

Directiebeoordeling kwaliteitsmanagementsysteem 2021

Voor u ligt de directiebeoordeling van het kwaliteitsmanagement van Stichting Kinderopvang Haren over het jaar 2021. Deze beoordeling is geschreven door Wilma Pouw. In de directiebeoordeling wordt beschreven welke middelen en mogelijkheden zijn toegepast om onze dienstverlening, zowel intern (naar de collega's) als extern (kinderen, ouders, ketenpartners enz.), zo optimaal mogelijk te laten verlopen en te zien wat de resultaten daarvan zijn. Met als einddoel een conclusie trekken over de werkzaamheid van het gehanteerde kwaliteitsmanagementsysteem.

Beoordeling kwaliteitsstelsel.

Het kwaliteitsstelsel wordt ingezet als middel om de bewustwording op alle niveaus betreffende het belang van goede en kwalitatief verantwoorde kinderopvang procesmatig en terugkerend in evaluaties te stimuleren. In 2021 heeft het kwaliteitsstelsel opnieuw haar nut bewezen in de koersbepaling, monitoring, aansturing en evaluatie van de diverse processen binnen de SKH. Het kwaliteitsstelsel werkt als een houvast en wordt aangewend als leidraad en toetssteen binnen de verschillende segmenten van de SKH voor de diverse werkprocessen. Het kwaliteitsstelsel is ingebed in de activiteiten en processen op de werkvloer en de ondersteunende processen.

Om ervoor te zorgen dat de medewerkers binnen de SKH de beschikking hebben over en ook daadwerkelijk gebruik maken van de meest actuele versie van documenten uit het kwaliteitshandboek zijn de handboeken gedigitaliseerd. Middels een inlogcode en wachtwoord kan men de handboeken te allen tijden raadplegen via de computer, iPad of de smartphone van de groep. Ten behoeve van het werk van de kwaliteitscommissie en de interne audits is er € 5.000,- begroot voor de kwaliteitszorg. Ontwikkelingsgerichte zaken, stichting breed en individueel, worden begroot in andere posten. Een groot deel valt onder deskundigheidsbevordering.

Externe audit

De SKH heeft eind 2018 besloten om geen externe keuring HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) meer te laten uitvoeren ten behoeve van de beoordeling van het kwaliteitsstelsel. De meerwaarde wordt niet meer gezien. De kwaliteitseisen binnen de kinderopvang zijn in de loop der jaren enorm aangescherpt, inclusief de GGD keuringen. Daarnaast werden er te weinig nieuwe ontwikkelmogelijkheden of inspiratie items uit de keuring gehaald. Bovendien zit het intern kwaliteitssysteem goed in elkaar, dat heeft de SKH bewezen door ruim 20 jaar het HKZ certificaat te hebben mogen voeren. Deze ervaringsjaren en de werkwijze van de afgelopen drie jaren geven nog steeds meer dan voldoende vertrouwen dat het kwaliteitssysteem goed geborgd is binnen de Stichting om toekomstgericht te voldoen aan de eigen en wettelijke vastgestelde kwaliteitsnormen. Covid-19 heeft ervoor gezorgd dat in 2021 de keuze is gemaakt om de leden van de kwaliteitscommissie in twee groepen te verdelen, zodat er zoveel mogelijk live vergaderd kan worden en het maximaal toegestane aantal aanwezigen niet wordt overschreden. Een groep bestaat uit leden met een dienstbetrekking bij de SKH en de andere groep bestaat derde- en vierdejaars HBO stagiaires. De vergadering met de studenten volgt een week na de vergadering van de vaste commissieleden. De kwaliteitsmedewerker bewaakt de uitwisseling van informatie tussen de subgroepen en stuurt beide groepen aan. Daarnaast is de revisieprocedure aangepast. Er wordt nu, middels een korte enquête, bij diverse medewerkers inhoudelijke informatie gevraagd aangaande de toepasbaarheid van een protocol en / of er wijzigingen wenselijk of noodzakelijk zijn. Op deze manier wordt er meer inhoudelijker geëvalueerd. In enkele gevallen is ook een korte (pedagogisch) theoretische 'onderbouwing' toegevoegd aan een aantal protocollen.

Net als de afgelopen jaren wordt gedurende de KWAC vergaderingen extra aandacht besteed aan constatering uit interne audits of andere verbeterpunten die worden geconstateerd vanuit medewerkers en/of kwac-leden. Er wordt uitgebreid stilgestaan bij de wijze waarop de geconstateerde tekortkomingen opgelost dienen te worden en hoe dit wordt uitgerold binnen de SKH.

De resultaten van interne audits

Naar aanleiding van de interne audits is door de Kwac een actielijst met verbeterpunten opgesteld. Deze actielijst wordt binnen het MT besproken door te agenderen of te bespreken bij het vaste agendapunt kwaliteit. Dit verloopt op een gestructureerde wijze, minimaal 2 keer per jaar, waardoor de MT leden gedurende het hele jaar helder hebben en houden waar zij aandacht voor moeten hebben. De actielijst staat in Teams van Office 365 (een samenwerkingsapp) waar alle MT leden toegang toe hebben. Bij het realiseren van een verbeteractie wordt deze daar afgetekend en is het direct inzichtelijk voor de andere MT leden. Deze werkwijze is efficiënt en transparant gebleken.

De interne audits geven een goed beeld van de kennis en handswijze van de medewerkers van de SKH. Dit heeft er toe geleid dat bepaalde beleidstukken extra onder de aandacht zijn gebracht of verbeteringen zijn doorgevoerd. Hieronder een selectie van een aanpassingen;

- Alle telefoons en iPads zijn voorzien van een unieke toegangscode;
- Er is aandacht besteed aan de wijze waarop de SKH kan bewerkstelligen dat medewerkers aangeboden informatie daadwerkelijk tot zich nemen. Dit “project” krijgt komend jaar vervolg;
- Er is een stroomschema “vroeg signaleren” gemaakt om de toepasbaarheid van het protocol “vroeg signaleren” te vergemakkelijken;
- Het stroomschema “vroeg signaleren” is uitgebreid behandeld tijdens een algemeen medewerker avond;
- De beleidstukken registratie bijzonderheden in Konnect, inroostering van stagiaires tijdens vakanties en inroostering van stagiaires bij kind-vervoer is extra onder de aandacht gebracht;

De waardering/het oordeel van klanten (structurele feedback)

De SKH heeft twee instrumenten om de tevredenheid van de klant te meten: het exit formulier en het driejaarlijks tevredenheidsonderzoek. Eigenlijk zelfs drie, want tijdens het jaarlijkse tien minuten gesprek wordt ouders ook naar hun tevredenheid omtrent de dienstverlening gevraagd. Het Stichtings-brede tevredenheidsonderzoek ouders is in de zomer van 2020 gehouden. Over het algemeen zijn ouders (zeer) tevreden over de door de SKH geboden opvang. Dat geeft 96% van de deelnemers aan. Uiteraard zijn er ook verbetermogelijkheden genoemd, De belangrijkste ontwikkelpunten zijn geclusterd en worden door middel van een plan van aanpak in de loop van de komende drie jaren geïmplementeerd.

