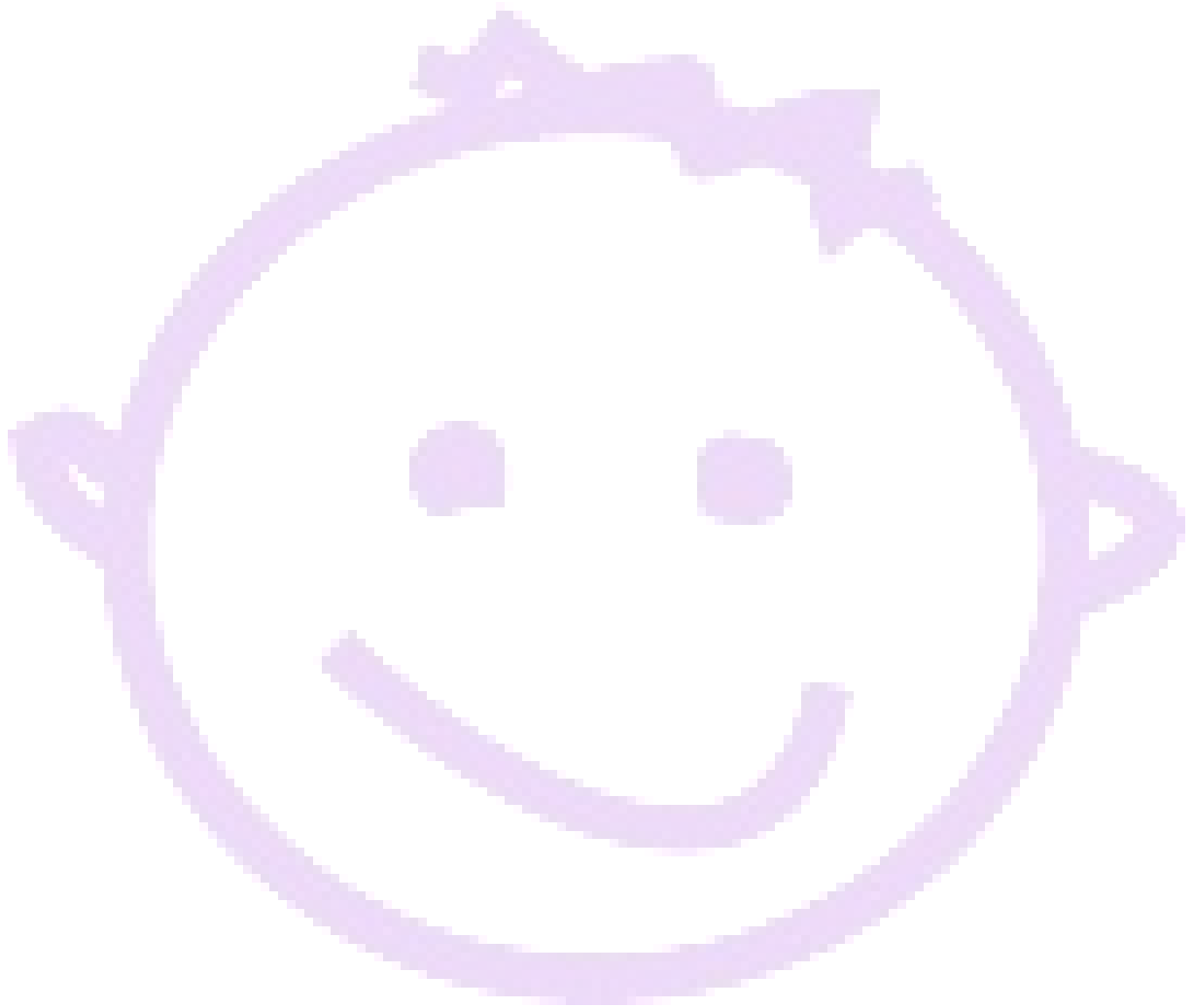


JAARVERSLAG 2018



ma
ma |  e
kinderopvang



Inleiding

2018 was een feestelijk jaar voor Mamaloe. Het 25-jarig jubileum werd op 26 mei met bestuur, medewerkers en samenwerkingspartners met een groot feest gevierd. Voor de kinderen werd dit in de week van 15 oktober gevierd: voor de kinderen 0 – 4 jaar met een feest-kok, die een lekkernij voor en met de kinderen kwam klaarmaken, en voor de kinderen 4 – 12 jaar met een discomiddag.

