



Bedankt voor het invullen van de oudertevredenheidsenquête!

Beste ouders,

Allereerst wil ik u hartelijk danken voor uw medewerking aan het oudertevredenheidsonderzoek, dat wij eind 2017 hebben uitgezet. We hebben een respons van 39%, 278 ouders hebben gereageerd. Dit maakt dat we voor het geheel van de organisatie te maken hebben met een goed en betrouwbaar beeld. Op sommige locaties, voornamelijk bij een aantal peutergroepen, was er helaas sprake van een relatief lage respons. Dat maakt het beeld voor een aantal peutergroepen minder betrouwbaar.

Gemiddeld scoren we een 7,9. Hier zijn we enerzijds zeer tevreden mee, maar anderzijds zien we ook ruimte voor verbetering. Dit verschilt overigens per vestiging. In 2016 lag het eindcijfer iets hoger: 8,2. Traditioneel ligt het eindcijfer voor de kinderdagopvang hoger dan voor de BSO. Voor de kinderdagopvang een 8 en voor de BSO een 7,8. De peutergroepen zitten daar net tussenin met een 7,9. Vergelijkbare kinderopvanginstellingen scoren gemiddeld een 8.

Gelukkig ligt onze NPS, de score die een indicatie geeft in welke mate u Kinderopvang De Bilt (actief) zou aanbevelen, wel hoger dan het landelijke gemiddelde, maar wel lager dan in 2017. Landelijk ligt de NPS op 27, in 2017 was het bij ons 39, nu zitten we op een NPS score van 34.

De rapportages van de verschillende vestigingen zullen uiteraard zowel in de teams als in de lokale oudercommissies uitgebreid doorgesproken worden. Daar zullen ook de locatie specifieke verbeterpunten vastgesteld worden.

Daarnaast zijn er een aantal algemene verbeterpunten te realiseren:

- Het klanttevredenheidsonderzoek dient in 2018 ook op papier aangeboden te worden. Niet alle ouders beschikken over de mogelijkheid het onderzoek digitaal in te vullen. Dit geldt vooral voor een aantal peutergroepen;
- Zeker nu er weer wachtlijsten ontstaan, zullen we ons nog beter moeten realiseren dat tussentijdse informatie over de wachtlijsten voor ouders erg belangrijk is. Hier zullen we met de afdeling planning duidelijke afspraken over maken;
- De communicatie tussen de afdeling planning en de locaties (managers) dient te worden verbeterd. Dit zorgt ervoor door de planning actueler op vragen van ouders ingespeeld kan worden. Over en weer is het dan duidelijk hoeveel kinderen er nog geplaatst kunnen worden, en kan er ook eenduidig naar ouders gecommuniceerd worden;
- Op een aantal locaties moet er meer aandacht komen voor de inrichting en hygiëne op de groepen, dit wordt met de desbetreffende teams opgepakt;



- We kregen relatief veel opmerkingen over een gemis aan informatie over het welzijn van het kind. Hier zal ook in de teams naar gekeken worden. We zullen actiever de jaarlijkse gesprekken over het welbevinden en de ontwikkeling van de kinderen promoten. Hiervoor is inmiddels ook een nieuw instrument ontwikkeld. Aanvullend zullen de medewerkers gestimuleerd worden om meer specifieke informatie aan het einde van de dag aan u terug te koppelen. We gaan ervanuit dat het ouderportaal hier ondersteunend in zal zijn;
- De website krijgt een update qua lay-out en inhoud.

De rapportage is te vinden op de website onder <https://www.kinderopvang-debilt.nl/downloads>

Tineke Plessen, directeur/bestuurder

Peuteropvang voor niet werkende en een-verdieners

Eind 2017 heeft Gemeente De Bilt besloten de bestaande regeling voor peuteropvang voor niet werkenden en éénverdieners aan te passen. Vanaf 1 januari 2018 kunnen ouders met peuters tussen 2,5 en 4 jaar die niet in aanmerking komen voor kinderopvangtoeslag aanspraak maken op een peuteropvang plek voor twee ochtenden per week (8.30-12.00 uur). Afhankelijk van het (gezamenlijke) inkomen wordt door de kinderopvangorganisatie een ouderbijdrage in rekening gebracht. De U-pas regeling is vanaf januari dus vervangen door dit nieuwe systeem. Hiermee is peuteropvang echt toegankelijk voor alle ouders, ongeacht hun inkomen. Kinderopvang De Bilt faciliteert deze regeling uiteraard ook. Bij ons kunnen de kinderen terecht op verschillende locaties: bij De Steenuiltjes, groep Kleine Beer en Pluto, op de Aeolusweg groep Regenboog en bij peutergroep Theresia. Heeft u interesse? Neem dan contact op met onze afdeling planning (030-2251998), zij helpen u graag verder.