In 2021 is de tevredenheid onder vraagouders gepeild middels een mondelinge evaluatie, waarvoor alle vraagouders telefonisch zijn benaderd. Hieruit kwam een grote klanttevredenheid naar voren omtrent de geleverde gastouderopvang. Het meest tevreden is men over de relatie met de gastouders, flexibele houding, de zorgzaamheid en de activiteiten welke worden gehouden. De genoemde verbeterpunten omtrent de dienstverlening door het gastouderbureau en gastouders zijn waar mogelijk direct gerealiseerd. Zaken waarbij dat niet realiseerbaar was, zijn besproken met de betreffende gastouders en oplossingen zijn besproken. Er was een bevinding niet oplosbaar, gastouder ervaart de bemiddelingsprijs als hoog, er heeft echter wel een goed gesprek plaatsgevonden door uitleg te geven over de totstandkoming van de bemiddelingsprijs.

Ouders krijgen, nadat zij het contract met de SKH hebben opgezegd, een opzegbevestiging per mail met daarin een link waarmee ze naar de digitale vragenlijst (exit formulier) worden geleid. In 2021 zijn er 45 formulieren retour gestuurd. Dat is 25% meer dan vorig jaar. Er is geen aanwijsbare reden waarom er 9 formulieren extra zijn ontvangen. De procedure is ongewijzigd ten opzichte van 2020. Uit de exit formulieren (45 retour) komen voornamelijk positieve opmerkingen naar voren. Op de genoemde aandachtspunten / tips zijn door de managers acties ondernomen. De geretoureerde formulieren van het KDV laten zien dat de ouders stoppen met de opvang omdat hun kindje de leeftijd van 4 jaar heeft bereikt, één keer is een verhuizing als reden genoemd. Bij de BSO worden de meeste contracten beëindigd omdat ouders aangeven dat de kinderen oud genoeg zijn om zelf naar huis te kunnen. Daarnaast zijn trainingstijden of verhuizing redenen om op te zeggen. Twee opzeggingen zijn besproken in de betreffende teams.

Bij de GOO (gastouderopvang) is de voornaamste reden om de opvang te beëindigen het feit dat het opvangkind vier jaar oud geworden is en naar school gaat. In totaal zijn er 10 opzeggingen binnen gekomen bij de gastouderopvang.

Het oordeel van medewerkers

Het oordeel van medewerkers wordt door de instelling als zeer belangrijk ervaren. Uitgangspunt van kwaliteitsbeleid voor de kinderopvang is vanzelfsprekend dat de kwaliteit van de dienstverlening op alle niveaus goed en geborgd is. Dat kan alleen worden bereikt wanneer de medewerkers als 'kapitaal van de instelling' beschouwd worden en in hun oordeel gewaardeerd en serieus genomen worden. Het management van de SKH heeft hiervoor verschillende tools ter beschikking, waarbij het functioneringsgesprek, de coaching door de pedagogisch coach, de teamoverleggen en de bilaterale overleggen een prominente plaats innemen. Daarnaast wordt er met medewerkers die uit dienst gaan een exitgesprek gehouden, waarin een medewerker ook op de sterke kanten en verbeterpunten van de SKH wordt bevraagd. Afspraken hieruit worden in plan-do-check-act principes vertaald. Deze werkwijze werkt plezierig en is functioneel. In 2021 zijn er in totaal 13 exit gesprekken gevoerd. De hoofdreden van vertrek is dat men een dienstbetrekking elders heeft gevonden die beter aansluit bij de ambities van de medewerker. Daarnaast zijn drie collega's in een ander werkveld gaan werken, één medewerker is gaan studeren en één collega's is met pensioen gegaan. De overige redenen zijn verschillend van aard geweest.

Het tevredenheidsonderzoek onder personeel is een meetinstrument waaruit verbeterafspraken en/of actielijsten worden opgesteld, die vervolgens worden geëvalueerd en bijgesteld. In het najaar van 2020 is het laatste tevredenheidsonderzoek onder de medewerkers uitgevoerd. De algemene uitkomsten zijn tijdens de digitale medewerkers avond van 15 december 2020 gepresenteerd. Per team is dit jaar bekeken of de algemene uitkomst van het tevredenheidsonderzoek overeenkomt met de beleving van het betreffende team. De teams hebben indien nodig een plan van aanpak opgemaakt om de werkbeleving (nog) positiever te laten zijn. Op deze manier wordt er een natuurlijk draagvlak gecreëerd. Deze werkwijze is positief gebleken na het tevredenheidsonderzoek van 2017, vandaar dat deze wederom is toegepast.

Voor klachten van medewerkers is er een klachtenprotocol. De SKH heeft bovendien een klachtenfunctionaris in dienst. Binnen de instelling is dat de medewerker P&O. In 2021 is de klachtenfunctionaris vier keer benaderd om een ontevredenheid te uiten. Deze klachten zijn volgens procedure en naar tevredenheid van de klant opgelost. De SKH heeft eveneens een externe vertrouwenspersoon aangesteld, mevr. Janny Schijf-Bos. De vertrouwenspersoon is ook dit jaar niet benaderd door medewerkers van de SKH. De werkwijze van de klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon hebben hun waarde vanuit het verleden bewezen. Beide personen zijn bekend bij de medewerkers doordat zij bijna jaarlijks een bijdrage leveren aan het Bijdehandje, maar ook worden beide functionarissen in het directieverslag van de SKH genoemd. Deze documenten worden jaarlijks aangeboden aan de medewerkers om te lezen. In 2022 zal de externe vertrouwenspersoon bij het algemeen medewerkers-overleg van 08 februari aanwezig zijn om haar functie toe te lichten, de drempel laag te houden en om kennis te maken met nieuwe collega's. Deze actie stond gepland voor 2021, maar is zonder goede reden niet uitgevoerd.

Risico Inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

In 2017 is, in samenwerking met de OR, een uitgebreide Risico Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) op alle locaties met behulp van de risicomonitor uitgevoerd. Op alle locaties en werksoorten is gekeken naar de risico's op de volgende onderdelen:

- Huisvesting en algemene voorzieningen;
- Werkdruk en functie inhoud;
- Agressie en onveiligheid;
- Arbo en verzuimbeleid;
- Fysieke belasting;
- Beeldschermwerk;
- Schoonmaken.

De inventarisatie is door een afgevaardigde van onze arbodienst (Arbeidsherstel) getoetst en positief beoordeeld. Uit de inventarisatie is een plan van aanpak opgesteld. Vanaf 2018 wordt gewerkt aan de verbetering van de omstandigheden door de opgestelde acties en maatregelen door te voeren. Deze zijn in de gezamenlijk MT map geregistreerd waar alle MT leden toegang toe hebben. Bij het behalen van een maatregel wordt deze daar afgetekend en is het direct inzichtelijk voor de andere MT leden. Deze werkwijze hanteren we voor diverse plannen van aanpak aangezien deze door het MT als efficiënt en toegankelijk wordt ervaren.