Ook stond 2018 in het teken van grote veranderingen voor Mamaloe:

- Op 1 januari 2018 was de overname van de Peuterspeelzalen een feit en mochten we 12 nieuwe collega's verwelkomen. De uitdaging om twee verschillende "culturen" te matchen was hiermee van start gegaan. Het eerste half jaar, de periode waarin het sociaal plan van kracht was, werd als wenperiode beschouwd. Vanaf 1 juli 2018, toen deze periode voorbij was, gingen onze nieuwe collega's volledig conform het beleid van Mamaloe werken. Dat een dergelijke overname veel impact heeft, bleek uit het vrijwillig vertrek van 5 nieuwe collega's, het langdurig uitvallen wegens ziekte bij nog enkele anderen en de moeite die het kost om "nieuw" beleid eigen te maken. De start is gemaakt en wordt in 2019 onverminderd voortgezet.
- Per 1 januari 2018 werd de wet IKK (Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang) van kracht. Met de invoering van deze nieuwe wet werden per 1 januari 2018 een aantal kwaliteitsverbeteringen beoogd: zo mogen er in de kinderdagverblijf groepen nog slechts twee vaste medewerkers per week ingezet worden, heeft ieder kind een mentor, kwamen er aanpassingen in de scholing/certificering EHBO aan kinderen en moesten we een start maken in het bijscholen van pedagogisch medewerkers tot "baby specialisten". Doordat bij Mamaloe de Kwaliteit altijd voorop staat, konden deze aanpassing vlot gerealiseerd worden. 12 Pedagogisch medewerkers (2 per kinderdagverblijfgroep) hebben in 2018 het babycertificaat behaald. Op 1 januari 2019 zullen er wederom nieuwe kwaliteitseisen vanuit de wet IKK van kracht worden. Zo wordt het beroepskracht-kind ratio voor 0 – 1 jarigen verlaagd van 1:4 naar 1:3 en de ratio voor de 7 – 12 jarigen verhoogd van 1:10 naar 1:12 en zal structureel een pedagogisch coach ingezet moeten worden. Dit brengt zowel een kwaliteitsverbetering als een kostenverhoging met zich mee.
- In september 2017 was gestart met de inrichting en implementatie van twee nieuwe programma's: **KidsVision** – een kind- en personeelsplanningsprogramma en **Konnect** – een applicatie waarmee de communicatie tussen opvang en ouders digitaal via pc of middels een app kan plaatsvinden. In december 2017 (KidsVision) en januari 2018 (Konnect) waren beide programma's in gebruik. Voor onze klanten, voornamelijk de nieuwe klanten die door de overname een contract met Mamaloe aangingen, behoorlijk wennen. Niet alleen vinden inschrijvingen, wijzigingen en het ondertekenen van plaatsingsbewijzen digitaal plaats, maar ook konden zij via de ouderapp van Konnect direct hun kindje bij de groep afmelden, extra- of ruildagdelen aanvragen, tegoeden inzien, facturen, jaargaven en nieuwsbrieven ontvangen en werd het schriftje eveneens digitaal. De implementatie van KidsVision heeft meer tijd in beslag genomen dan vooraf beoogd. Zo moest er in het voorjaar door de leverancier van KidsVision nog een koppeling met het boekhoudprogramma gebouwd worden, waardoor er een grote achterstand ontstond in het debiteuren beheer. Eind 2018 hadden we dit, dankzij de uitzonderlijke inzet van de collega's van de administratie, op de rit. Het laatste onderdeel, de implementatie van de personeelsplanning in KidsVision, kan hierdoor pas in 2019 van start gaan.
- Ook zijn we in het voorjaar van 2018 organisatie breed met office 365 gaan werken. Hierdoor kunnen bestanden digitaal gedeeld worden en inzichtelijke gemaakt worden. Met name voor de pedagogisch medewerkers, die toch voornamelijk de kinderen op de groepen begeleiden, was dit een grote uitdaging. Zij waren immers gewend om alles "op papier" te krijgen. Met alle digitalisering hoopt Kinderopvang Mamaloe haar steentje bij te dragen aan een duurzamere wereld.
- Op 28 mei werd de nieuwe wet op privacy, de AVG-wet, van kracht. Hiervoor werd een Functionaris Gegevensbescherming aangesteld, die samen met de directeur belast is met de werkzaamheden die voortkomen uit deze wetgeving.
- En, tot slot, opende Mamaloe in augustus 2018 een nieuwe groep voor buitenschoolse opvang in de Brede School de Nieuwe Veste in Steenberg.

