

Business Model Canvas (BMC)

Voor: Butterfly kinderdagverblijf in Brighton & Hove (UK)

Datum: 16/11/2020

Partners

- **NHS-ziekenhuis:**
 - heeft een boekhouder die de financiële situatie van het kinderdagverblijf mee opvolgt;
 - zorgt voor veel klanten via het ziekenhuis en opleidingen;
 - steunt de missie en visie;
 - financiert de software voor planning en facturering;
 - is een sterk merk: staat voor kwaliteit en betrouwbaarheid;
 - heeft een HR-dienst;
 - helpt bij het ontwerp van flyers en promomateriaal;
 - stemt timing van opleidingen af op beschikbare plaatsen in de opvang.
- **Lokale overheid:**
 - verwijst gezinnen met occasionele vragen door;
 - maakt het aanbod bekend, zowel online als in persoonlijk contact met de ouders.
- **Lunchprovider (bedrijf):**
 - zorgt voor hoge kwaliteit;
 - goed voor de marketing: een van de kinderdagverblijven won een prijs voor het gezonde aanbod.

Activiteiten

- **Sterke pedagogische praktijk aangepast aan het occasionele of flexibele aanbod:**
 - er is een rijk aanbod aan activiteiten;
 - inzetten op comfort en veiligheid;
 - sensitieve begeleiding.
- **Inzet op gezinsbetrokkenheid:**
 - alle medewerkers communiceren zorgvuldig met gezinnen;
 - ieder kind en iedere ouder krijgt een warm en enthousiast onthaal;
 - medewerkers vragen ouders proactief naar hun noden;
 - ouders krijgen ondersteuning bij aanvragen en spreiden van subsidies.
- **Kwaliteitszorg:**
 - onder medewerkers leeft een open communicatiecultuur waarbij elk probleem gezamenlijk wordt besproken en opgelost;
 - intern opleidingssysteem voor kinderbegeleiders waarbij elke medewerker extra opleidingen en coaching krijgt op de werkvloer;
 - eerste prioriteit is kwaliteitsvolle zorg voor en interactie met ouders en kinderen. Procedures ondersteunen, maar primieren niet.

Waarde

- **Flexibel & toegankelijk:**
 - ruime openingsuren (early bird & twilight sessions);
 - drop 'n' go sessies tegen een vaste uurprijs; kinderopvang op de site van het ziekenhuis;
 - altijd beschikbare plaatsen;
 - bruikbaarheid aangepast aan de verschillende doelgroepen namelijk personeel, personeel in opleiding en patiënten;
 - ouders kunnen in de opvang blijven (stay & play).
- **Oplossingsgericht:**
 - kinderopvang op basis van gezinsnoden en niet op basis van een vaststaand aanbod;
 - geen wachtlijst; ouders moeten niet wachten op subsidies, maar kunnen meteen starten;
 - de vraag om iets te wijzigen is normaal.
- **Bijkomende ondersteuning voor gezinnen:**
 - veel communicatie met ouders;
 - administratieve steun (indien nodig);
 - zoeken naar de best mogelijke manier om subsidies in te zetten.

Gebruikersrelaties

- **Klantgericht:**
 - de opvanguren zijn op basis van de noden van ouders.
- **Proactief:**
 - opbellen van ouders om hen te informeren hoe het gaat;
 - ouders uitnodigen voor een gesprek over de subsidiemogelijkheden.
- **Zeer verwelkomend en laagdrempelig:**
 - alle personeelsleden verwelkomen alle ouders en kinderen actief;
 - personeelsleden staan altijd klaar om nieuwe gezinnen op te vangen;
 - ouders kunnen altijd langskomen of bellen;
 - comfort creëren voor kinderen en ouders is de kern.

Gebruikers

- **Gezinnen uit de buurt.**
 - Sommige hebben flexibiliteit nodig, door hun werk of om persoonlijke redenen maar niet allemaal.
- **Patiënten van het NHS-ziekenhuis.**
 - Zij hebben kortdurende opvang nodig tijdens een behandeling. Soms zoeken ze eenmalige opvang, soms herhaaldelijk (bij dialyse, wekelijkse bloedafnames ...).
- **Personeel van het NHS-ziekenhuis:**
 - verpleegkundigen, dokters, andere stafleden.
- **Mensen die een training of opleiding volgen bij NHS.**

Kanalen

- **De lokale overheid:** verwijst gezinnen door die flexibele opvang zoeken of een opleiding volgen bij de NHS.
- **Het NHS-ziekenhuis:** verwijst patiënten en personeel door.
- **Marketing en promotie:** gebeuren via sociale media, website, flyers, nieuwsbrieven, kranten en tv.

