

## **Verslag van de OC vergadering 21-04-2021**

Aanwezig: Cynthia van Vonno, Gea Vermeer, Xuehin Chin A Fong, Annemieke Constandse – van Kempen (pedagogisch beleidsmedewerker SPL), Piet Penning, Danielle van Beek (notulist)

Afwezig: Paulien van den Berg, Martine Hofhuis, Seda Arpat

### 1. Opening, vaststellen agenda

Danielle opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom.

We doen een voorstelronde omdat Annemieke deze vergadering is aangeschoven.

De agenda wordt vastgesteld.

### 2. Mededelingen

Seda Arpat (peuterspeelzaal Steffie) heeft zich afgemeld als lid van de oudercommissie.

### 3. Notulen 27-01-2021

De notulen wordt vastgesteld.

### 4. Klanttevredenheidsonderzoek

De belangrijkste resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek worden besproken.

Dit jaar scoren we gemiddeld een 8,6 in Leiden en een 8,5 in Lisse.

We scoren iets hoger dan in 2019.

De uitslagen worden in het MT en met medewerkers besproken.

We bespreken de best en minst goed beoordeelde onderdelen.

#### *Klantenservice:*

Piet geeft een toelichting op de werkwijze van de klantenservice.

De wijze van inschrijving en de bereikbaarheid worden nader bekeken en we verwachten dat aanvragen binnenkort sneller behandeld kunnen worden.

Cynthia vraagt of het fijn is wanneer ze een positieve review schrijft in google-review.

Dat vinden we zeker! Het idee ontstaat dat medewerkers wanneer zij een compliment krijgen van een ouder ook aan kunnen geven dat het heel fijn is wanneer zij dit willen delen.

#### *Oudercommissie:*

Ook kijken we hoe ouders de oudercommissie ervaren. Uit het onderzoek blijkt dat we niet altijd zichtbaar zijn. Om de zichtbaarheid te vergroten doen we een aantal dingen:

- Bij alle peuterspeelzalen hangt een oproepje
- Ouders krijgen tijdens de intake een folder over de OC
- In elke oudernieuwsbrief blikken we terug op de laatste vergadering van de OC of zetten we een oproepje.
- Leden kunnen zelf een voorstelstukje ophangen bij de peuterspeelzaal.

➔ Danielle zet na de vakantie weer een oproepje uit onder alle ouders om nieuwe leden te werven.

## 5. Voorstel werkplan ouderbetrokkenheid

We bespreken het werkplan ouderbetrokkenheid. Het werkplan is gemaakt zodat ouderbetrokkenheid planmatig vormgegeven kan gaan worden en zodat duidelijk is welke doelen we willen bereiken met verschillende activiteiten.

De vijf doelen die besproken worden zijn:

1. Ouders voelen zich veilig en welkom op de peuterspeelzaal;
2. Ouders weten wat hun kind doet op de zaal en hoe dit bijdraagt aan ontwikkeling;
3. Ouders weten hoe het staat met de ontwikkeling van hun kind;
4. Ouders weten wat zij thuis aan ontwikkelingsstimulering kunnen doen en hoe zij dit kunnen doen;
5. Ouders ontmoeten andere ouders en werken gelijkwaardig samen met de pm'ers: ouders en professionals zijn partners in opvoeding en ontwikkeling.

Medewerkers zullen na elke zomervakantie aan de hand van een ouderplan een beschrijving van de doelgroep geven en beschrijven op welke manier er gewerkt wordt aan ouderbetrokkenheid. Voorbeelden van activiteiten zijn bijvoorbeeld: koffieochtend, gezamenlijke uitstapjes, ouderweek, oudergesprekken, inloop en samen feesten vieren.

### *Ouderbetrokkenheid in Coronatijd:*

Vanuit de oudercommissie komt het signaal dat er op sommige peuterspeelzalen nu weinig aan ouderbetrokkenheid gedaan wordt. Op dit moment is dat lastiger i.v.m. Corona maar er wordt ook niet altijd aangegeven wat er op de peuterspeelzaal gedaan wordt.