Petra Ferket, Directeur

PEDAGOGIEK EN KWALITEIT, VEILIGHEID EN BELEID

Kwaliteitsbeleid:

Sinds het behalen van het HKZ certificaat op 20 december 2002, wordt het kwaliteitshandboek aan de hand van een verbeter-cyclus structureel geëvalueerd, verbeterd en herzien. Onze medewerkers hebben tijdens de her-audit door Lloyds, op 1 november aangetoond dat het kwaliteitssysteem, onder andere door het invoeren van prospectieve risicoanalyses, voldoet aan de gestelde eisen en volledig is geïntegreerd in de organisatie.



Pedagogisch beleid KDV en PO:

In 2018 werd het pedagogisch beleidsplan KinderDagVerblijf, in overleg met de medewerkers en met instemming van de oudercommissies herzien, en kwam het pedagogisch beleidsplan PeuterOpvang eveneens op deze wijze tot stand. De regels vanuit wetgeving werden hierin meegenomen. Alle ouders zijn middels de nieuwsbrief hierover geïnformeerd. Het pedagogisch plan is conform wet- en regelgeving te vinden op onze website.

Kind volgsysteem – PRAVOO 0-4 jaar / warme overdracht :

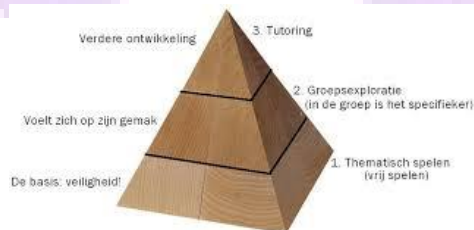
Van elk kind van 0 – 4 jaar wordt, door de pedagogisch medewerkers, 2 x per jaar een observatielijst ingevuld, die de totale ontwikkeling van het kind meet. Deze observaties zijn tevens leidraad tijdens de 10-minuten gesprekken met de ouders en voor de overdracht naar de basisschool. In de samenwerking met de Brede Scholen van stichting ABBO vindt er voor elke peuter een “warme” overdracht plaats.



Piramide scholing Pedagogisch Medewerkers:

In 2018 sloten 8 pedagogisch medewerkers met goed gevolg het scholingstraject van de Piramidetraining module 1 af en ontvingen hiervan een deelcertificaat. 19 Pedagogisch medewerkers zijn in drie groepen gestart met het scholingstraject Piramidetraining module 1 en zullen deze in 2019 afronden, 16 pedagogisch medewerkers volgden de module 2 van de Piramidetraining in twee groepen. Een groep sloot deze in 2018 met goed gevolg af. De tweede groep zal deze in 2019 afronden.

Voor 14 gediplomeerde pedagogisch medewerkers, de expertgroep, werd in het kader van de permanente educatie, in twee groepen een opfriscursus georganiseerd waarbij de PIA (Piramide Implementatie Assesment) ingezet werd.



Video Interactie Begeleiding / Pedagogische coaching:

Ter bevordering van de deskundigheid van de pedagogisch medewerkers op het gebied van communicatie en om de interactie tussen pedagogisch medewerkers en kinderen te verbeteren hebben alle pedagogisch medewerkers in 2018 Video Interactie Begeleiding of Pedagogische Coaching ondergaan ter bevordering van de interactievaardigheden van de pedagogisch medewerkers.