Het plan van aanpak betreft de onderstaande acties / maatregelen:

Locatie	Actie / Maatregel	Module / Ruimte
SKH breed	Klachten over het klimaat registreren, zodat objectief komt vast te staan welke klachten door wie en op welk moment worden gemeld	Huisvesting en algemene voorzieningen
SKH breed	Kwaliteit van het binnenklimaat meten, zoals aandeel CO2, de luchtvochtigheid, temperatuur en hoeveelheid stof	Huisvesting en algemene voorzieningen
SKH breed	Aanbevolen verbeteringen uitvoeren op basis van de uitgevoerde metingen naar het klimaat	Huisvesting en algemene voorzieningen
SKH breed	Vaste tijden inroosteren waarop medewerkers met vragen kunnen komen bij leidinggevenden. Deze tijden goed bekend maken	Werkdruk en functie-inhoud
SKH breed	Medewerkers regelmatig trainen in het gebruik van juiste til- en werktechnieken en deze training opnemen in de planning door deze als actiepunten in de agenda te plaatsen	Fysieke belasting
SKH breed	Zorgen voor een groep collega's die zorgen voor de eerste opvang na een agressie-incident	Agressie en onveiligheid
Hemsterhuislaan	Het asbest in de CV ruimte door een erkend bedrijf laten verwijderen	Huisvesting en algemene voorzieningen
BSO Bibelebontse Borg	Installateur vragen om actuele schema's bij de schakelkasten aan te brengen	Huisvesting en algemene voorzieningen
BSO Drakenland	Zet losse snoeren vast of werk deze weg in een kabelgoot.	Huisvesting en algemene voorzieningen
Reuze BSO	Inrichting van de toiletten verbeteren	Huisvesting en algemene voorzieningen
Reuze BSO	Hygiënisch drooggerei in de toiletten aanbrengen	Huisvesting en algemene voorzieningen
Reuze BSO	Verlichting in gangen, trappenhuisen, hallen e.d. verbeteren met vaste armaturen aan de wand of het plafond	Huisvesting en algemene voorzieningen
Reuze BSO	Ruiten voorzien van duidelijk zichtbare markeringen op ooghoogte	Huisvesting en algemene voorzieningen

Het komende jaar zal verder gewerkt worden aan de verbetering van de omstandigheden door de acties en maatregelen door te voeren en de RI&E zal in 2022 worden getoetst naar de huidige actualiteit.

De resultaten van cliëntenparticipatie en / of adviezen van de cliëntenraad

Binnen de SKH hebben de locaties en het gastouderbureau een oudercommissie. Tevens is er een centrale ouderraad ingericht met een afvaardiging van iedere locatie-oudercommissie. Oudercommissies hebben op bepaalde zaken (verzwaard) adviesrecht. Ook kunnen zij ongevraagd advies uitbrengen. Ook dit jaar is de samenwerking tussen de oudercommissies en de SKH plezierig verlopen. Plezierig is de openheid en het vertrouwen in elkaar. Bovendien is er de wil om de kwaliteit van de kinderopvang zo optimaal mogelijk te houden en de bereidheid tot inspanning van een ieder om te kijken naar mogelijke verbeteringen. De SKH heeft op verscheidene zaken advies gevraagd en / of gekregen. De adviezen zijn daarop verwerkt in het beleid. Voorbeelden van onderwerpen waarop advies gekregen is zijn:

- Pedagogisch beleid
- Werkdoelen van 2021 voor de BSO locaties
- Werkplan 2021 locatie Hemsterhuislaan
- Werkplan GOB
- De dag van de pedagogisch medewerker
- Werkwijze van de SKH gedurende de coronaperiode
- Ouderbetrokkenheid bij de BSO locatie waar het kind naar de opvang gaat
- Samenstelling oudercommissies (de oudercommissie BSO vertegenwoordigt sinds eind 2021 de locaties die worden aangestuurd door de locatiemanagers BSO)
- Uitbreiding locatie Hemsterhuislaan
- Voedingsbeleid
- Wachtlijsten KDV Brabbel
- Live vergadermogelijkheden voor medewerkers
- Klachtenprocedure GOB
- Privacyreglement GOB
- Veiligheid en gezondheidsverslag GOB
- Intakeformulier GOB
- Koppelingsformulier GOB
- Algemene voorwaarden GOB
- Wet- en regelgeving GOB
- Huisbezoekenformulier GOB
- Pedagogisch beleid
- Jaarverslag 2021
- Tarieven 2022

Het werven van oudercommissieleden is voor de OC van de BSO locaties, de OC van het GOB en de Centrale Ouderraad een item geweest. Werving geschiedt op diverse manieren. Er zijn “vacatures” via Konnect naar ouders gestuurd, er hebben posters en flyers op locaties gehangen, (vraag) ouders zijn persoonlijk benaderd en er is ruimte geboden om een vergadering bij te wonen. Bij de BSO’s worden ten tijde van het dit schrijven vijf OC leden gemist. Dat is er één minder dan vorig jaar. Voor BSO Heksenketel, BSO Drakenland, BSO Rijmelarij, BSO Peterpan en de Reuze BSO. De OC van het GOB bestaat per 01-01-2021 uit twee leden en daarmee is er één vacature. De OC Waterhuizerweg bestaat uit drie leden en vanaf 01-01-2022 treedt een nieuw OC lid aan. Deze OC is compleet. De centrale ouderraad heeft afscheid moeten nemen van één lid. Deze is tijdelijk vervangen. In 2022 zal duidelijk worden of er een vacature voor een oudercommissielid voor de WHW moet komen of dat de tijdelijke vervanger definitief gaat toetreden tot de centrale ouderraad. De vacature voor een centraal ouderraadslid vanuit de BSO’s is sinds juni 2021 ingevuld. De OC Hemsterhuislaan was en is compleet. In 2022 wordt het doel en belang van oudercommissies, net als de afgelopen jaren, wederom onder de aandacht gebracht bij ouders in de hoop nieuwe leden te kunnen werven.

De leveranciersbeoordeling

De leveranciers waarmee de SKH samenwerkt zijn door alle managers, de stafmedewerkers en de directeur twee keer per jaar bewust getoetst. Onbewust wordt er dagelijks getoetst of een leverancier voldoet aan onze wensen en verwachtingen. De organisatie is kritisch naar onze leveranciers, aangezien de kwaliteit van de geleverde producten of diensten van invloed is op de kwaliteit van de diensten van de SKH.

De SKH heeft digitaal inzichtelijke welke contracten van kracht zijn. Helder is de looptijd, de duur, de kosten enz. Tevens is binnen het contractbeheer vastgelegd wie “eigenaar” is van het contract. Op deze manier is inzichtelijk wat de lopende contracten zijn en wanneer er offertes kunnen / moeten worden aangevraagd. Uiteindelijk zal dit ten goede komen van de kwaliteit en kan dit kosten-reducerend werken.

Analyse van het personeelsbeleid

Het meerjarig strategisch beleid, de visie van de SKH, de organisatiestructuur en de daaraan gerelateerd werkwijze zijn van invloed op het te voeren personeelsbeleid. Om onze organisatie vitaal te houden is het personeelsbeleid gericht op betrokkenheid, flexibiliteit, het benutten van de capaciteiten van de individuele medewerkers, het bieden van loopbaanperspectief en het sturen op de in-, door- en uitstroom.