Kosten

- **Personeel:** is betaalbaar door combinatie van gekwalificeerde staf en mensen in opleiding. Vanwege de flexibiliteit werkt de opvang deels met personeel dat hoger opgeleid is dan gemiddeld.
- **Een goed softwaresysteem voor betalingen en planningen:** maakt het mogelijk voor het personeel om zich te concentreren op pedagogische taken. Zonder dat systeem zou de voorziening meer personeel nodig hebben.
- **Huur:** voor het gebouw.
- **Maaltijden:** deels betaald door de ouders.

Mensen en middelen

- **Personeel:**
 - Butterfly werkt met een welomschreven, helder stafprofiel;
 - er is een doordacht aanwervings- en opleidingsbeleid en een gedragen visie en missie;
 - er is back-uppersoneel beschikbaar voor drukke momenten;
 - er is energiek en sterk leiderschap.
- **Ondersteunende procedures en richtlijnen:** voor aanmelding en onthaal; er is een aangepaste regeling voor vakanties, ...
- **Software voor planning en facturering, waterdicht planningsysteem.**

Inkomsten

- **Subsidiekanalen:** alle mogelijke subsidiekanalen zijn gekend en worden benut.
- **Extra inkomsten:**
 - via occasionele sessies (drop 'n' go);
 - voor vroege en late sessies (early & late sessions) gelden hogere tarieven;
 - er zijn bijkomende inkomsten vanuit voeding, voor ouders die het zich kunnen veroorloven.
- **Extra bezetting:** de early bird, twilight en drop 'n' go sessies vullen vrijstaande uren op en betekenen dus extra inkomsten waaraan geen of beperkte extra kosten zijn verbonden.

Flexibiliteit in planning en gebruik van kinderopvang

Butterfly kinderdagverblijf in Brighton & Hove (UK)



Het Butterfly kinderdagverblijf maakt deel uit van een groep van drie kinderdagverblijven die reguliere kinderopvang combineren met occasionele en flexibele kinderopvang onder de koepel van de Sussex Community NHS Foundation Trust. Het kinderdagverblijf bevindt zich op de site van een ziekenhuis, waar veel patiënten langskomen voor korte onderzoeken. Op de site bevindt zich ook een opleidingscentrum van de NHS.

Butterfly wil kinderopvang toegankelijker maken door flexibiliteit te bieden in planning en gebruik van kinderopvang.

Waarom is die flexibiliteit nodig?

Het kinderopvangsysteem is gericht op regelmaat en voorspelbaarheid. Vooral de groepsopvang werkt vaak met een vooraf afgesproken opvangplan en vastgelegde uren om kinderen te brengen en te halen, waarbij ouders verplicht zijn om te betalen voor een halve of een hele dag. Die aanpak is begrijpelijk. De subsidiëring van kinderopvang gaat namelijk uit van vaste opvangsessies en -dagen en organisaties moeten een bepaalde bezettingsgraad halen. Dat laatste lukt beter met voorspelbare opvangbehoeften. Voor ouders met een onregelmatig of onzeker leven, bijvoorbeeld door werkloosheid, onvoorspelbare werkuren of niet-standaarduren vormt deze onbuigzaamheid een obstakel. Zij maken minder gebruik van formele kinderopvang en als ze dat wel doen, valt dat voor hen relatief duur uit omdat ze soms meer uren moeten gebruiken en betalen dan ze nodig hebben.

Het ritme van de kinderopvang sluit steeds minder goed aan bij het ritme van de arbeidsmarkt. Meer en meer ouders werken onregelmatige uren, als onderdeel van de zogenaamde 24 uurseconomie, met name mensen met een laag inkomen, migranten en alleenstaande ouders. In de meeste Europese landen is de formele kinderopvang niet aangepast aan die flexibele werktijden.

Welke strategieën helpen?

Flexibiliteit aanbieden in de uren waarop ouders hun kinderen kunnen brengen en halen, aangepast aan hun werkuren of aan andere noden.

Hoe kan dat er in de praktijk uitzien?

Het Butterfly kinderdagverblijf laat zeer veel flexibiliteit toe in het plannen en gebruiken van kinderopvang. Het kinderdagverblijf zoekt met ouders naar de beste manieren om de opvang te subsidiëren. De organisatie spreekt een gemengde gebruikersgroep aan. Ze biedt opvang voor kinderen van zorgpersoneel, personen die een opleiding volgen bij de NHS, ouders uit de buurt en patiënten van het ziekenhuis.