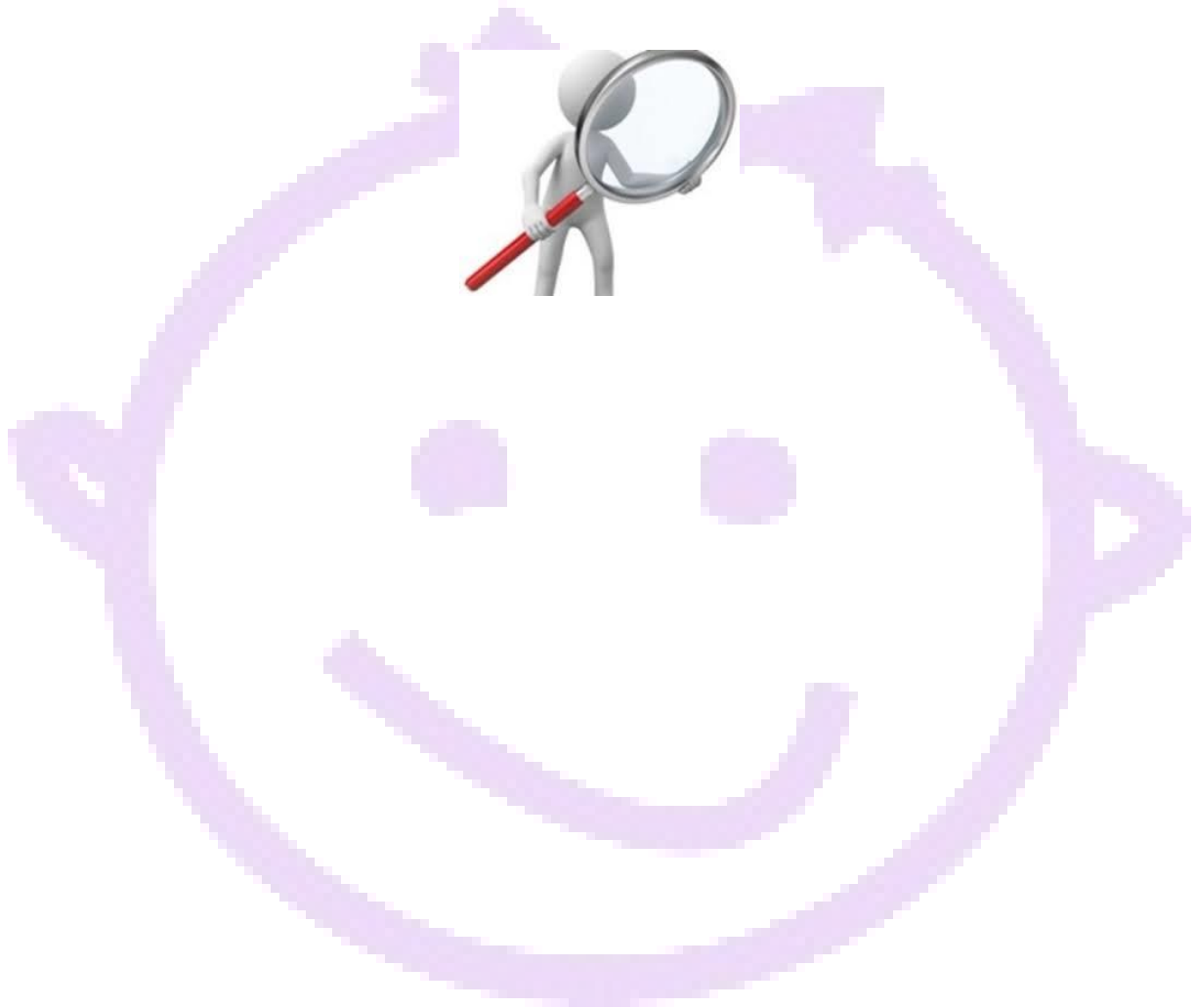
GGD – inspecties:

In 2018 zijn alle locaties bezocht door de GGD voor een jaarlijkse inspectie. Zij controleerden aan de hand van het toetsingskader GGD de RI&E's veiligheid en gezondheid, inspraak door ouders, de pedagogisch medewerker - kind ratio en onderwierpen de pedagogisch medewerkers aan een pedagogische toets, waarbij gelet werd op de wijze waarop zij met kinderen omgaan.

Op 1 locatie na, werden alle locaties in Bergen op Zoom en Steenberghe positief beoordeeld.

Voor deze locatie werd een handhaving aan het gemeente Bergen op Zoom geadviseerd. De handhaving betrof de inzet van een nog voor VVE in opleiding zijnde pedagogisch medewerker op de betreffende locatie. De gemeente Bergen op Zoom besloot het advies van de minister te volgen en ging niet tot handhaving over.

In de eerste maanden van 2018, werden op verzoek van de GGD-inspecteur, meerdere malen aanpassingen gedaan aan het Pedagogisch beleidsplan 0 – 4 jaar en aan de Beleidsplannen Veiligheid en Gezondheid. Na aanpassing van de betreffende punten, is hiervoor alsnog een positieve beoordeling afgegeven.



WAARDERING DOOR KLANTEN

Tevredenheidmeting klanten:

Middels "Tevreden.nl" is in 2018 de tevredenheid bij ouders met kinderen op verschillende momenten en met behulp van verschillende vragenlijsten op de volgende punten gemeten:

- *Twee-jaarlijkse tevredenheidmeting klanten:*

Deze vindt plaats tijdens de oneven jaartallen.

- *Evaluatie na eerste maanden dagopvang:*

81 ouders zijn uitgenodigd om aan de meting deel te nemen. Er hebben 43 ouders gereageerd, een respons van 53%.

