

## Notulen

### werkoverleg 16-10-2023 locatie Woerden 13.00 uur

**Notulist: Esther v. Sante - Evers**

**Aanwezig:** Ad v.d. Velden, Adrie Peters, Erna Ramautar, Gerda Luchtenberg, Inge Maats, Anita Boer, Jos Rozendaal, Harold Awuy, Arna v. Lonkhuizen, Claudia Schneider, Cees Beijersbergen, Paul v. Gastel, Astrid Buijs, Henk Aalders, Ans Dijkers en Roel Ceelie

#### 1. **Opening en mededeling:**

Tijdsbestek einde 14.30 uur / drankje met wat lekkers (De Hall) tot uiterlijk 16:00 uur.

#### 2. **Ontwikkelingen Eureka:**

##### **\*Vertrokken collega's:**

- Fieke Vat (januari)
- Lekshmi Devarajan (juni)
- Remco Kamphuis (augustus)
- Camelia Argint (september) (nog erg bedankt voor het cadeau namens Camelia)
- Fatma Turkoglu (augustus)
- Ab Wagenveld (augustus na 3 dagen) Het waren wel drie hele mooie! 🤗
- Marieke Kas (oktober)
- Ruby Plomp (oktober)
- Mirjam Rijdsdijk (per 1-11-2023)
- Carin Greefhorst (per 1-11-2023)

##### **\*Nieuwe collega's:**

- Diego Franke (kantoor)
- Roel Ceelie (kantoor)
- Andy Muller (inmiddels ook weer gestopt)
- Sanne van der Loop (kantoor)
- Ning An (Hengelo)
- Ad van der Velden (Arnhem) **Vliegende keep**
- Adrie Peters (Arnhem)
- Jolanda Vreman (Arnhem) **Vliegende keep**
- Jara van Berkel (Zwolle)
- Karin Staupe (Eindhoven)
- Paul van Gastel (Eindhoven)
- Annemie Koops (Goes)
- Hans van Domselaar (Woerden)

##### **\*vacature open voor:**

- Dordrecht
- Zwolle

##### **\*Leuk nieuws:**

- Sadaf Zwanger (met verlof 3-11-2023)
- Mirjam Rijdsdijk ook zwanger

## **\*Nieuwe locaties**

-Eindhoven: We gaan verhuizen naar de Beatrix de Rijksweg 12 (vlakbij de Luchthaven) per 01-11-2023.

-Goes: per 30-10-2023 gaat Goes ook verhuizen naar de Industriestraat 14 – 11 te Goes.

## **\*Nieuwe klanten:** (input Stefan)

- NCVB contract verlengd met 4 jaar
- Academie werkend leren
- MBOZAAK druk in gesprek met hen over vervolg en over de examens afnemen in “onze” boekingsomgeving
- Cito hopen we dit jaar ook nog te kunnen starten.

We hopen dat de nieuwe klanten ook zorgen voor een toename in de openingstijden en werkbare uren. Esther maakt een rondje langs alle toezichthouders om te inventariseren hoeveel uren je graag wilt werken.

**\*Vakantie:** vraag hem vast aan via Shiftbase, zodat we in februari ook echt de planning rond kunnen maken, of eerder als dat al lukt.

## **3. Regels en beleid:**

- *Aantekeningpapier.* Echt niet naar buiten! Probeer hier echt op te letten. Vragen moeten soms worden geschrapd uit examens hierdoor, of zelfs gehele examens. Ook bij inzage geen papier/vragen mee naar buiten.
- *Servicekwartier.* Wordt ingeboekt per januari. Het scheidt nu nog wat verwarring op de presentielijst, omdat er oude en nieuwe boekingen zijn, maar dit wordt verholpen. We gaan ook de begin- en eindtijd gelijk trekken, beiden wordt 15 minuten, i.v.m. het servicekwartier. Zo heb je geen planningsprobleem als er iemand later start (servicekwartier).
- *Nieuw Systeem.* E-desk. Dit zorgt voor 1 omgeving waaruit we alle werkzaamheden en applicaties kunnen starten. Ook zijn er wat veranderingen op de Presentielijst. Zo zie je geen M/V meer. En de starttijd en werkelijke tijd kolommen staan anders vermeld.
- *Niet beschikbaar/beschikbaarheid.* Ben je beschikbaar, graag alles wit laten. Heb je al een dienst ingepland staan en wil je die toch vrij, vraag het even aan in plaats van je dienst op niet beschikbaar te zetten. Er komt namelijk geen melding als jullie de dienst op niet beschikbaar zetten als er al wel een dienst gepland staat. Ook hebben we de mogelijkheid om dit zelf te kunnen aanpassen beperkt tot 2 weken voor de datum, om dit zelf te kunnen aanpassen. Hierdoor komen Lynn en ik niet in de problemen bij het plannen. Nu zijn we op tijd om de dienst op te vangen.
- *V.O.V. 's invullen.* Per team afspraken maken, mits je de rode lijn maar volgt. Wees wel voorzichtig met het invullen van de V.O.V. 's na de intake en de kandidaat nog zijn examen moet maken. Dit kan misleidend zijn, omdat jij of je collega binnen denkt dat de v.o.v. al is ingevuld.

