

Notulen werkoverleg 27-02-2023

Aanvang: 09.30 uur / 13.00 uur

Locatie: Dordrecht en Zwolle

Notulist: Esther

Uitleg notulen: De notulen zijn samengevoegd tot 1 document. Vragen zijn toegelicht vanuit welk overleg de gekomen zijn, mits ze enkel vanuit 1 locatie zijn gekomen.

| Nr | Agendapunt |
|----|-------------------------|
| 1 | Opening en mededelingen |
| 2 | Ontwikkelingen Eureka |
| 3 | Shiftbase |
| 4 | MTO onderzoek |
| 5 | ID identificatie |
| 6 | Rondvraag |
| 7 | Afsluiten |

| | |
|----------|--------------------------------|
| 1 | Opening en mededelingen |
|----------|--------------------------------|

***Marisa**

In het overleg te Dordrecht kwam de vraag waarom er voor is gekozen geen bericht vanuit de directie te plaatsen. Het viel niet goed dat door de directie wel een bericht over nieuwe klanten is gedeeld, maar niets over Marisa is gezegd. Daarnaast is er aangegeven dat team Eindhoven het prettig had gevonden als er meer aandacht was geschonken aan hen. Zij geven aan dat er te weinig met hen is gecommuniceerd over het overlijden van Marisa. Wij hebben afgesproken dat we dit gesprek samen (team Eindhoven en Esther) hervatten.

***Vakantie aanvragen**

Met het plannen merken we dat het soms moeilijk is om de bezetting rond te krijgen. Vooral als mensen op vakantie gaan. Stem daarom even de vakanties af met elkaar. Probeer in ieder geval zo min mogelijk overlap te hebben per locatie. Ga er ook niet vanuit dat als je iets aanvraagt het altijd goedgekeurd wordt. Vraag eerst aan voordat je boekt.

***Nieuwe Collega Finance Roel Ceelie**

Roel gaat werken op de afdeling Finance en HRM en zal onze nieuwe Manager Finance gaan worden. Je kunt gewoon naar Finance blijven mailen en bellen, maar het kan zijn dat je dus binnenkort antwoord terugkrijgt van Roel. Remco gaat langzaamaan een

stapje terug doen en Roel zal met de tijd, de functie over gaan nemen van Remco. Remco gaat dan Roel ondersteunen.

***Compliment flexibiliteit**

Zoals ook gedeeld in Teams, bedankt allemaal voor de betrokkenheid en de flexibiliteit. Zonder jullie flexibiliteit kunnen we het niet rondkrijgen.

***Preventietraining (ICT/PC/Systemen) oktober 2023**

Afgelopen jaar is er meer vraag geweest naar hoe je kleine technische issues op lost en hoe je een pc of koptelefoon vervangt. Hoe krijg je het geluid weer op gang bij een examen/koptelefoon en waar zit de voorleesfunctie in het examen. Daarom hebben we besloten dit jaar in oktober de preventietraining in te zetten op dit (technische vlak). Mochten jullie hier ideeën/onderwerpen of vragen voor hebben, deel ze dan met mij, graag via een ticket, teams (individueel) of de mail, om het zo makkelijk mogelijk te kunnen documenteren.

***Online vergadering?**

Is er behoefte aan online vergaderen of houden we het even op deze optie. Een keuze moment en locatie? Niemand van de aanwezigen heeft aangegeven dit te willen. Ik wet dat er 1 persoon is die dit wel graag zou willen, maar die ga ik dan teleurstellen. Ik wil liever zelf geen online meeting, omdat ik dan het gevoel heb dat niet iedereen zijn inbreng kan geven en er geen of minder interactie is. Wel begrijp ik dat het een stuk rijden is voor iedereen en wil ik daarom de locaties rouleren.

| | |
|---|------------------------------|
| 2 | Ontwikkelingen Eureka |
|---|------------------------------|

***Trainingsruimten**

We gaan proberen op elke locatie, waar het kan, een trainingsruimte te creëren. Arnhem heeft deze op de 6^e etage en in Alkmaar zijn we dit nu aan het realiseren. In Eindhoven gaan we op zoek naar een nieuwe locatie en gaan we een trainingsruimte hierin meenemen.

In Zwolle zijn we aan het onderzoeken of en wat we kunnen in het huidige pand. Deze ontwikkelingen moeten ook gaan zorgen voor meer uren. Gunstig voor diegene die dat graag willen.