Zij hebben de dagopvang beoordeeld met een 8,3 voor het kindercentrum in het algemeen.

De NPS score was 48,8

- *Eindevaluatie dagopvang:*

222 ouders zijn uitgenodigd om aan de meting deel te nemen. Er hebben 84 ouders gereageerd, een respons van 37,8%.

Zij hebben de dagopvang beoordeeld met een 7,7

De NPS score was 40

Het landelijk gemiddelde cijfer voor dagopvang is 7,9

- *Evaluatie na eerste maanden buitenschoolse opvang:*

56 ouders zijn uitgenodigd om aan de meting deel te nemen. Er hebben 13 ouders gereageerd, een respons van 23,2 %.

Zij hebben de buitenschoolse opvang beoordeeld met een 8,2 voor het kindercentrum in het algemeen.

De NPS score was 52,8

- *Eindevaluatie buitenschoolse opvang:*

37 ouders zijn uitgenodigd om aan de meting deel te nemen. Er hebben 8 ouders gereageerd, een respons van 21,6 %.

Zij hebben de buitenschoolse opvang beoordeeld met een 8

De NPS score was 0

Het landelijk gemiddelde cijfer voor buitenschoolse opvang is 7,6

In ons kwaliteitssysteem hebben wij vastgelegd dat wij actie nemen bij een respons van 80% en een onvoldoende.

Om deze reden behoefde er geen actie genomen te worden op de verschillende uitkomsten. Wel hebben we ons "voordeel" met de gegeven suggesties gedaan, en zijn de metingen in de interne overleggen en met de oudercommissies besproken.



Jaaroverzicht klachten

In 2018 zijn er 2 klachten door klanten ingediend middels de interne klachtenprocedure. In een geval betrof het de lichamelijke verzorging, in het tweede geval betrof het ontevredenheid over het beleid van Mamaloe dat dagdelen die niet gebruikt zijn, niet mee genomen kunnen worden naar het volgende kalenderjaar. Beide klachten zijn in overleg met de betrokkenen afgehandeld.

Er zijn door klanten geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie.

PERSONEEL

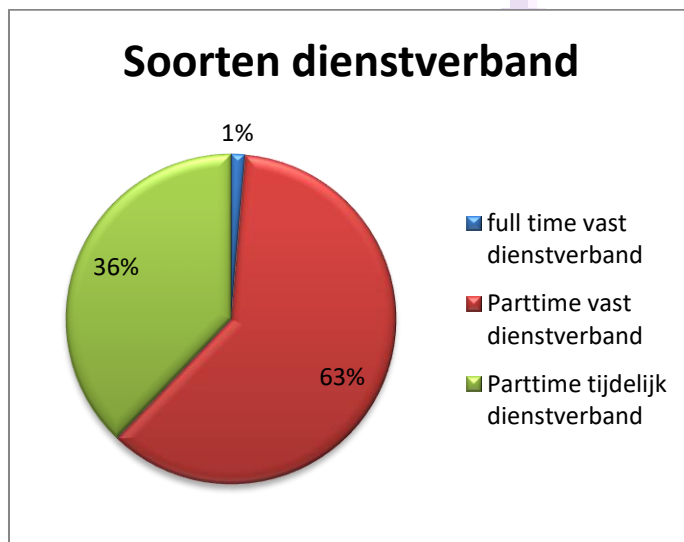
Op 31 december 2018 zijn 67 medewerkers in dienst bij Stichting Kinderopvang Mamaloe. Hiervan zijn 24 medewerkers met een contract voor bepaalde tijd.

In 2018 waren 44,01 fte bezet.

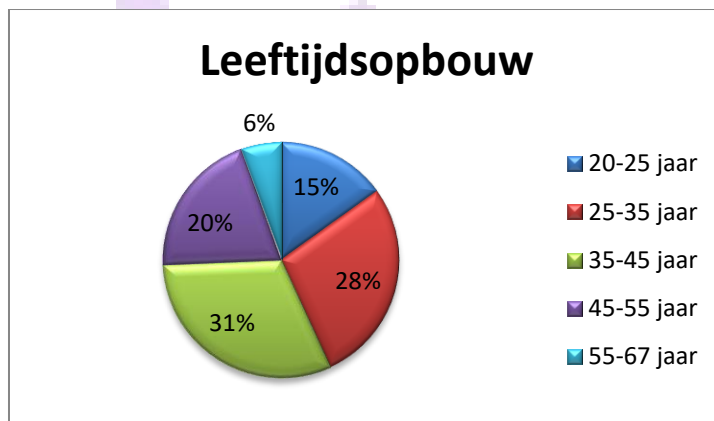
Mutaties:

In 2018 zijn 27 nieuwe medewerkers verwelkomd en zijn 9 medewerkers uit dienst gegaan.