Betrokkenheid en flexibiliteit zijn begrippen die net als in 2020 een andere betekenis hebben gekregen. Door het coronavirus heeft de SKH te maken gekregen met twee sluitingsperiodes. De eerste van 16 december 2020 tot en met 07 februari 2021 voor de kinderdagopvang en de gastouderopvang. De buitenschoolse opvang is van 16 december 2020 tot en met 18 april 2021 gesloten geweest. De tweede sluiting, alleen voor de buitenschoolse opvang, heeft van 18 december 2021 tot en met 09 januari 2022 plaatsgevonden. Door de sluitingen van de reguliere kinderopvang heeft de SKH noodopvang geboden. De vraag naar noodopvang fluctueerde aanzienlijk en heeft continue aanpassing gevraagd van de groepssamenstelling en de opvanglocaties. Pedagogisch medewerkers hebben hierdoor in verschillende samenstellingen, op andere locaties en met aangepaste werkprocessen en preventie maatregelen opvang geboden. Dat vraagt een enorme flexibiliteit en aanpassingsvermogen. Bewonderingswaardig hoe men dit heeft opgepakt. Voor de staf- en MT leden is thuiswerken gedurende de eerste sluiting van 2021 verplicht gesteld voor niet locatie gebonden werkzaamheden. Bij de tweede sluiting is thuiswerken niet verplicht gesteld, maar is gevraagd bewuste keuzes te maken aangaande de noodzaak om op kantoor te zijn. Het MT heeft door het meer thuiswerken en het thuis zijn van de collega's gedurende de sluitingsperiodes extra aandacht geschonken aan het zoeken van verbinding met de medewerkers en het stimuleren van verbinding van medewerkers onderling. Immers zonder verbinding is er geen betrokkenheid en valt een organisatie uit elkaar. Verbinding is gezocht door geregeld te bellen met medewerkers, maar ook door de inzet van videobellen. Dit laatste middel wordt inmiddels volop ingezet om elkaar professioneel te informeren, scholing te bieden, deskundigheid te bevorderen, maar ook informele activiteiten aan te bieden. Aanvullend op de maandelijkse nieuwsbrief is, gedurende de sluitingen, wekelijks een informatiebrief naar de medewerkers gestuurd om informatie omtrent de ontwikkelingen binnen de SKH op een uniforme wijze te verstrekken. Ondanks alle beperkende maatregelen ben ik zeer tevreden hoe betrokken en flexibel de medewerkers van de SKH zich blijven opstellen. Het coronavirus heeft een flinke impact op het dagelijks werk, maar drijft ons niet uiteen. Het zorgt in diverse situaties juist voor extra betrokkenheid en veerkracht.

Benutten van de capaciteiten van de medewerkers heeft dit jaar op een lager pitje gestaan, om dezelfde reden als hierboven beschreven. Toch is dit jaar bij de verdeling van taken, activiteiten gekeken naar de talenten en wensen van de individuele medewerker. Daarnaast wordt gewerkt met locatie werkplannen en werkgroepen. Iedere medewerker kan daardoor deelnemen aan een doelstelling waar zijn / haar interesse ligt. Deze werkwijze bewerkstelligt dat eenieder op basis van expertise, talent en enthousiasme kan instappen.

Het bieden van loopbaanperspectief is gedurende het gehele jaar goed onder de aandacht geweest. Tijdens onder andere functioneringsgesprekken krijgen de medewerkers de mogelijkheid aan te geven hoe zij hun toekomst zien en of er wensen zijn om een opleiding te volgen. Hier wordt in de begroting ook rekening mee gehouden. Voor 2021 was een budget gereserveerd van €40.000,-. Aan verscheidene scholingen, verplichte bijscholingen en workshops is € 34.381,- uitgegeven. In 2021 is voornamelijk gebruik gemaakt van online scholing.

Het sturen van de in- en uitstroom: door de jaarlijks oplopende vraag naar kinderopvang, de gunstige economie, de groei van het wijkgebied Haren en de wijzigingen in beroepskracht-kindratio werkt de SKH standaard met een flexibele schil van 20% voor de functiegroep van pedagogisch medewerkers. De pedagogisch medewerkers zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de vakinhoudelijke werkzaamheden. Vandaar dat de flexibele schil van deze groep medewerkers separaat wordt berekend. In 2021 is de flexibele schil gemiddeld 23% geweest. Vorig jaar was dit percentage 25%. Door het vertrek van een aantal medewerkers met een vast dienstverband, het aantrekken van nieuwe medewerkers en het vergroten van het personeelsbestand is dit percentage

wel iets minder geworden, maar nog niet de gewenste 20%. Toch hebben ook in 2021 diverse medewerkers een vast contract kunnen krijgen en vele medewerkers verruiming van contracturen. In 2022 zal, net als afgelopen jaar, ieder half jaar worden beoordeeld of een flexibele schil van gemiddeld 20% reëel is. In tijden van minder goede vooruitzichten zal een flexibele schil van 25% of zelfs 30% worden ingezet voor de functie van pedagogisch medewerker. De SKH verwacht echter lichte groei door de opening van een nieuwe BSO in 2022 voor kinderen met een gehoorbeperking en de uitbreiding van BSO MikMak aan de Hemsterhuislaan.

De kinderopvang is de afgelopen jaren groeiende. Daarnaast studeren minder studenten af ten gevolge van studievertraging vanwege het coronavirus en afgestudeerde MBO studenten verkiezen veelal een vervolgopleiding boven het betreden van werkveld. Hierdoor is het aantrekken van nieuwe, vakbekwame, goed opgeleide en professionele pedagogisch medewerkers moeilijker. Ook het behouden van talentvolle en vakbekwame professionals is complexer door de toenemende concurrentie. Extra reden om competente pedagogisch medewerkers aan de SKH te binden door goed werkgeverschap te tonen, betrokkenheid te zijn en door het bieden van interessante arbeidscontracten.

Bij de SKH wordt bijgehouden voor welk niveau, MBO en HBO, het noodzakelijk is om nieuwe medewerkers te werven. De personeelsanalyse maakt inzichtelijk welke mensen in dienst zijn, hoeveel contracturen per week, met welke opleiding en opleidingsniveau. Bovendien is de lange termijn strategie helder, wat maakt dat inzichtelijk is welke competenties (nieuwe) medewerkers in de toekomst nodig hebben om goed te kunnen functioneren binnen de SKH.

Het personeelsbeleid dat gevoerd wordt, is passend bij de visie en strategie van de organisatie en wordt door de managers en medewerker personeelszaken naar behoren uitgevoerd. De SKH heeft goed werkgeverschap hoog in het vaandel en is daardoor kritisch op de uitvoering van het personeelsbeleid. De genomen maatregelen worden ook tijdens MT overleggen met elkaar gedeeld en geëvalueerd. Door het personeelsbeleid op een heldere, consequente en onderbouwde wijze uit te voeren ontstaat er rust in de organisatie. Medewerkers weten waar zij aan toe zijn.

