Verslag van de OC vergadering 20-9-2022

Aanwezig: Cynthia van Vonno, Kim Beltvelzen – van Leeuwen, Carlijn van der Feltz, Nicoline de Reus-Ravensbergen, Kirsten Schutte-te Velthuis, Piet Penning, Danielle van Beek (notulist)

Afwezig: Sanja Diekema, Aimee van Gastel, Andrea Groot

1.Opening, vaststellen agenda
Danielle opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom.
Er zijn drie afmeldingen voor vanavond.
We besluiten ouderparticipatie aan de agenda toe te voegen omdat hier vragen en ideeën over zijn.

2. Mededelingen
Er zijn geen mededelingen.

3. Notulen 13 april 2022
N.a.v. de notulen vertelt Piet dat morgen de fusie met SKV ondertekend wordt.
In de werkwijze zal niets veranderen, alleen de naam zal wijzigen. Er zullen een aantal dingen meer op elkaar afgestemd worden zoals bijvoorbeeld het coronaprotocol.

4. Tarieven 2023
De oudercommissie heeft adviesrecht m.b.t. de nieuwe tariefsverhoging voor 2023. We hebben vorige week een adviesaanvraag naar de OC verzonden en hebben daar d.m.v. een presentatie een toelichting op gegeven.

We verhogen onze prijzen met **€0,47** per uur in Leiden en Lisse. De verhoging van de kinderopvangtoeslag is ook **€0,47** per uur. Dit betekent dat de ouders die recht hebben op kinderopvangtoeslag ongeveer **hetzelfde blijven betalen**.
De prijs in Voorschoten stijgt met **€0,28** in overleg met de gemeente. Dit betekent dat de uiteindelijke kosten per uur voor deze ouders **iets lager uit zullen vallen**.
We hebben aangegeven dat het voorstel onder voorbehoud is omdat mogelijk de kinderopvangtoeslag nog verder zal stijgen. Mocht dit zo zijn, dan bewegen wij met deze stijging mee. Voor ouders zal het bedrag dat zij per uur betalen ook dan gelijk blijven.

Verhoging ontstaat door verschillende soorten oorzaken. We krijgen o.a. te maken met:

- Stijgende arbeidskosten (loonstijging in de cao, jaarlijkse periodieke loonsverhogingen, scholing nieuwe (inval) medewerkers, pensioenpremie zal stijgen).
- Stijgende energiekosten
- Stijgende overige kosten (themamateriaal, inrichting lokaal en voeding)

Ouders die geen recht hebben op Kinderopvangtoeslag hebben recht op subsidie vanuit de gemeente. Hier zijn de tarieven nog niet van bekend maar de verwachting is dat deze niet zullen stijgen.

SPL zal op korte termijn de ouders informeren, dit zodat zij nog gebruik kunnen maken van de opzegtermijn. In de praktijk is het nog niet voorgekomen dat ouders daadwerkelijk opzeggen.

- ➔ De oudercommissie kiest ervoor om direct hun advies uit te brengen.
  Er wordt positief ingestemd met de nieuwe tarieven.

5. Sluiting i.v.m. studiedag (SPL)
Op dit moment hebben onze medewerkers studiemiddagen na werktijd.
We willen graag gebruik maken van één sluitingsdag per jaar om een studiedag voor medewerkers te kunnen organiseren. Een dagdeel wordt besteed aan EHBO/BHV en het andere dagdeel is er een lezing of workshops over een pedagogisch onderwerp of bijscholing VVE.
We bespreken de voordelen van een studiedag t.o.v. losse middagen.
De studiedag zal in december vastgelegd worden voor het najaar 2023. Ouders zijn zo tijdig op de hoogte. Omdat een sluitingsdag over de openingstijden van de locaties gaat, heeft de oudercommissie adviesrecht.

- ➔ De oudercommissie kiest ervoor om direct hun advies uit te brengen.
  Er wordt positief ingestemd **MITS** we de sluitingsdag niet jaarlijks op dezelfde dag laten vallen. Ook wordt aangegeven dat het fijn is dat er op verschillende manieren over de sluitingsdag gecommuniceerd wordt. Bijvoorbeeld niet alleen op de website, maar ook via de peuterspeelzaal.

6. Terugkoppeling klanttevredenheidsonderzoek
De belangrijkste resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek worden besproken d.m.v. een presentatie. Dit jaar scoren we gemiddeld een 8,6. We zijn erg tevreden met dit resultaat.
We bespreken de eindscores per organisatie en de best beoordeelde en minst beoordeelde onderwerpen.

Aangegeven wordt dat de vragen voor sommige ouders te moeilijk zijn. Piet geeft aan zich hier bewust van te zijn. Volgende keer wordt hier beter rekening mee gehouden. Ook worden de tips vanuit de oudercommissie die vorige keer zijn genoemd meegenomen. Bijvoorbeeld: in het onderwerp van de e-mail KlantOK niet noemen, maar de naam van de locatie.

Gemiddeld genomen zegt 37% van de ouders niet te weten dat er een oudercommissie is.
Danielle heeft de flyer van de oudercommissie voor tijdens de intake weer bij de medewerkers onder de aandacht gebracht. Ook zal er in elke oudernieuwsbrief een stukje geschreven worden over de oudercommissie met daarbij een oproepje. Leden kunnen bijvoorbeeld ook zelf een voorstelstukje op het prikbord bij de locatie ophangen.
Cynthia vertelt dat ze bij de ouders aangeeft wanneer er bijna een vergadering is. Ze checkt dan of er nog onderwerpen zijn die ze kan bespreken.