Soorten dienstverband:



Leeftijdsopbouw:



Ziekteverzuim in 2018

Totaal verzuimpercentage:	5,96%
Meldingsfrequentie	0,91
Gemiddelde verzuimduur	1-8 dagen: 0,93
	8-42 dagen: 1,44
	42-365 dag: 3,32
	>365 dagen: 0,00

Jaaroverzicht klachten

In 2018 zijn er door medewerkers geen klachten ingediend.

Stagiaires:

In het schooljaar 2017 / 2018:

- Liepen 17 stagiaires stage in de verschillende groepen.
- 16 van hen volg(d)en de BOL opleiding PW 3 aan het Scalda College. 1 Stagiaire volgde de BOL opleiding PW3 aan het Kellebeek College.

Begeleid werken:

In 2018 bood Mamaloe voor het 15^e jaar een "stageplaats" aan een jonge vrouw met een verstandelijke beperking. Zij verrichtte vanuit SDW voorziening "De Colweghe" in Halsteren, ondersteunende werkzaamheden in de groep Klukkluk, onder begeleiding van de pedagogisch medewerkers.



CAPACITEIT EN BEZETTING

Capaciteit groepen:

Halsteren:

Locatie Brede School de Rode Schouw:

Groep Mik:	0 – 4 jaar	12 + 16	kindplaatsen
Groep Schouwspel	4 – 12 jaar	30	kindplaatsen

Locatie Dorpsstraat:

Groep Pipo:	0 – 4 jaar	15	kindplaatsen
Groep Klukkluk:	2 – 4 jaar	15	kindplaatsen
Groep Sapperdeflap:	4 – 12 jaar	40	kindplaatsen

Bergen op Zoom:

Locatie Brede School Oost:

Groep Ratjetoe	0 – 4 jaar	16	kindplaatsen
Groep Proeftuin	2 – 4 jaar	16	kindplaatsen
Groep het Kwetternest	2 – 4 jaar	16	kindplaatsen
Groep 't Wiebelhuis	4 – 12 jaar	40	kindplaatsen

Locatie Brede School de Krabbenkooi:

Groep de Zeester	0 – 4 jaar	14	kindplaatsen
Groep de Kreukeltjes	2 – 4 jaar	16	kindplaatsen
Groep de Zeebonken	4 – 12 jaar	30	kindplaatsen

Locatie Brede School Montessori

Groep Plom	0 – 4 jaar	16	kindplaatsen
Groep Ons Marieke	2 – 4 jaar	16	kindplaatsen
Groep de Parelriders	4 - 12 jaar	20	kindplaatsen

Locatie Brede School de Aanloop

Groep Snuf en Snuitje	0 – 4 jaar	16	kindplaatsen
Groep Koekeloere	2 – 4 jaar	16	kindplaatsen
Groep de Lachplaneet	4 - 12 jaar	20	kindplaatsen

Steenbergen:

Locatie Brede School de Nieuwe Veste:

Groep Nieuwe Veste	2 – 4 jaar	16	kindplaatsen
Groep de Bibberhai	4 – 12 jaar	30	kindplaatsen

Bezetting groepen:

	2018	2017	2016	2015	2014
Loc. Brede School Rode Schouw					
Groep Mik	81,4%	65,9%	43,2%	52,2%	55,9%
Groep Schouwspel	53,5%	44%	32,2%	27,7%	27%
Loc. Dorpsstraat:					
Groep Klukkluk	90,0%	72,7%	59,5%	51,9%	73,8%
Groep Pipo	72,9%	65,9%	56,1%	59,1%	64,5%
Groep Sapperdeflap	34,7%	32,5%	31,9%	35,2%	35,3%
Loc. Brede School Oost					
Groep Ratjetoe / Proeftuin	130,9%	125,5%	121,9%	111,2%	55,8%
Groep PO Proeftuin	96,5%				
Groep PO Kwetternest	76,9%				
Groep 't Wiebelhuis	88,0%	74%	68,6%	57,5%	49,2%
Loc. Brede School Krabbenkooi					
Groep de Zeester	75,3%	71,9%	69,6%	58,7%	28,4%
Groep PO de Kreukeltjes	78,7%				
Groep de Zeebonken	40,6%	52,8%	32,7%	19,6%	5,7%
Loc. Brede School Montessori					
Groep Plom	97,0%	49,3%	27,3%	21,4%	15,4%
Groep PO Ons Marieke	78,7%				
Groep Parelriders	24,8%	25,7%	18,4%	13,9%	2,3%
Loc. Brede School Nieuwe Veste					
Groep PO de Guppies	64,2%	66%	58,9%		
Groep de Bibberhaai	20,4%				
Loc. Brede School Aanloop					
Groep Snuf en Snuitje	88,7%	58,9%			
Groep PO Koekeloere	70,8%				
Groep Lachplaneet	17,3%	21,3%			

