

SOCIAAL JAARVERSLAG

Stichting Mikz kinderopvang 2021



VOORWOORD

Het jaar 2021 startte wederom met Coronamaatregelen. Ondanks deze maatregelen bleef de vraag naar kinderopvang in 2021 toenemen. Dit werd versterkt door de afspraken in het regeerakkoord bestaande uit 95% vergoeding van het door de overheid vastgestelde uurtarief in 2025.

In mei konden de BSO's weer open. Tegelijkertijd werd duidelijk dat de personeelskrapte ook bij Mikz haar entree had gedaan. Om dit enigszins op te vangen zijn we gaan samenwerken met Lukida. Een organisatie die samenwerkt met kunstvakdocenten. In het najaar was het verzuim van medewerkers, veroorzaakt door Corona, dusdanig dat Mikz genoodzaakt was om groepen te sluiten.

Wijziging juridische structuur en organisatieontwikkeling

In 2021 heeft Mikz via een rolluikfusie haar juridische structuur, bestaande uit een groep rechtspersonen, gewijzigd in één rechtspersoon: Stichting Mikz Kinderopvang. Hiermee hebben we de juridische structuur aangepast aan de maatschappelijke organisatie die Mikz is.

Tevens is er weer een stap gemaakt in de professionalisering van de organisatie. Op basis van een organisatie analyse is de managementstructuur gewijzigd. In het primaire proces heeft dit geleid tot het uitgangspunt 'wijkmanager in regie', de invoering van een wijkmanager-assistenten en kernteams. Op het Servicebureau heeft dit geresulteerd in een heldere portfeuilleverdeling tussen het MT en de invoering van een nieuwe managementlaag bestaande uit vier teamleiders (HR, Klantadvies, Facilitair en Pedagogiek). Door de groei van Mikz zijn er nieuwe afdelingen ontstaan zoals Communicatie & Marketing, ICT en Facilitair.

Ans Keij,
Bestuurder Mikz



TOEZICHT EN MEDEZEGGENSCHAP 2021

De Centrale oudercommissie, bestaande uit afvaardigingen van de lokale oudercommissies, had in 2021 drie vergaderingen met de bestuurder.

De OR van Mikz telde 9 leden, in verband met het terugtreden van een lid waren dat er vanaf september 8. De OR heeft in 2021 6 bijeenkomsten mét bestuurder en 7 zonder gehad.

De RvT telde 4 leden en had 4 vergaderingen met de bestuurder.

MEDEWERKERS BIJ MIKZ IN 2021

AANTAL MEDEWERKERS:	361
FTE:	235,8
AANTAL VROUWEN:	352
AANTAL MANNEN:	9

GEHEEL 2021:

BOL STAGIAIRES:	24
HBO STAGIAIRES:	7

FINANCIEEL

De omzet van Mikz steeg van 13,8 miljoen in 2020 naar 16,2 miljoen in 2021. Het jaar werd met een positief resultaat van 7 % afgesloten.



KLANTADVIES

Het contact met ouders heeft door Corona met name in het teken gestaan van het aanbieden van verantwoorde opvang. Hoewel begin 2021, als gevolg van Corona, nog aan een krimp werd gedacht, blijkt in de tweede helft van het jaar een explosieve groei van de vraag naar opvang te ontstaan. Om uitbreiding mogelijk te maken is gestart met nog meer interne samenwerking en afstemming. In 2022 zullen we de focus leggen op het terugbrengen van de wachtlijsten en uitbreiding van kindcentra.

COMMUNICATIE

In de tweede helft van het jaar is de afdeling communicatie uitgebreid. Het jaar 2021 stond in het teken van het vormgeven van een communicatieplan om onze identiteit te versterken, zodat we Mikz in 2022 ook aan onze externe partners op professionele en positieve manier herkenbaar maken. Vanaf eind 2021 beheert Mikz naast een eigen Facebookpagina ook een Instagramaccount.

PEDAGOGIEK

De afdeling pedagogiek heeft in 2021 een training over de drie pedagogen gemaakt die verder zal worden uitgerold in 2022.

Vorig jaar zomer heeft wethouder Dilek Odabasi een nieuwe vestiging geopend: de Kleine Kapitein.

Dit is een voorschool voor kinderen die eigenlijk niet goed passen op een reguliere voorschool van Mikz. Deze kinderen die extra aandacht en zorg nodig hebben komen op de Kleine Kapitein in een kleine groep terecht.

In deze groep zitten 8 kinderen met 2 pedagogisch medewerkers. Het is een stedelijke voorziening met een heel eigen plaatsingsbeleid en een eigen werkwijze.

Voorlopig is het een pilot die loopt tot de zomer van 2023.

