

Verslag gesprek Ouders Uit Balans

11-08-2022

Aanwezig: Suzanne Tielen (voorzitter COC), Louise Joosten (directeur-bestuurder Ska) Rachel den Boer (directeur Organisatie & dienstverlening Ska), Anna Wijntjes en Trudy Andriessen (namens Ouders Uit Balans)

Aanleiding is de brief die Anna en Trudy gemaakt hebben en door veel ouders is ondertekend. Het is goed om elkaar te spreken. Anna en Trudy geven aan de insteek van het gesprek vooral constructief te willen laten zijn. Goed om samen de verbeterpunten te bespreken. Ska geeft aan graag te willen leren van de feedback van ouders.. .

Rode draad en conclusie van het gesprek is dat de grootste pijn in de communicatie en beleid zit. Ouders Uit Balans adviseert Ska om te werken aan het herstel van het vertrouwen van de ouders en om daartoe onder andere meer en helderder te communiceren. Ook wordt aangegeven dat door nagenoeg alle ouders die zich achter de brief hebben geschaard, het beleid rondom de inzet en spreiding van personeel niet begrepen wordt. Anna en Trudy zijn het niet eens met dit beleid wat hun inziens tot een groter vertrek aan personeel leidt en een disbalans op de decentrale locaties als gevolg heeft, waar veelal een fijne sfeer heerst en het belangrijkste: er opgebouwde vertrouwensrelaties zijn tussen leid(st)ers en kinderen. Dit wordt herkend door Ska. Ska geeft aan dat dit één van de redenen voor “Ska in Balans’ is. Door een deel van de contracten van kinderen eenzijdig te beëindigen konden vacatures opgelost worden en teams worden gestabiliseerd. Streven van SKA is hiermee om het georganiseerd sluiten van locaties, en daarmee het regelmatig verplaatsen van personeel, te kunnen stoppen.

Verbeterpunten die aan Ska als organisatie worden meegegeven:

- -Heldere en transparante, eerlijke communicatie. Liever eerlijk fouten toegeven dan het ‘mooie’ plaatje presenteren en/of verkeerde keuzes recht praten. Ska geeft daarbij aan dat goede communicatie lastig is omdat dit heel persoonlijk is. De ene ouder wil graag uitgebreid, de andere ouder kort en bondig. We nemen genoemde punten zeker mee en zoeken naar een passendere communicatie stijl.
- Een ander beleid voeren t.a.v. spreiding van personeel. SKA geeft aan dat door Ska in Balans dit spreiden op grote schaal moeten kunnen worden gestopt.
- Maak de afstand tussen servicecentrum en klant kleiner; servicecentrum geeft ouders het gevoel een nummer te zijn. Communicatie kan warmer en persoonlijker ondanks de inhoud van de boodschap. Op locatie is er veelal wel een warme band met ouders. Laat in de communicatie meer weten dat je ook beseft wat het voor de ouders als klant betekent.

De rol van de oudercommissies en de communicatie vanuit de oudercommissies verbeteren danwel zichtbaarder maken. Ska geeft aan dat zij aan de slag gaat met de verduidelijking en zichtbaarheid van de oudercommissies. Samen met de Centrale Oudercommissie wil Ska dit graag verbeteren.

Verder is ook nog kort besproken dat meer aandacht in Den Haag voor de knelpunten in de kinderopvang erg gewenst en nodig is. Ska geeft aan dat ouders kunnen helpen met het vergroten van de zichtbaarheid van het opvangtekort, door bijvoorbeeld vacatures op socials te delen.

Anna en Trudy geven aan dat Ouders Uit Balans als ‘initiatief’ verder op houdt te bestaan en dat zij hopen er vanuit te kunnen gaan dat het signaal wat duidelijk uit de brief naar voren is gekomen, op de juiste manier wordt opgevolgd door Ska in nauw contact met de centrale en decentrale oudercommissies.

Er wordt afgesproken dat er een gespreksverslag gemaakt wordt dat alle ouders kunnen inzien. Daarom wordt dit vermeld in de update over Ska in balans die na de zomer naar ouders wordt gestuurd en op de website van 'Ska in Balans' wordt geplaatst.