

Verslag oudercommissie Bij de hand

30 oktober 2019

Aanwezig: Annefleur Broekhuizen (ouder), Agnes Klok (ouder) en Karin Meijer (eigenaar).

1. Wij hebben kort met elkaar kennismemaakt en Karin heeft toegelicht wat de bedoeling is van de oudercommissie. Dit omdat Annefleur als nieuw lid aanwezig is. Maurice Maas is geen lid meer van de oudercommissie omdat hij sinds kort geen opvang meer afneemt bij Bij de hand. Ook Bert Bakker is gestopt omdat zijn jongste nu de stap naar het voortgezet onderwijs heeft gemaakt. Hierdoor zijn er per direct vacatures voor de oudercommissie die wij tot nu nog niet ingevuld hebben. We zijn in ieder geval erg blij dat Annefleur aan het einde van de vergadering aan heeft gegeven de volgende keer graag weer van de partij te zijn.
2. De bureaunkosten/tarieven van Bij de hand voor 2020 zullen gelijk blijven, net zoals voorgaande jaren.
3. De site van Bij de hand is aangepast. Er is een opvangmarkt toegevoegd met zowel vraag als aanbod. Deze is net in gebruik en heeft nog aandacht nodig maar het is een mooie aanpassing waar ook de social mediacampagne op is afgestemd. Ook zal op termijn cursusaanbod op de site verschijnen. Niet alleen aanbod van Bij de hand maar ook van andere aanbieders.
4. Bij de hand is volop in beweging qua personeel het laatste kwartaal. Hierover is van alles geschreven in de nieuwsbrieven. We nemen het samen nog eens door en ook de stappen die gezet zijn om alle veranderingen op te kunnen vangen.

Het Bij de hand team heeft hier ook een avond met elkaar voor gehad. Tijdens die avond zijn we teruggegaan naar de basis. Wat houdt ons werk in en welke afspraken/acties hebben we te doen en hoe lang is reëel om te plannen voor alle verschillende werkonderdelen.

Waar staat Bij de hand voor? Open, eerlijk, duidelijk en positief zijn onze kernwoorden. Sommige klanten voelen zich hier tot aangetrokken en andere niet. Dat is niet erg.

We spreken in het algemeen over gastouders die via verschillende bureaus werken. Gezamenlijk komen we tot de conclusie dat dat voor alle partijen niet ideaal is. Een gastouder zou veel stelliger mogen bepalen bij welke dienstverlening zij zich wil aansluiten. Minder bezoeken en onrust hierdoor en ook een duidelijke richting. Kiest de gastouder voor veel of weinig service, het

kan allemaal maar het is goed er een mening over te hebben.

Het komt regelmatig voor dat Bij de hand de ijzers uit het vuur haalt bij calamiteiten/incidenten gewoonweg omdat wij de vrouwkracht in uren en kennis in huis hebben. Daar onderscheiden wij ons in ten opzichte van veel andere bureaus.

Bij de hand mag echt veel beter haar dienstverlening laten zien. We zijn in veel opzichten te bescheiden over wat we allemaal doen voor onze klanten.

5. In het voorjaar is een gastouderenquête gehouden. We nemen deze samen in grote lijnen door.
 1. Van de 284 genodigden hebben 180 gastouders deelgenomen.
 2. 56,11% geeft ons een 9 of een 10.
40,55% geeft ons een 7 of een 8.
En om trots op te zijn: maar 3,34% geeft ons een 6 of lager.
 3. Onderscheiden van de concurrentie, ondersteunen in ondernemerschap en de administratieve ondersteuning daar scoren we net iets minder op dan de andere onderdelen. Tussen de 7.3 en de 8.1
Naar aanleiding hiervan zijn de volgende acties genomen:
 - o Een gastouder-meedenk avond geïnitieerd om mee te laten denken over de ondersteuning in ondernemerschap. We gaan dit twee keer per jaar uitzetten met iedere keer een ander onderwerp om over mee te denken.
 - o Op 9 november is er een bijeenkomst voor informatie over het financiële huishoudboekje van een gastouder.
 - o Er volgt een test om gastouders vaker/eerder in de maand te betalen. Dit gaan we dit najaar testen met 10 gastouders en vervolgens bepalen we of we een verandering gaan aanbrengen in de structuur van onze administratie.
 - o Er komt cursusaanbod op onze site.
 - o In de gastoudernieuwsbrieven die we iets structureler gaan uitbrengen komt een overzicht van alle bijscholingsmogelijkheden en andere bijeenkomsten voor gastouders om hun kennis up to date te houden dan wel uit te breiden.
6. De volgende vergadering zal maart/april 2020 worden gepland.