Mocht er wat gestart zijn of gaan starten zullen we dat delen.

***Nieuwe klanten**

- **MBO Zaak:**

Zoals jullie gemerkt hebben moeten er heel veel studenten voor de zomer hun opleiding hebben afgerond. Dit zorgt nu even voor een grote drukte op de locaties, mede door de nieuwe manier van starten, zie de hand-out, maar ook door de strakke planning. We proberen het service kwartier weer in ere te herstellen, zodat er meer tijd tussen de examens zit en je wat meer "speelruimte" hebt. Je hebt dan na elk examen een kwartier

om het nieuwe examen klaar te zetten. Deze drukte houdt nog even aan tot de zomer. Wat verder ter tafel kwam is het toiletbezoek. Er mag in principe NIET naar het toilet gegaan worden, benoem dit altijd vooraf. Moet iemand echt dringend, dan kunnen we iemand niet tegenhouden zonder overlast voor de overige kandidaten, maar bij een examen van een uur moeten we echt proberen mensen niet te laten gaan. Bij een examen van 2 of 3 uur, wordt het al aannemelijker dat iemand een keer naar het toilet moet. De tijd van het examen loopt altijd door!

- **Kerncollege:**

Kerncollege had op dezelfde dag als MIJNMBO, hun eerste examens, maar dit was niet bekend gemaakt. Klopt. Het kerncollege was bij de Service of mij niet bekend dat zij die dag gingen starten of wat het inhield. Dit is fout gegaan in de communicatie intern.

Uit dit onderwerp kwam ook de vraag (Dordrecht) om een filmpje te maken bij een nieuwe klant met een ander systeem of werkwijze. (bijvoorbeeld ITYM). Er was nu gekozen voor een hand-out en dat werd als iets minder prettig ervaren. Er wordt gekozen voor 1 van de 2. Voor deze klant was het sowieso erg kort dag en dan is een filmpje maken geen optie. Tevens kies ik liever voor een hand-out, omdat je die mee kunt nemen in het lokaal en een filmpje kijken op dat moment moeilijker en lastiger is.

Uit beide locaties kwam de vraag of we een stoel minder in kunnen plannen dan dat er bezet kunnen worden. Die vraag is al uitgezet. Er worden op een locatie met 20 plekken, maar 19 stoelen vrij worden gegeven. Zo houd je altijd ruimte over om een examen op een andere pc op te starten of om extra in te zetten.

*Vraag uit Dordrecht is, kunnen we dan niet langer open zijn, zodat er meer ruimte is om te boeken? Want het laatste uur is het niet zo druk meer. Dit heeft eigenlijk weinig zin. Wat je in feite doet is het verplaatsen van dat laatste uur met minder aanmeldingen. Mensen willen graag zo vroeg mogelijk boeken.

*Vraag uit Dordrecht, kunnen we dan niet zorgen dat er voldoende tijd tussen zit zodat we wat rust in kunnen bouwen, die valt eigenlijk samen met een pauze ertussen plaatsen voor de medewerkers. Soms worden er nu lange dagen gewerkt en is een pauze wel erg prettig. Mensen die in Amersfoort werken hebben dit ook wel eens aangegeven.

Remindobooeking is een systeem waarin je niet makkelijk kunt aangeven hoe wij het graag zien. Vandaar dat we ons even op het servicekwartier storten om zo snel mogelijk de druk van de ketel te halen.

***Mysteryshoppers**

We hebben het rapport doorgelopen. Ik zal het bijvoegen. Er worden 4 rondes per jaar gelopen. We zijn nu met ronde 3 bezig. Dikke pluim voor team Eindhoven, dat heeft de 100 % in ronde 3 behaald. Dat is wel heel bijzonder, wilde ik toch even met jullie allemaal delen.

De twee grootste punten zijn de signing en de ontvangst. Bij ontvangst moet je niet alleen denken aan hoe jullie de kandidaten ontvangen, maar ook aan hoe kom je binnen, kon je het lokaal makkelijk vinden en zag je gelijk een medewerker?

Verder werd er op de controlevragen, reglement tekenen en gang van zaken met betrekking tot de examens laag gescoord. Hier zouden we wat meer aandacht aan kunnen besteden. Vraag van mij aan jullie: Hoe kunnen we er voor zorgen dat het praatje duidelijker, beter blijft hangen bij de kandidaat en makkelijker voor jullie wordt?