Ook worden er op sommige locaties geen foto's verzonden en geen themabrieven verstuurd.

- ➔ Danielle geeft dit aan bij de teamleiders zodat hier in het algemeen misschien een stukje over opgenomen kan worden in de memo voor medewerkers.

### *Adviesrecht oudercommissie:*

Omdat het werkplan ouderbetrokkenheid onderdeel zal worden van ons pedagogisch werkplan heeft de oudercommissie adviesrecht.

- ➔ De oudercommissie stemt positief in.

## 6. Klachtenverslag

SPL heeft een interne klachtenprocedure opgesteld. Zodra er een klacht door SPL is ontvangen, wordt de interne klachtenprocedure doorlopen. Als ouders niet tevreden zijn met de oplossing en/of beantwoording van de klacht, kan er contact worden gezocht met de Geschillencommissie Kinderopvang.

Er zijn bij SPL in 2020 in totaal 2 interne klachten binnengekomen bij de teamleiders van de locaties. 2 klachten uit Leiden, 0 klachten uit Lisse. Deze klachten hadden betrekking op:

Inhoud klacht	Actie
Klacht m.b.t. het handelen van een pedagogisch medewerker.	Gesprek met teamleidster en medewerker.

Klacht opvang gerelateerd en klacht klantenservice

Teamleidster heeft klacht besproken met ouder, medewerkers en klantenservice.

Er is geen opzegtermijn berekend.

Er zijn geen externe klachten bij de Geschillencommissie ingediend.

Het klachtenverslag zal per locatie toegevoegd worden aan de website zodat deze voor iedereen inzichtelijk is.

### 7. Corona

Piet geeft aan dat we de gevolgen van de Coronacrisis merken in de organisatie.

We hebben naast vraaguitval (ouders zijn soms terughoudend in deze tijd om hun kind naar de peuterspeelzaal te brengen) ook te maken met medewerkers die bijvoorbeeld in thuisquarantaine moeten.

De contacten met andere organisaties verlopen ook anders dan normaal omdat we alleen in uitzonderlijke gevallen een derde persoon toelaten op de peuterspeelzaal.

We proberen ouders zo goed mogelijk op de hoogte te houden van alle regels en afspraken.

We zijn hierbij ook afhankelijk van bijvoorbeeld de regels die het RIVM opstelt en aanpast.

### 8. Reglement oudercommissie

Het reglement oudercommissie wordt door Xuehin ondertekend.

➔ Na de vakantie stuurt Danielle het ondertekende exemplaar door naar alle leden.

### 9. Rondvraag

**Cynthia:** heeft het gevolgen voor SPL wanneer besloten wordt dat kinderopvang gratis wordt?

Piet geeft aan dat het geen negatieve gevolgen zal hebben.

De verwachting is dat we extra ouders zullen bereiken omdat we op dit moment ouders missen omdat deze afhaken bij het aanvragen van Kinderopvangtoeslag.

Als gratis kinderopvang door zou gaan, is de verwachting dat dit binnen 4 jaar zal gebeuren.

**Annemieke:** geeft aan wat voor scholing de medewerkers binnenkort gaan krijgen.

Alle medewerkers krijgen in mei/juni een opfriscursus van KIJK waarbij er verdieping en verrijking aangeboden wordt.

Daarnaast zullen we vanaf oktober voor andere registratiemomenten gaan kiezen.

We zullen dan gaan registreren in april en oktober en nog een registratie doen voordat het kind naar de basisschool gaat.

Naast het 2 keer registreren per jaar, zullen we dagelijks blijven observeren.

Ook zullen medewerkers binnenkort de nieuwe zorgstructuur gepresenteerd krijgen en zal de meldcode opgefrist worden.

### 10. Afsluiting

We bedanken iedereen voor de inbreng en in het bijzonder Xuehin die afscheid neemt van de oudercommissie omdat haar kind naar de basisschool gaat.

De vergadering wordt om 20:40 uur afgesloten.

➔ Danielle stuurt een datumrikker rond voor de volgende vergadering in september.