## **Brainstorm:**

Intake, hoe zo kort en krachtig mogelijk neerzetten, zonder dat je iets vergeet?

Heeft iemand voorbeelden?

Eigenlijk komt de brainstorm er op neer dat kandidaten niet lezen. We hebben over een tv scherm gehad met daarop alle informatie die met beelden en/of tekst voorbij loopt. We denken echter niet dat we daarmee minder hoeven te vertellen aan de balie.

*Geopperd als ideeën:*

- \*Knip de informatie in stukjes, zo hoort de kandidaat op verschillende momenten wat in plaats van het hele lange verhaal.
- \*Televisie met beelden/tekst van de belangrijkste informatie
- \*In de mail het reglement bijsluiten en de kandidaten moeten hiervoor een vinkje zetten in de mail.

#### **4. Roel uitleg salarisstroken en beantwoorden vragen.**

Uitleg van de stroken en de verschillende scenario's.

Roel verteld dat we Loket gaan vullen met alle documenten die jullie aan ons hebben aangeleverd. Je moet dan denken aan je contracten, jaarverslagen, maar ook je kopie ID en de sleutelverklaring bijvoorbeeld. Zo kunnen jullie zelf ook in je dossier en alles altijd terug vinden.

- \*Loonheffing formulier: je vinkt ja aan bij 1<sup>e</sup> werkgever, als Eureka de enige werkgever is. Nee bij AOW, omdat dit je eerste inkomen is. Deze keuze heeft invloed op het netto bedrag.
- \*Vakantie uren uitbetalen, wordt dit niet meer belast dan gewerkte uren? Nee, niet bij de uren van jullie contracten. Wel als je bijvoorbeeld full-time zou werken.
- \*Heb je nog vragen naar aanleiding van de vergadering of je eigen loonstrook. Mail Roel gerust even.

*Vragen/opmerkingen naar aanleiding van dit onderwerp en de toelichting van Roel;*

- \*Uitbetalen elke 10<sup>e</sup> van de maand: Graag het salaris op de 10<sup>e</sup> uitbetalen. Een paar keer later ontvangen en dat wordt als niet prettig ervaren. Als de 10<sup>e</sup> een zaterdag is, zou het ook fijn zijn dat het dan die vrijdag wordt uitbetaald i.p.v. die maandag.
- \*Reistijd: er wordt door meerdere toezichthouders aangegeven dat men het niet eens is met het half uur woon- werkverkeer. Er wordt gevraagd te reizen naar andere locaties en de gedachte is dat er dan tegemoet moet komen aan de tijd die men kwijt is. We komen jullie al tegemoet door reistijd uit te betalen. Dat is al een tegemoetkoming geweest van Eureka. Niet elke werkgever betaald überhaupt woon-reis verkeer in tijd. Enkel alleen kilometers. Afsproken dat we dit nogmaals onder de aandacht brengen.
- \*Kan er niet elke 4 weken uitbetaald worden? Dit voor meer overzicht? Dat verandert niets aan de hoogte van het bedrag. Het geeft geen extra voordeel, het is alleen een andere manier van uitbetalen. Roel geeft aan dat we dit niet gaan doorvoeren.

Wel geeft Roel aan dat hij hoopt volgend jaar anders te kunnen verlonen en dat we proberen het makkelijker en beter te maken.