- ➔ Danielle zal 2 weken voor de volgende vergadering de datum op Intranet aankondigen. Medewerkers kunnen dan dingen die zij eventueel hebben opgevangen van ouders doorgeven aan de leden.

7. Procedure klantenservice
De procedure klantenservice is in september aangepast. Het doel van de procedure is dat alles omtrent planning en plaatsing soepel verloopt.

Bereikbaarheid klantenservice
Op dit moment is de klantenservice de hele dag bereikbaar. Eerder was dit alleen in de ochtend.
Dit heeft als gevolg dat de klantenservice minder tijd heeft om te plannen in de middag en plaatsingen langer op zich laten wachten.

We bespreken wat de oudercommissie van de openingstijden vindt. Twee leden geven aan het inderdaad vervelend te hebben gevonden ’s middags niet te kunnen bellen. Maar met de wetenschap dat belangrijke werkzaamheden langer blijven liggen, zijn zij akkoord met alleen de ochtenden open.
Er worden twee goede tips gegeven om onduidelijkheid te voorkomen:

- ➔ Pas op Google de openingstijden van het hoofdkantoor aan. Daar wordt het telefoonnummer van de klantenservice genoemd met als sluitingstijd 17:00 uur. Ouders die het telefoonnummer via Google zoeken, verwachten te kunnen bellen in de middag.
- ➔ Het telefoonnummer van de klantenservice staat op onze website op de hoofdpagina. Bij doorklikken is pas zichtbaar wat de openingstijden zijn. Het is handig als deze tijden direct op de hoofdpagina zichtbaar zijn.

Incidentele dag afnemen
Nieuw is dat ouders een incidentele dag af kunnen nemen mits er plek is op de locatie. Dit wordt volgende oudernieuwsbrief aan ouders bekend gemaakt. Er wordt aangegeven dat het goed is wanneer we laten weten dat KOT ouders de extra dag door moeten geven aan de belastingdienst. Ook zou het fijn zijn als duidelijk is bij welke locaties dit niet mogelijk is om teleurstelling te voorkomen.
Piet geeft aan dat hij met Kindplanner aan het kijken is of deze functie uitgezet kan worden bij locaties die vol zitten. Hier is nog geen reactie op gekomen.
Wanneer de groep vol zit, is het niet mogelijk om een incidentele dag aan te vragen op een andere locatie omdat dit niet passend is bij ons pedagogisch beleid.

Bevestiging plaatsing
Bij navraag blijkt dat de ouder een bevestiging van inschrijving krijgt ongeacht de leeftijd van het kind. Daarin wordt benoemd: bedankt voor de inschrijving, de ouder hoort zo snel mogelijk, maar uiterlijk 3 maanden voor de startdatum wanneer het kind kan starten, de contactgegevens van de klantenservice en de inloggegevens van het ouderportaal.

<u>8. Corona</u>
Op dit moment zijn er geen maatregelen op de groepen. We hopen dat dit zo blijft maar weten niet wat het najaar gaat brengen. Mochten medewerkers uitvallen, zullen we ons uiterste best doen om deze te vervangen. Bijvoorbeeld door een invalkracht in te zetten of waar mogelijk te schuiven met personeel. Mochten beide leidsters uitvallen en er is geen bekende invalkracht beschikbaar, zullen we helaas de groep moeten sluiten. We doen dit omdat we dan niet de kwaliteit en veiligheid kunnen bieden die we willen bieden. Sluiting gebeurt alleen in uiterste gevallen.

Piet vraagt of de oudercommissie nog iets heeft gehoord over de cadeaubonnen die verstuurd zijn n.a.v. het sluiten van een aantal locaties. Dit is niet het geval. De locaties die vertegenwoordigd worden in de oudercommissie zijn niet gesloten geweest.

<u>9. Ouderparticipatie</u>
Een aantal dingen rondom ouderparticipatie worden besproken:

Inloop op de groep:
In Voorschoten komen nog niet alle ouders structureel op de groep. In Leiden maken we al langere tijd weer gebruik van de inloopochtend.

- ➔ Piet zal samen met Louise kijken hoe er met deze verschillen omgegaan moet worden.

Ouderplan:
Alle locaties maken elk jaar een ouderplan. In het ouderplan wordt beschreven wat de doelgroep is en welke behoeften er zijn. Op sommige locaties is de doelgroep erg wisselend.
Samen met de coach wordt er gekeken welke activiteiten er dat jaar gedaan worden om de ouderbetrokkenheid te stimuleren. Dit plan wordt na de zomervakantie bijgesteld indien nodig. Voorbeelden van activiteiten zijn bijvoorbeeld: koffieochtenden, een uitstapje rondom het thema maken, het versturen van foto's van activiteiten, feesten samen vieren zoals het zomerfeest of voor de kerstvakantie, samen pannenkoeken eten bij het thema eten en drinken en een knutselactiviteit doen tijdens de inloop rondom een bepaald thema.

Meeloopdagen:
Kirsten geeft aan dat ze bij een andere organisatie hoorde dat ouders een ochtend mee kunnen draaien. In Voorschoten heeft Carlijn dit deels van de ochtend eens gedaan.
Danielle checkt in het document planmatig werken met ouderbetrokkenheid wat hier precies over geschreven staat. Er wordt genoemd dat ouders 2 keer per jaar mee kunnen kijken tijdens een groepsactiviteit of spel.

10. Rondvraag
Kirsten: is het mogelijk dat de telefoonnummers van de leden van de oudercommissie gedeeld worden met elkaar?

- ➔ Danielle stuurt met instemming van de leden de gegevens door.

11. Sluiting
We bedanken alle leden voor hun komst en inbreng. Danielle stuurt voor januari een nieuwe datumprikker door.
We sluiten de vergadering om 21:30 uur af.