Aanmeldingen / inschrijvingen:

In 2018 kwamen er in totaal 120 aanvragen voor informatie binnen. Dit resulteerde, samen met de overgenomen peuterspeelzalen in ruim 300 nieuwe inschrijvingen. Daarnaast zijn aan de ouders / verzorgers van 53 kinderen, die het kinderdagverblijf bezoeken en die de leeftijd van 3,5 jaar bereikten, informatieboekjes voor de bso verspreid. Hiervan zijn 20 kinderen ingeschreven en geplaatst, 33 kinderen niet ingeschreven of hebben deze ouders nog geen besluit genomen.

Aantal kinderen in de opvang op 31-12-2018:

Op 31-12-2018 werden er door Kinderopvang Mamaloe 337 kinderen van 0 – 4 jaar in het kinderdagverblijf/peuteropvang opgevangen en werden er 246 kinderen van 4 – 12 jaar in de buitenschoolse opvang opgevangen.



praten
mee *denken*
beslissen

Oudercommissie

In 2018 hebben de oudercommissies:

- van de locaties Halstern en Bergen op Zoom 4 x gezamenlijk vergaderd, waarbij de volgende zaken besproken zijn: wijzigingen personeel, GGD inspecties en rapportages, Pedagogisch Beleidsplan 0-4 jaar en Peuteropvang, jaaroverzicht klachten klanten 2017, Jaarverslag 2017, Management review, Beleidsplannen Veiligheid en Gezondheid, Uitkomsten Tevredenheidsmetingen en prijs 2019.
- Van de locatie Nieuwe Veste 4 x vergaderd, waarbij de volgende zaken besproken zijn: wijzigingen personeel, GGD inspecties en rapportages, Pedagogisch Beleidsplan 0-4 jaar en Peuteropvang, jaaroverzicht klachten klanten 2017, Jaarverslag 2017, Management review, Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid, Uitkomsten Tevredenheidsmetingen, prijs 2019 en Moestuinproject.
- Ondersteuning geboden bij de voorbereidingen en uitvoeringen van de zomerfeesten op de locaties voor de kinderdagverblijf- en peutergroepen van Mamaloe
Mede dankzij het mooie weer en de grote opkomst waren de zomerfeesten een succes.
- Alle medewerkers, tijdens de dag van de pedagogisch medewerker in september, getraakteerd op een leuk presentje
- De oudercommissie locatie Steenbergen heeft in 2018 diverse acties ondernomen t.b.v. het moestuinproject.

Samenstelling Oudercommissies op 31-12-2018:

OC Rode Schouw: Mevr. E. v. Oorschot, Mevr. C. Nuijten
Afgetreden: Mevr. M. Wenting,
Mevr. C. Felius

OC Dorpsstraat: Mevr. G. v. Pol,

OC Wiebelhuis: ---
Afgetreden: Mevr. J. Puts, Mevr. K. van der Kroon

OC Krabbenkooi: Mevr. D. Rijbroek, Mevr. E. Adriaansen,
Afgetreden: ---

OC Montessorischool: Mevr. E. v.d. Wekke, Mevr. M. Nefs, Dhr. M. Claesen
Afgetreden: Dhr. R. Timmermans

OC Aanloop: Mevr. C. de Vos, Mevr. L. Plouvier, Mevr. D. Bakx
Afgetreden: Mevr. M. Kars

OC Nieuwe Veste: ---
Afgetreden: Mevr. N. de Groen en mevr. C. den Heijer

Om voldoende leden te hebben die alle locaties kunnen vertegenwoordigen, zijn er in 2018 diverse wervingsacties gehouden.

Jaaroverzicht klachten:

In 2018 zijn er geen klachten door de oudercommissies ingediend.



De Ondernemingsraad:

2018 was ook voor de Ondernemingsraad een jaar van de grote veranderingen.