KLACHTEN IN 2021

De Coronapandemie en de daaruit voortkomende maatregelen zijn van grote invloed geweest op het aantal klachten. Dit jaar registreerden we er 41.

Er maakten 2486 ouders gebruik van opvang via Mikz. 1,6% van deze ouders heeft een klacht ingediend.

68% van de klachten gingen over het gevoerde beleid.

De aanpassing van het ruilbeleid en uiteindelijk het stopzetten van de mogelijkheid tot ruilen gaf aanleiding tot het indienen van een klacht.

22% van de klachten ging over de kwaliteit van zorg, situaties uit de praktijk, van problemen in gedrag tot onveilige situaties op locatie.

5% van de klachten ging over het gemis aan communicatie en 5% van de klachten ging over de bejegening.

Bijna alle klachten, op 3 na, werden binnen de termijn van 6 weken doorlooptijd afgehandeld. 2 klachten hadden een doorlooptijd van 8,5 week door omstandigheden van de betrokkenen en 1 klacht had een doorlooptijd van 11 weken, doordat deze was doorgezet naar het Klachtenloket Kinderopvang, die echter geen reden zag om deze klacht in behandeling te nemen.



INRICHTING VAN DE BINNENSPEELRUIMTE

De vraag “wat houdt kinderen bezig en hoe kunnen wij onze binnen- en buitenomgeving daar op inrichten?”, is ook in 2021 de basis geweest voor het inrichten van **17 binnenspeelruimtes** van Mikz. Om het ontdekken mogelijk te maken werd bij het inrichten ook dit jaar het actief leren centraal gesteld om kinderen kennis te kunnen laten verwerven en vaardigheden te laten ontwikkelen. De sfeervolle en rijk ingerichte ruimtes dagen uit om actief betrokken te zijn bij mensen, materialen, gebeurtenissen en ideeën.

De speelomgeving van de locaties werd opgewaardeerd tot een plek vol verrassingen; een plek waar iets te beleven valt, te exploreren, te leren en waar iets avontuurlijks te proeven is!

De eigen stijl van Mikz wordt herkend en draagt bij aan een landelijke trend in de kinderopvang en in onderbouwgroepen. Steeds meer collega-instellingen volgen onze inrichtingsprojecten via de Mikz-socials.



FACILITAIR

Er is onderzoek gedaan naar het opzetten van een herkenbare facilitaire afdeling. Dit heeft geresulteerd in het aanstellen van een teamleider Facilitair die samen met de medewerkers van deze afdeling verantwoordelijk is voor onderhoud, inkoop, huisvesting, inrichting locaties (binnen en buiten), schoonmaak en logistiek (vervoer). Met de komst van deze afdeling kunnen we de wijkmanagers en pedagogisch medewerkers ontlasten, zodat zij zich kunnen richten op de pedagogische begeleiding van kinderen.

AANTAL LOCATIES IN 2021

KINDCENTRUM (onderwijs & meerdere vormen van kinderopvang):	21
KINDERDAGVERBLIJF:	6
BUITENSCHOOLSE OPVANG:	11
PEUTERSPEELZAAL:	4

AANTAL KINDEREN IN DE OPVANG

Mikz heeft in 2021 totaal **4181 kinderen** per week opgevangen in KDV, BSO, PSZ.

Bij het Mikz gastouderbureau (GOB) waren er **43 gastouders** en **203 koppelingen**.



HET PRIMAIRE PROCES

Het primaire proces heeft door een groeiend personeelstekort en Corona in 2021 flink onder druk gestaan. We hebben noodgedwongen groepen moeten sluiten, omdat het leveren van verantwoorde opvang door personeelstekort niet meer lukte. Maandenlang hebben we een beroep gedaan op de flexibiliteit van onze pedagogisch medewerkers, dankzij hen zijn we zo goed als mogelijk door deze crisis heen gekomen.

Het wijkmanagersteam is uitgebreid van 9 naar 10 wijkmanagers. De samenstelling is ook gewijzigd; er zijn dit jaar 3 nieuwe wijkmanagers gestart en één interim-wijkmanager.

Dit jaar heeft ook in het teken gestaan van de voorbereidingen voor het aanstellen van 10 wijkmanagersassistenten per 1 januari 2022. Zij gaan in 2022 de wijkmanagers ondersteunen, waardoor de wijkmanager meer toe kan groeien naar de rol van ‘regisseur’ van de wijk en meer aandacht kan gaan besteden aan de professionalisering en de (pedagogische) kwaliteitsverbetering van het primaire proces.

Ontdek jouw wereld met Mikz!

CREATIEF | SAMEN
GASTVRIJ | EIGEN WIJZE