De uitkomsten van de toetsing op professioneel handelen

De kwaliteit van onze kinderopvang valt of staat met de kwaliteit van onze medewerkers. Het is daarom van essentieel belang dat er binnen en buiten onze instelling wordt gesproken, nagedacht en gediscussieerd over hoe we ons werk doen, op welke manier, waarom, wat er beter kan, wat we willen behouden enz. We hebben binnen de SKH verscheidene middelen, methodes en technieken tot onze beschikking waarmee het professioneel handelen wordt getoetst zoals;

- jaarlijkse functioneringsgesprekken
- werkoverleg
- teamoverleg
- algemeen medewerker overleg
- ziekteverzuimgesprekken
- walking and wandering about
- tevredenheidsonderzoek ouders
- tevredenheidsonderzoek personeel
- klachtenafhandeling
- Video interactie begeleiding
- interne audits
- pedagogische coaching
- deskundigheidsbevordering
- werkgroepen

De SKH gebruikt deze middelen om het gesprek te blijven voeren om de leukste Kinderopvang te zijn en te blijven. Afspraken, gemaakt met een individu of team, worden in een verbetercyclus vastgelegd, geëvalueerd, waar nodig bijgesteld en afgehandeld.

Ik ben tevreden over deze manier van werken. Het geeft de MT leden vanuit verschillende invalshoeken inzichten en mogelijkheden om de kwaliteit van dienstverlening voor de externe en interne klant naar een hoger level te brengen. Ik waardeer de betrokkenheid en inzet van de

medewerkers van de SKH. De bereidheid om op individueel en teamniveau mee te denken en in het verlengde hiervan kwaliteit verhogend te handelen is fantastisch.

Jaarlijks worden de functioneringsgesprekken geëvalueerd binnen het MT. Met als doel stichtingsbrede trends vast te kunnen stellen en eventuele gewenste wijzigingen in de gespreksonderwerpen te bespreken. Het MT is kritisch op de uitvoering en de inhoud van de functioneringsgesprekken en dat stel ik bijzonder op prijs. Het voeren van een kwalitatief goed functioneringsgesprek vraagt immers tijd, voorbereiding, uitleg, onderbouwing en empathie om de juiste motivatie te bewerkstelligen en te behouden.

Het blijven leren van en met elkaar is belangrijk bij de SKH, daarom wordt er graag samengewerkt om doelstellingen (zoals de doelen in het Stichting brede werkplan) te realiseren, maar ook worden er minimaal drie keer per jaar gedurende de algemeen medewerkers-avonden thema's geagendeerd welke voor alle betrokkenen actueel, functioneel, bruikbaar en bediscussieerbaar zijn. Deze werkwijze is plezierig en efficiënt en krijgt in 2022 zeker een vervolg.

De resultaten van observaties van het welbevinden van kinderen

Op alle groepen van het KDV en de BSO hebben in 2021 de individuele observaties plaatsgevonden. Dit geldt ook voor de gastouderopvang. Bij vier gastouders zijn in verband met de coronamaatregelen de observaties niet live met de bemiddelingsmedewerker besproken, maar via Teams. Uit de observaties zijn geen generieke bijzonderheden naar voren gekomen met betrekking tot het welbevinden, behalve dat praktisch alle kinderen zich welbevinden in de opvang en bij de pedagogisch medewerkers c.q. gastouders. Die constatering is heel fijn. Niets is immers zo belangrijk voor een kinderopvangorganisatie als dat kinderen zich goed / thuis voelen. Vandaaruit kan een kind zich ontwikkelen, ontplooiën en kan het zichzelf zijn. Kinderen waarover zorg is (in de breedste zin van het woord), zijn goed in beeld bij de pedagogisch medewerker, manager, gastouders en bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau. Voor een aantal kinderen zijn ook extra (externe) observatiemomenten gehouden om een beter beeld te krijgen van de oorzaak van bepaald gedrag. Aansluitend zijn passende actieplannen opgemaakt en uitgevoerd. Het efficiënt inzetten van de Konnect app kan daarbij helpen. Sinds vorig jaar worden de individuele observaties bij het KDV en de BSO rond de verjaardag van het kind uitgevoerd, met uitzondering van de sluitingsperiodes. De ervaringen zijn positief. Er vindt een natuurlijk spreiding van observaties door het jaar plaats. Hierdoor is er meer aandacht en tijd voor de observatie en het bespreken van de bevindingen tijdens teamoverleggen. Bij het KDV vinden, naast de observatie rond de verjaardag van het kind, het hele jaar tussentijdse observaties plaats en worden de vragen beantwoord die op dat moment passen bij de leeftijd van het kind. Bij de BSO observeert men eveneens het kind als het twee tot drie maanden op een "nieuwe" BSO zit. Houdt in dat als een kind overgaat naar een ouderen BSO dat er ook een "extra" observatie wordt gehouden. Dit om het kind bij aanvang goed in beeld te krijgen. Observaties worden bij de BSO digitaal geregistreerd. Wenselijke is dat de individuele observaties bij de BSO vanaf volgend jaar, net als bij het KDV, voor alle leeftijden via Konnect worden ingevoerd en opgeslagen. Afgelopen jaar is dit al wel voor de kinderen in de leeftijd 4-8 jaar gebeurd. Voordeel is dat dan alle gegevens in eenzelfde systeem staan.

Bij het KDV maken de groepsobservaties duidelijk dat de samenstelling en de hoeveelheid kinderen in de groep de drukte beïnvloeden. Bij KDV Dribbel zijn de dinsdag en donderdag de drukste dagen. Het is complex om op deze dagen alle kinderen evenveel aandacht te schenken. In samenspraak met de verschillende teams en de pedagogisch coach is gezocht naar passende oplossing. Deze is gevonden in het herschrijven en toepassen van een vernieuwde visie voor de 3+ groep. Dit moet de werkdruk verlagen voor de verticale groepen en een uitdagend activiteitsaanbod bieden voor de peuters. Bij de locatie aan de Waterhuizerweg hebben de groepsobservaties uitgewezen dat er een tekort aan slaapplekken is, er geregeld discussie is met ouders over de hantering van de beslisboom, ruilverzoeken minimaal kunnen worden gehonoreerd en ook hier speelt dat de aandachtverdeling op de drukke dagen veel vraagt van de pedagogisch medewerkers. De bevindingen zijn uitgewerkt in een plan van aanpak. Om een rustigere en warmere sfeer te creëren is de inrichting en de kleurstelling van de verticale- en peutergroep aangepast. In 2022 volgt de babygroep. Bij de Harmonicagroepen is extra aandacht besteed aan het leggen en onderhouden van de contacten met ouders. De taalbarrière staat de communicatie soms in de weg. Bij de BSO locaties is waargenomen dat na de eerste sluiting kinderen snel hun draai weer hebben gevonden op de groep. Diverse groepsruimten zijn heringericht, opgefrist en er is geïnvesteerd in uitdagender spel- en activiteitenmateriaal. Dit maakt dat kinderen worden opgevangen in nette,

sfeervolle ruimten. Er is in 2021 veel aandacht besteed aan het bieden van afwisselende activiteiten.