Vanwege de overname van de peuterspeelzalen in de ABBO scholen, waardoor kinderopvang Mamaloe ook in personeelsomvang is gegroeid, is het aantal leden van de ondernemingsraad uitgebreid, zodat er voor de medewerkers van elke locatie een afgevaardigde zitting in de OR heeft.

Na de verkiezingen in de tweede helft van 2018, is de samenstelling van de Ondernemingsraad:

Voorzitter	: Mevr. M. van Gent	loc Rode schouw
Secretaris	: Mevr. A van der Linden - Jacobs	loc Dorpsstraat
Lid	: Mevr. J. Buuron - Henze	loc Dorpsstraat
Lid	: Mevr. W. Musters	loc Montessori
Lid	: Mevr. M. Willems - Peters	loc Krabbenkooi
Lid	: mevr. Y de Jong - Knook	loc Nieuwe veste
Lid	: Mevr. I. Schillemans	loc School oost

Er is afscheid genomen van mevr. I. Kuipers. De ondernemingsraad bedankt haar voor haar inzet. Zij heeft haar Lief- en Leed taak voor de ondernemingsraad overgedragen aan mevr. W. Musters.

Onderwerpen die besproken zijn:

Financiële jaarstukken, jaarverslag, jaaroverzicht ongevallen medewerkers, besluit wijzigen van de handleiding personeelsbeleid, evaluatie uren Assistent Leidinggevenden en voorstel uren Assistent Leidinggevenden 2019, begroting 2018, Pedagogisch Curriculum.

Verder zijn er in het kader van het Lief en Leedprotocol en het daardoor onder de aandacht brengen van het bestaan van de PVT, diverse cadeautjes uitgereikt bij geboortes, huwelijken en jubilea.



SAMENWERKING

In 2018:

- Is de Samenwerking met Stichting ABBO verder uitgebreid door:
 - Overname van de peutergroepen in de ABBO-scholen,
 - Participatie in de VVE-stuurgroep in Brede School Oost
 - Participatie in de werkgroepen "Jonge kind" in de brede scholen.
 - Uitbreiding met een buitenschoolse opvang groep op de locatie Nieuwe Veste
 - Pr-activiteiten samen te ondernemen, waaronder de "fotowedstrijd"

- Is deelgenomen aan het directeurenoverleg West Brabant; een overleg met directeuren van 20 instellingen voor kinderopvang in de regio West Brabant / Zeeland.
Doel van dit overleg: uitwisseling van informatie met betrekking tot CAO, Wet Kinderopvang, toezicht door GGD, enz., en het leveren van input aan de Branche Organisatie Kinderopvang.

- Heeft kinderopvang Mamaloe deelgenomen aan het Regio Overleg West-Brabant voor praktijkopleiders en de projectgroep curriculumontwikkeling. De overleggen hebben als doel te komen tot betere afstemming tussen de PW-opleidingen en de Kinderopvanginstellingen en de ontwikkeling van een nieuw onderwijsaanbod voor de opleiding PW3 en PW4.

- Is deelgenomen aan de gemeentelijke LEA - en VVE overleggen.



Overige activiteiten:

- Voor de kinderen van de kdv groepen is in 2018 een sinterklaasfeest georganiseerd. Binnen de Brede Scholen werd zoveel mogelijk aangesloten bij de viering van school.



- Voor de kinderen van de verschillende bso's zijn in 2018 verschillende workshops georganiseerd. Om het activiteiten aanbod beter toe te kunnen spitsen op de behoeftes van de kinderen in de Buitenschoolse Opvang wordt sinds het najaar van 2018 gewerkt met DoenKids. Na een training van de medewerkers kunnen zij vanuit deze "activitheek" de speelplannen en vakantie thema's voorbereiden en samenstellen. Ouders worden hierover middels de ouderapp Konnect geïnformeerd.



- In 2018 zijn 7 medewerkers door Bibliotheek de Markizaten opgeleid tot voorleescoördinator voor hun locatie. Op alle groepen 0 – 4 en 2 – 4 werd een nieuwe leeshoek ingericht



- De groepen hebben in 2018 allen een juffenfeest georganiseerd:
- Op 19 december vond op alle locaties in Halsteren en Bergen op Zoom een kerstviering plaats. Deze werden samen met de oudercommissies georganiseerd.





Stichting Kinderopvang Mamalo
Dorpsstraat 53
4661 HM Halsteren
0164 – 682662



www.mamaloekinderopvang.nl