Willen jullie hier eens over mee denken? Misschien kan ik een brainstormsessie online hier aan verbinden om er eens over te sparren. Jullie hebben de expertise en de ervaring op locatie die hierin meegenomen kan worden.

| | |
|----------|------------------|
| 3 | Shiftbase |
|----------|------------------|

***Zijn er nog vragen?**

-

In Zwolle was er een vraag om even te laten zien hoe je de uren in de urenregistratie kon aanpassen. Zie ook de PowerPoint hiervoor.

Deze maand (februari) wordt de declaratie als achterwacht naast de verloning gehouden. Volgende maand kun je je declaratieformulier nog invullen ter controle voor jezelf, maar hoeft je hem niet meer in te sturen naar Finance.

| | |
|----------|----------------------|
| 4 | MTO onderzoek |
|----------|----------------------|

***Zijn er nog vragen?**

-

***Evaluatie**

Ik hoop op een grotere deelname volgend jaar. Maar het is echt erg positief. Het punt waarover ik graag met jullie nog even praat in het jaargesprek is de werkdruk, zie hieronder mijn vraag.

***Werkdruk** – Ervaren jullie dat? Hoe ervaren jullie dat? Wat kan er gedaan worden om dit te verminderen?

Er is vaak verwarring omtrent dit onderwerp. Begrijpelijk. We proberen op jullie verzoek dit eenduidig te maken, maar lopen daarbij aan tegen een aantal zaken.

De WFT examens vragen om een strengere aanpak dan bijvoorbeeld de klanten uit Remindo. Ook elke klant heeft een andere controle of uitzonderingen en dat vergt tijd en geduld om dit op 1 lijn te krijgen.

We houden voor nu even aan dat wat ik in teams als laatste gedeeld heb met de opmerking dat als je twijfelt je altijd overlegt met de Service. (zie hieronder). Kijk ook op je placemat, houdt dat ook aan bij de verblijfsvergunningen.

Bericht in Teams: Geldig identiteitsbewijzen zijn:

- Een Nederlands paspoort, paspoort of identiteitskaart van de landen van de EU de EER en Zwitserland;
- Een paspoort van een ander land dan een EU-land, een EER- land of Zwitserland dat voorzien is van een geldige sticker voor verblijf; (noodpaspoorten mogen alleen gebruikt worden als reisdocument en niet als identiteitsbewijs);
- Nederlandse identiteitskaart (voorheen Europese identiteitskaart);
- Nederlands reisdocument voor vluchtelingen;
- Nederlands reisdocument / identiteitsbewijs voor vreemdelingen;
- Nederlands rijbewijs.

Landen van de EU/ EER:

- België;
- Bulgarije;
- Cyprus;
- Denemarken;
- Duitsland;
- Estland;
- Finland;
- Frankrijk;
- Griekenland;
- Hongarije;
- Ierland;
- IJsland;
- Italië;
- Kroatië;
- Letland;
- Liechtenstein;
- Litouwen;
- Luxemburg;
- Malta;
- Nederland; (zonder Aruba, Curaçao, St. Maarten, Bonaire, St. Eustatius en Saba)
- Noorwegen;
- Oostenrijk;

- Polen;
 - Portugal;
 - Roemenië;
 - Slovenië;
 - Slowakije;
 - Spanje;
 - Tsjechië;
 - Zweden.
- ! VK is geen lid meer van de EU/EER !

* Placemat (ligt op de balie)

| | |
|----------|------------------|
| 6 | Rondvraag |
|----------|------------------|

-Dordrecht: Er worden hier hoofdwegen tijdelijk afgesloten, graag de opleiders informeren. We gaan dat op de website plaatsen.

-Zwolle: Rijswijk soortgelijk, ze gaan daar met rioleringswerkzaamheden aan de gang en de parkeerplaats wordt moeilijk te bereiken. Ook dit zetten we op de website.

-Rijswijk: Vaak klopt de informatie niet op de presentielijst met betrekking tot de hulpmiddelen. Graag aanpassen. – Als je dit tegenkomt laat het me dan even weten dan geef ik het door aan Menne om uit te zoeken en aan te laten passen.

| | |
|----------|------------------|
| 7 | Afsluiten |
|----------|------------------|

We besluiten om het werkoverleg de volgende keer weer op 2 momenten op 2 verschillende locaties te houden. Bedankt allemaal voor de aanwezigheid.