De uitkomsten van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid Kinderdagverblijven en Buitenschoolse opvang

De risico-inventarisaties met behulp van de Risicomonitor zijn volgens de planning uitgevoerd. Er zijn Quickscans en veiligheidschecks uitgevoerd. De meeste risico's zijn bekende veiligheidsrisico's, die worden beperkt door het werken volgens de ontwikkelde protocollen. De risico's uit de inventarisatie gezondheid zijn grotendeels voor alle groepen gelijk. Het is niet meer verplicht om jaarlijks een nieuwe risico-inventarisatie uit te voeren. In plaats daarvan is het belangrijk dat het veiligheids- en gezondheidsbeleid actueel gehouden wordt. Bij de SKH is dit een continue proces door jaarlijks voor ieder onderdeel van de RIVG een QuickScan uit te voeren samen met de pedagogisch medewerkers en het veiligheids- gezondheidsbeleid te evalueren, actualiseren en implementeren middels de teamoverleggen. De Kwac neemt de gewenste wijzigingen op in een van de handboeken. Deze werkwijze is effectief en efficiënt.

Gastouderbureau

Bij alle woningen van de gastouders (en in het huis van de vraagouders waar gastouderopvang aan huis plaatsvindt) zijn de RIVG's uitgevoerd door de medewerker van het gastouderbureau. De risico inventarisatielijsten worden na het invullen, conform de regelgeving in het Toetsingskader Gastouderopvang getekend door de gastouder en medewerker gastouderbureau. Het origineel is gearchiveerd op het gastouderbureau en de gastouder heeft een kopie. De vraagouders worden door de medewerker van het gastouderbureau op de hoogte gesteld van de resultaten van de RIVG bij de gastouder door wie hun kind wordt opgevangen en een overkoepelend overzicht wordt middels het zogeheten, jaarlijks opgestelde "gezondheidsverslag" teruggekoppeld naar de oudercommissie GOB. In 2021 zijn er geen nieuwe bevindingen geconstateerd. De punten die naar voren zijn gekomen, zijn bekende risico's die zoveel mogelijk worden beperkt door het werken volgens de ontwikkelde protocollen.

Prestaties van de primaire en de ondersteunende processen en de mate waarin de dienstverlening aan de eisen, behoeften en verwachtingen van klanten heeft voldaan.

Ook in 2021 hebben de medewerkers van de SKH veel in het werk gesteld om de opvang en dienstverlening naar wens van ouders, kinderen, collega's en organisatie uit te voeren. Zij tonen zich over het algemeen betrokken, bereidwillig, enthousiast en gemotiveerd. Ze zijn ook trots op het geleverde werk. Dit komt o.a. naar voren tijdens de functioneringsgesprekken. De medewerkers hebben ook dit jaar op verschillende manieren een positieve bijdrage geleverd aan het collectieve belang. Door naast de dagelijkse werkzaamheden deel te nemen aan werkgroepen, noodopvang te bieden, door actieve bijdragen te leveren in overlegvormen, nieuwe initiatieven in te brengen aan te gaan enz. Gezien de reacties uit de exit formulieren, de tien minuten gesprekken, de resultaten van het tevredenheidsonderzoek ouders en de feedback van ouders op bijzondere activiteiten kunnen we concluderen dat de dienstverlening goed aansluit bij de wensen en verwachtingen van de klanten. Ik ben dan ook tevreden en trots over de wijze waarop invulling is gegeven aan onze dienstverlening in 2021. Als we deze wijze doorgaan dan zijn en blijven we de leukste kinderopvang in Haren.

De SKH is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De geschillencommissie voert zowel de klachten-/geschillenregeling voor ouders als voor oudercommissies uit. Ten tijde van de opmaak van deze beoordeling is over het jaar 2021 nog geen informatie van de Geschillencommissie Kinderopvang. Voor zover bekend is er geen klacht bij de geschillencommissie gedeponereerd.

In 2021 zijn klachten, welke zijn geuit bij de managers en/of medewerkers van de diverse groepen, door de medewerkers zelf of door de managers afgehandeld en geregistreerd.

De SKH heeft eveneens een klachtenfunctionaris aangesteld. Deze heeft tot taak te bemiddelen bij klachten, een klachtenregister bij te houden en het management en eventueel medewerkers periodiek te informeren welke klachten zijn ingediend en hoe de kwaliteit m.b.v. klachteninformatie verbeterd kan worden. Klachten worden volgens de vastgestelde procedure van de SKH behandeld. Indien er (multiple) complexe of locatie overstijgende factoren een rol spelen kan de klachtenfunctionaris worden ingezet. Het resultaat tot en met december 2021 is dat er vier officiële klachten zijn binnengekomen. Dat is één meer dan vorig jaar. De klachten zijn naar tevredenheid en in goed overleg afgehandeld. Geconstateerd is dat de klachtenprocedure naar wens

verloopt. De structuur en zorgvuldigheid die wordt geboden zorgt ervoor dat degene die de ontevredenheid ervaart zich gehoord en serieus genomen voelt.

Instandhouding en verbetering van de prestaties van primaire en relevante ondersteuningsprocessen en de kwaliteit van dienstverlening zijn verweven in alle doelstellingen en resultaten van het stichting brede werkplan 2021. De te behalen resultaten inclusief evaluatie voor 2021 waren:

1ste beschreven resultaat:

De SKH heeft eind 2021 een actuele visie op integrale kind ontwikkeling. Deze visie is bekend op "eigen" locaties, bij de locaties waar wordt samengewerkt met de (brede) scholen en de toekomstige integrale kindcentra. Daarnaast heeft de SKH passende samenwerkingsmodel(len) geformuleerd waarbij bovengenoemde visie goed tot uiting komt.

Het resultaat is niet gehaald. Er heeft enkel informatie verzameling en uitwisseling plaatsgevonden. Het beheersbaar maken en houden van de coronapandemie heeft veel tijd gevraagd en mede daardoor heeft dit werkdoel onvoldoende aandacht kunnen krijgen. Het werkdoel wordt daarom in zijn volledigheid meegenomen naar 2022.

2de beschreven resultaat:

In 2021 is een invulling gegeven aan een digitale werkwijze voor onderdelen van de werkzaamheden en contactmomenten tussen collega's onderling die op dit moment minder of niet gedaan kunnen worden.

Het doel is behaald. De praktijk heeft uitgewezen dat indien de situatie er om vraagt (verplicht thuiswerken of verbod om met meerdere mensen samen te mogen komen in één ruimte) de werkwijzen zoals hierboven beschreven effectief, efficiënt en verbindend zijn. Dit wordt dus gecontinueerd of hervat. De aanschaf van extra digitale middelen is ook niet noodzakelijk.

3de beschreven resultaat:

Eind 2021 wordt binnen alle KDV groepen met 0-jarigen bewust en gebaseerd op moderne, actuele pedagogische inzichten wijze invulling gegeven aan de begeleiding van 0-jarigen dusdanig dat deze geborgenheid en emotionele veiligheid ervaren, hetgeen aan hun signalen van welbevinden kan worden afgelezen en gericht in hun ontwikkeling worden ondersteund en gestimuleerd. Het doel is behaald.

Het resultaat is behaald. Nagenoeg alle vaste pedagogisch medewerkers die werkzaam zijn op groepen met baby's hebben de baby cursus afgerond. Zij zijn op de hoogte en handelen volgens van de juiste en modernste vastgelegde pedagogische inzichten.

Natuurlijkerwijs zijn er nog aandachtspunten. Begin 2022 wordt nader gekeken, m.b.v. video interactie begeleiding, naar deze pedagogische aandachtspunten zodat de pedagogische werkplannen van baby- en verticale groepen op maat kunnen worden aangepast.

