek.
- Evaluatieplanning maken voor de diverse beleidsstukken, protocollen en formulieren.
- Er voor zorgen dat alle rapportages van de RI&E op administratief niveau een voldoende scoren.



Voor de pedagogisch coach

- Een opleidingsplan en een aanbod voor deskundigheidsbevordering maken voor al het personeel van Mundo waarbij bijzondere aandacht voor de pedagogische visie van de organisatie.
- Ouderavonden organiseren met het pedagogisch beleid als thema.
- Het pedagogisch beleid van MUNDO zichtbaar maken op alle locaties

Alles met als doel het voortzetten van het leveren van *'hoogwaardige kinderopvang'*.



Samenvatting van de exploitatiecijfers 2007

Geconsolideerde balans per 31 december 2007

Activa				Passiva			

Geconsolideerd exploitatieoverzicht over 2007



	2007		2006	
	€	€	€	€
Inkomsten		6.221.424		5.717.531
Personeelskosten	3.977.674		3.786.371	
Afschrijvingen	111.425		160.123	
<i>Overige bedrijfskosten</i>				
Overige personeelskosten	267.753		162.943	
Huisvestingskosten	533.218		517.270	
Organisatie en activiteiten	257.467		240.953	
Kantoorkosten	159.848		172.385	
Autokosten	10.366		-	
Verkoopkosten	88.564		190.289	
Algemene kosten	177.230		213.272	
Overnamekosten BB-Kids Beheer Groep B.V.	76.987		-	
Som der uitgaven		-5.660.532		-5.443.606
Exploitatiesaldo		560.892		273.925
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	9.006		25.524	
Rentelasten en soortgelijke kosten	-37.132		-49.337	
		-28.126		-23.813
Resultaat voor belasting		532.766		250.112
Belastingen resultaat		-57.411		-59.628
Aandeel in het resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen		10.772		-
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		486.127		190.484
Buitengewoon resultaat				
Buitengewone baten	-		18.084	
Buitengewone lasten	-532.935		-123.452	
Buitengewoon resultaat		-532.935		-105.368
Resultaat na belastingen		-46.808		85.116



Adressen locaties

KDV Holle Bolle Gijs	Burg. Gijsenlaan 7-10	3118 BK Schiedam	010 247 73 99
KDV en BSO De Schiedamseweg	Schiedamseweg 65	3121 JE Schiedam	010 471 45 59
KDV Piersonstraat	Piersonstraat 37	3119 RG Schiedam	010 246 97 51
KDV De Rekelbaan	Holysingel 3 3136 LA	Vlaardingen	010 249 39 69
KDV De Boezemvrienden	Boezemsingel 100	3034 CA Rotterdam	010 214 10 45
KDV 't Kinderdijkje	Pietersdijk 60	3079 TD Rotterdam	010 292 48 44
KDV De Wilgen	Hamakerstraat 77	3052 JA Rotterdam	010 285 96 96
KDV en PSZ De Duinpieper	Tasmanweg 180	3151 BZ Hoek van Holland	0174 38 46 34
BSO De Duinpieper	Mercatorweg 50	3151 CJ Hoek van Holland	06 558 227 30
KDV PleSant	Hugo de Groothof 50	2984 GK Ridderkerk	0180 49 95 70
KDV en BSO Kick(erh)off	Lange Groeneweg 100	3207 JE Spijkenisse	0181 68 08 98
BSO Hi-Five	Burg Honnerlage Gretelaan 498	3118 BB Schiedam	06 241 354 43
BSO Nolenslaan	Mgr. Nolenslaan 57	3119 EA Schiedam	010 273 31 30
BSO Bachplein	Bachplein 578	3122 JM Schiedam	010 449 10 75
BSO Ababil	Dr. Wibautplein 47	3118 KB Schiedam	010 449 19 90
BSO Myosotis	Abeelweg 396	3053 PH Rotterdam	010 418 60 44
BSO Het Windas	Nachtegaallaan 2	3121 XP Schiedam	010 470 02 45
BSO St. Jozef (open medio maart 2008)	Stadhouderslaan 30	3116 HP Schiedam	010 246 97 52

Correspondentieadres

Piersonstraat 37
3119 RG Schiedam
T 010 246 97 51
F 010 426 17 38

E info@kinderopvangmundo.nl
I www.kinderopvangmundo.nl