#### **5. Rondvraag**

*Schoonmaak Hoofddorp:* graag extra aandacht voor de schoonmaak. Het is niet altijd even netjes en goed. Blijf het ook noteren in het boek/klapper van CSU zelf. (Esther gaat erachteraan).

*BEM:* als zij aanwezig zijn wordt er vaak hard gepraat in onze mondelinge ruimte. Dit zorgt voor overlast in de examenruimte. Het glas is dan niet heel goed geïsoleerd en kandidaten geven aan daar last van te hebben. Kan er meer/beter geïsoleerd worden of anders gepland worden?

*Cylin:* de kandidaten zorgen voor overlast en dit blijft een punt van aandacht. Als er 7 kandidaten zitten en er komen andere bij, zorgen zij vaak voor veel geluidsoverlast. Kan hier naar gekeken worden?

*SVPB:* te laat komen van deze kandidaten is vervelend omdat ze soms een half uur later zijn en dan mogen starten. Echter moeten ze dan nog van alles... De hele intake, plassen en dan gaat dat van de eindtijd af. Het examen moet dan gestopt worden terwijl de tijd in het examen nog loopt. Het moet dus echt afgesloten worden door de toezichthouder. Je voorkomt er niet alles mee, maar als je aangeeft op de presentielijst bij het tekenen ervan door de KD, dat ze mogen starten, maar de eindtijd is de eindtijd die op de presentielijst staat en dat je het dan komt afsluiten, kun je ze misschien extra bewust maken van het feit dat je het examen zelf komt afsluiten. Kunnen we hier geen oplossing voor vinden? We denken dat we dat door het servicekwartier al voor een groot gedeelte hebben opgelost in combinatie met maar een kwartier later mogen starten. Het zou fijn zijn als het examen dan ook gewoon stopt. Esther gaat navragen of we hier wat op kunnen verzinnen.

*Uitzonderingen:* er wordt aangegeven dat er soms uitzonderingen zijn wat als vervelend wordt ervaren. Dat begrijp ik oprecht. Het is nooit prettig als je denkt dat je het goed zegt en gecorrigeerd wordt of dat er anders besloten is/wordt. Ik zal aangeven bij de Servicedesk om wat meer uitleg te geven over het waarom, zodat het misschien beter begrepen kan worden waarom de beslissing is gemaakt. Dat gezegd hebbende wil ik ook even zeggen dat er soms beslissingen genomen worden door klanten en dat we het moeten accepteren. Wij werken voor opdrachtgevers die soms gewoon het laatste woord hebben in een beslissing. De Servicedesk vindt dat ok niet altijd even prettig en voelt zich dan net zoals jullie. Kortom, uitzonderingen zullen er altijd zijn.

*Liniaal:* mag er een liniaal gebruikt worden? Als dat vermeld is op de presentielijst, dan mag dat. Ze moeten wel zelf meegenomen worden door de KD, want ze zijn niet op de locaties.

*MBO Zaak:* de inloggegevens van de kandidaten blijven staan in de inlogvelden bij de kandidaten. Kan dit verwijderd worden? Dit kun je voorkomen door uit te loggen en de pc af te melden. Ook wil men weten hoe je de woorden telt. Antwoord is, niet om vervelend te doen, dat we het niet weten. Dat geldt voor alle inhoudelijke vragen. Wij faciliteren de examens, maar over de inhoud weten we niets. Dit om te voorkomen dat er na een wijziging in het examen bij een bepaalde vraag of handeling wij het verkeerd zeggen. Beter is het om te zeggen dat wij het echt niet weten.

*Crow:* Men kan het examen niet afsluiten. Dat moet hard gebeuren. Is dat normaal? Kan dat aangepast worden? Nagevraagd bij Menne. Hij is dit aan het testen en hoopt het binnenkort opgelost te hebben.

## **5. Afsluiting:**

**Mededeling Esther:** Aangegeven dat ik op zoek ga naar een nieuwe uitdaging. Er wordt gezocht naar vervanging. Mijn einddatum is nog niet bekend, uiteraard houd ik jullie op de hoogte van een eventuele opvolger en of mijn einddatum.

Iedereen bedankt voor zijn/haar aanwezigheid en inbreng! Tot een volgende!