4de beschreven resultaat:

De permanent wenselijke aanpassingen zijn geïmplementeerd en er ligt een schriftelijk advies waarop teruggevallen kan worden bij een volgende crisissituatie zodat op de meest effectieve en efficiënte manier wordt omgaan met medewerkers en ouders en/of gebruik wordt gemaakt van organisatorische middelen, zoals Konnect en KidsVision.

In de afgelopen maanden is een samenvatting gemaakt van de uitkomsten van de enquête. Deze zijn plenair besproken in een medewerkers avond, waarmee inzichtelijk is geworden welke doorgevoerde wijzigingen de SKH wil behouden, invoeren en/of afschaffen. Het resultaat is daarmee behaald. Besloten is geen standaard plan van aanpak / advies te maken voor omgaan met een crisissituatie. Ervaring leert dat iedere crisis een eigen handelsplan vraagt. Wel worden alle crisissituaties geëvalueerd en genotuleerd in het MT. Met als doel steeds efficiënter en effectiever te kunnen handelen.

5^e beschreven resultaat:

Eind 2021 is een toekomstig bestendig vitaliteitsbeleid schriftelijk vastgelegd.

In het tweede half jaar is er een start gemaakt met het beschrijven van werkzaamheden om de vitaliteitsambitie te halen. Deze maatregelen / acties worden in 2022 nader uitgewerkt om in het toekomstbestendige vitaliteitsbeleid te worden opgenomen en te kunnen worden uitgevoerd. Dit doel krijgt daarmee een vervolg in 2022.

6^e beschreven resultaat:

Er is een duidelijke visie op de invulling van de locatie Hemsterhuislaan geformuleerd. Tevens is er een plan van aanpak opgesteld n.a.v. tekeningen en zullen de eerste offertes en eventuele vergunningen zijn aangevraagd.

Het resultaat is behaald. De OR heeft positief advies gegeven op de investeringsaanvraag. Inmiddels zijn de vergunningen aangevraagd en deels verleend. De definitieve aannemer is gekozen (na verkenningsgesprekken met drie verschillende aannemers) en een bouwteam is gevormd. Door de onverwachte stijging van de gasprijzen is de aanbouw van 200 M² niet te realiseren voor de geraamde kosten. Naar aanleiding daarvan zijn er wijzigingen doorgevoerd in de aanbouw. Deze wordt nu compacter (175 m²) en is er meer investeringsruimte gevraagd en toegekend door de Raad van Toezicht.

Verwachting is, dat begin 2022 de nieuwe offerte gefiatteerd wordt, de samenwerkingsovereenkomst wordt getekend en dat in februari de bouw aanvangt. Ingebruikname wordt na de zomervakantie van 2022 verwacht.

De registratie van afwijkingen en de status van preventieve en corrigerende maatregelen

Om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen verbeteren is het van belang dat afwijkingen worden geregistreerd, om vervolgens maatregelen te treffen. De registratie van afwijkingen in de dienstverlening vindt bij de Stichting Kinderopvang Haren via verschillende registratieformulieren en onderzoeken plaats, zoals:

- klachtenformulier
- exit formulier klanten
- tevredenheidsonderzoek ouders
- registratieformulier (bijna) fouten
- registratieformulier ongevallen
- registratieformulier bedrijfsongevallen
- registratieformulier gevaarlijke situaties
- interne audit formulieren
- registratieformulier diensten door derden
- registratieformulier mogelijke inbreuk persoonsgegevens
- tevredenheidsonderzoek personeel
- exit formulier medewerkers
- prospectieve risico analyses

Jaarlijks wordt door de verantwoordelijke manager geanalyseerd of er trends in de registraties te signaleren zijn en of er locatie-breed preventieve of corrigerende maatregelen moeten worden ingezet. Voorkomen is immers altijd beter dan genezen. Stichting-breed wordt dit jaarlijks door de medewerker kwaliteit in kaart gebracht. Deze handelwijze is voor ons goed werkbaar, aangezien direct zichtbaar is indien er (incidentele of structurele) bijzonderheden zijn. Het bespreken van bijzonderheden gebeurt in het managementteamoverleg en waar nodig in de teamoverleggen.

Het registreren van (bijna) fouten heeft twintig meldingen opgeleverd. Plezierig gevolg van het melden is, dat er tijdig actie kan worden ondernomen en lering kan worden getrokken van de interventies. Op deze wijze kan worden voorkomen dat bijna fouten omslaan naar daadwerkelijke fouten. Bij de prospectieve risico analyse heeft een mogelijke inbreuk op de privacy m.b.t. persoonsgegevens ook dit jaar extra aandacht gekregen. De SKH beschikt over diverse persoonsgegevens van kinderen, ouders en medewerkers. Het bewust omgaan met deze gegevens is belangrijk om datalekken te voorkomen.

De SKH vindt het van cruciaal belang om de continuïteit van dienstverlening op groepsniveau te garanderen, daarom is aandacht voor ziekteverzuim essentieel. Hoog ziekteverzuim betekent immers wisseling van pedagogisch medewerkers op de groep. Dit is voor ouders, kinderen en collega's onwenselijk. Ook neemt de werkdruk bij de niet zieke collega's toe. Helaas, is het gemiddelde verzuimpercentage over 2021 met 0,9% verhoogd ten opzichte van vorig jaar. Waar in 2020 een gemiddeld verzuimpercentage van 6,4% te zien was, is er nu een gemiddelde van 7,3% berekend. Dat is ook hoger dan het landelijk gemiddelde van onze sector (6,9%). De stijging van het verzuim is verkregen door met name langdurige verzuimcases, die in enkele situaties ook werk gerelateerd zijn. COVID-19 heeft direct en indirect invloed op het hoge verzuimpercentage. Direct doordat medewerkers geïnfecteerd raken met het virus en indirect omdat er stressklachten worden ervaren door de maatregelen en consequenties die het virus heeft op het dagelijks leven.

	2021	2020	Vershil
Kortdurend verzuim (1-7 dagen)	0,2 %	0,3 %	Daling van 0,1 %
Middellang verzuim (8 - 42 dagen)	0,7 %	0,4 %	Stijging van 0,3 %
Lang verzuim (43 - 365 dagen)	4,9 %	4,6 %	Stijging van 0,3 %
Zeer lang verzuim (365+ dagen)	1,5 %	1,1 %	Stijging van 0,4 %

Kijkend naar het algemeen verzuim dan ben ik ondanks de stijging tevreden over de wijze waarop de medewerkers omgaan met het bespreekbaar maken van belemmeringen in het werk en het opnemen van alle vormen van verlof. Wat betreft het langdurig verzuim wordt er door de managers en zieke medewerkers geïnvesteerd in het blijven voeren van het goede gesprek. Er wordt gedacht in mogelijkheden, kijken naar werkzaamheden die wel kunnen worden uitgevoerd en er wordt, daar waar mogelijk, door de managers externe hulp aangeboden om het herstelproces te bevorderen. Ook het preventief inschakelen van externe hulp is in 2021 goed benut.

De acties voortkomende uit vorige beoordelingen

De acties uit vorige directiebeoordelingen zijn grotendeels afgerond. Deze wenselijke verbeteringen zijn opgenomen in het werkplan van 2021 of de jaarplanning.