Wijzigingen van locaties

Er is veel in beweging bij Kinderopvang De Bilt. Diverse locaties zijn de afgelopen maanden verhuisd, verbouwd en / of uitgebreid. Hierbij nog even een overzicht:

- BSO De Nijepoort is samen met basisschool De Nijepoort vanaf 1 januari 2018 ingetrokken in het nieuwbouwpand aan de Versteeglaan in Groenekan. Tevens uitgebreid van 1 naar 2 BSO groepen
 - KDV De Steenuiltjes is vanaf augustus 2017 uitgebreid met een peutergroep Kleine Beer
 - KDV De Torenuiltjes is per januari 2018 gesloten vanwege onderhoudsproblematiek. De twee groepen zijn naar de andere locaties van Kinderopvang De Bilt verhuisd.
 - Locatie Van Dijckschool: naast de BSO-groepen en de peutergroep Uilennest is in deze locatie vanaf 2018 ook een Kinderdagverblijf groep Uilskuikens gevestigd.
-



- Locatie Theresiaschool: de peutergroep Theresia, voorheen van Stichting Peutergroep Theresia, is overgenomen door Kinderopvang De Bilt.
- Locatie De Leeuwriklaan: naast de huidige BSO groepen en peutergroep Juliaantje is vanaf 2018 ook een kinderdagverblijfgroep Vlinders in het pand gevestigd.

We zijn er trots op dat bij deze verhuizingen en uitbreidingen de continuïteit van de opvang gewaarborgd is gebleven.

Stand van zaken Ouderportal

Inmiddels zijn alle locaties live aangesloten op de ouderportal. Wij krijgen hele leuke en positieve reacties van u terug. Dit stimuleert de medewerkers natuurlijk weer om nog meer en mooiere overdrachten te schrijven en foto's te laten zien.

Op dit moment gebruiken wij nog steeds de 'zachte' kant van het systeem; informatievoorziening en overdracht van uw kind(eren). Op het moment dat wij de koppeling kunnen maken met de financiële zijde van het kindplanningssysteem, de 'harde' kant, hoort u dit van ons. Dan wordt het onder meer mogelijk om via de ouderportal extra dagen aan te vragen.

Sluitingsdagen 2018

Ter informatie voor de agenda: alle locaties zijn op de volgende dagen in 2018 gesloten:

Vrijdag (goede vrijdag)	30 maart	Studiedag personeel*
Maandag	2 april	2e Paasdag
Vrijdag	27 april	Koningsdag
Donderdag	10 mei	Hemelvaartdag
Maandag	21 mei	2 ^e Pinksterdag
Maandag	24 december	Kerstavond vanaf 17.30 uur gesloten
Dinsdag	25 december	1e Kerstdag
Woensdag	26 december	2e Kerstdag
Maandag	31 december	Oudjaarsdag vanaf 17.30 uur gesloten

*Deze studiedag kan op een ander moment in het jaar "ingehaald" worden, indien dit op de gewenste dag mogelijk is op de groep.



Jaaropgave 2017 en Kinderopvangtoeslag 2018

U heeft van ons recent een jaaropgave 2017 ontvangen. Hier hoeft u niet actiefs iets mee te doen, het is een controlebewijs voor de aangifte kinderopvangtoeslag 2017. Als kinderopvangorganisatie zijn wij verplicht om jaarlijks de opvanggegevens aan te leveren aan de belastingdienst. Indien de gegevens niet volledig zijn kan de belastingdienst u of ons benaderen om de jaaropgave ter controle toe te sturen.

Vergeet u verder niet uw kinderopvangtoeslag 2018 aan te passen met de eventueel gewijzigde tarieven en opvanguren. Dit voorkomt dat u een jaar later voor mogelijke verrassingen komt te staan.

Wij horen nog vaak dat ouders denken dat kinderopvangtoeslag niet voor hun is bedoeld. Dit is onjuist. Iedere ouder, hoe hoog het inkomen ook is, krijgt momenteel minimaal 33 % van de kosten (uitgaande van maximaal subsidiabel uurtarief) terug. Kijkt u even op de belastingdienst-site voor een proefberekening: <https://www.belastingdienst.nl/rekenhulpen/toeslagen/>

Vrolijke Pasen!