De interne en externe veranderingen die van invloed kunnen zijn op het kwaliteitsmanagementsysteem

De continuïteit binnen het kwaliteitsmanagementsysteem wordt naar tevredenheid bewaakt door de Kwac. Door middel van jaarwerkplannen, actieplannen, interne audits en advisering aan het MT, is de continuïteit in de instelling geborgd. De SKH hanteert hierbij de Plan, Do, Check, Act (PDCA) methode om te waarborgen dat alle te doorlopen stappen worden gezet. De Kwac is in 2021 opnieuw versterkt met enkele nieuwe leden. Een aantal derdejaars HBO stagiaires wordt structureel ingeschakeld t.b.v. werkzaamheden in het kader van de kwaliteitszorg, zoals het onder supervisie van de medewerker kwaliteit bijstellen van beleid, ontwikkelen van nieuwe formulieren, uitvoeren van inventarisaties of (mede)uitvoeren van (delen van) interne audits.

Ook in het werkoverleg van de medewerker Kwaliteit en de directeur/bestuurder komen gewenste aanpassingen in het kwaliteitsmanagementsysteem ter sprake en worden afspraken gemaakt wie de gewenste aanpassingen dient te realiseren.

Door te werken met locaties wordt er meer werksoorten-overkoepelend beleid opgesteld. Beleid dat toepasbaar is voor zowel het KDV als BSO. Regelgeving en formulieren worden geïntegreerd en op elkaar afgestemd. Zo ontstaat er eenduidigheid. Diverse onderdelen van het beleid zijn naar aanleiding van actuele ontwikkelingen of in het kader van de reguliere driejaarlijkse evaluatie nagelopen en waar nodig bijgesteld.

Continuïteit op de groep is van essentieel belang voor de kwaliteit en de herkenbaarheid van de kwaliteitscyclus binnen het uitvoerend werk. Voor een kinderopvanginstelling is het van groot belang dat de fte's goed zijn afgestemd op het aantal kinderen per groep. In 2021 hebben we op bijna alle locaties en groepen gezien dat de bezetting is gestegen. Met als gevolg dat er verschuiving of uitbreiding van medewerkers heeft plaatsgevonden. Ook het werken met inleners kan van invloed zijn op de structurele aandacht voor het kwaliteitsmanagementsysteem. De locatiemanagers monitoren dit goed. Zij kijken vooruit, zodat een mogelijke personeelswijziging voor een groep en/of locatie op een verantwoorde en gedegen wijze plaatsvindt. Tevens wordt door

het MT structureel gemonitord of de verdeling van medewerkers met een vast en tijdelijk contract in evenwicht is op alle locaties. Opgemerkt dient te worden dat door overmacht situaties, gerelateerd aan corona, er in 2021 wel minder tijd is besteed aan het reviseren van documenten of het signaleren en initiëren van verbeteringen.

Binnen de SKH is het verloop onder het zittend personeel relatief laag, ook al stijgt deze wel. De meeste medewerkers hebben een dienstverband voor onbepaalde tijd. De huidige medewerkers zijn prima bekend met ons kwaliteitssysteem. De borging van de kwaliteit in de instelling is daarmee niet in gevaar. In 2021 heeft de SKH wel verschillende vacatures extern uitgezet en diverse nieuwe medewerkers aangesteld. Het is en blijft belangrijk om de nieuwe collega's goed in te werken zodat ook zij het kwaliteitssysteem begrijpen en daar naar handelen. Voor het komend jaar is het sowieso extra belangrijk om ons goed te blijven focussen op de toepassing van het kwaliteitssysteem. Het coronavirus is nog niet weg en dat zorgt nog steeds voor het werken met aanpassingen en beperkende maatregelen. Dat inregelen blijft veel tijd vragen van het management. Het ziekteverzuim is bovendien hoog en ook het verloop neemt iets toe, dat maakt dat de werkdruk ook toeneemt op de groepen. Kortom extra alert zijn, kan geen kwaad.

De pedagogisch coach van de SKH is de spil tussen het pedagogisch beleid en de uitvoering hiervan. Deze functie draagt zeker bij aan kwaliteitsverbetering door het coachen, ondersteunen en adviseren van medewerkers bij de begeleiding van de groep kinderen in diverse (complexe) situaties. Waar gewenst stelt de pedagogisch coach een coaching plan op of ondersteunt met het opstellen van een begeleidingsplan voor kinderen. Met als doel de medewerkers te leren hoe zij op een (eventueel andere) pedagogisch verantwoorde manier met kinderen, ouders of medewerkers om kunnen gaan. De aanstelling van de pedagogische coach is een waardevolle en niet meer weg te denken functie in het kader van de kwaliteitsverbetering.

Twee medewerkers met opleidingsniveau 3 die een opleidingstraject zijn gestart om op MBO niveau 4 te kunnen fungeren hebben in 2021 hun diploma behaald. Dit draagt zeker positief bij aan de kwaliteit op de groepen en het kwaliteitssysteem.

De oplopende (nieuwe) wettelijke verplichtingen vragen in het algemeen veel tijd van alle medewerkers binnen de kinderopvang. De administratie en het toezicht in de kinderopvang leidt ertoe dat managers en medewerkers al jaren een hoge regeldruk ervaren. Medewerkers voelen bijvoorbeeld stress bij het uitvoeren van het jaarlijks uitvoeren van de risico-inventarisatie, de GGD-inspectie en het bijhouden van verschillende logboeken. Pedagogisch medewerkers ervaren dat dit papierwerk ten koste gaat van het contact met kinderen. Aanvullend zijn de verdergaande wensen / eisen van ouders. Deze wettelijke verplichtingen en wens om de verwachtingen van ouders te voldoen maakt dat dit van invloed kan zijn op het kwaliteitssysteem. Het is en blijft belangrijk voor het management om de juiste prioriteiten te stellen en te communiceren naar alle partijen. Alleen dan kan de focus op de juiste zaken worden behouden.

Door het gebruik van office 365 is het gezamenlijk werken in documenten vele malen vereenvoudigd. Dit zorgt ervoor dat er minder versies van documenten in omloop zijn. Wat minder fouten tot gevolg heeft.

Resultaten van de controles door de GGD

Kinderopvangorganisaties moeten vanuit de wet kinderopvang aan vele kwaliteitseisen voldoen. De gemeente is verantwoordelijk voor het toezicht op en de handhaving van deze kwaliteitseisen. Zij geeft de lokale GGD opdracht om inspecties uit te voeren. Een toezichthouder van de GGD voert deze bij iedere kinderopvanglocatie jaarlijks uit op verschillende kwaliteitsdomeinen, zoals pedagogisch beleid, veiligheid en huisvesting. In het inspectierapport adviseert de GGD de gemeente om wel of niet te handhaven. De gemeente kan dan besluiten tot het nemen van maatregelen.

In 2021 zijn alle KDV en BSO locatie geïnspecteerd. Deze zijn goed verlopen en er is geen handhavingsadvies afgegeven. Het gastouderbureau is eveneens geïnspecteerd en heeft ook een "niet-handhaven" advies bemachtigd, ook al werd niet alle voorwaarden (niet alle huisbezoeken hebben plaatsgevonden) voldaan. De tekortkomingen zijn echter als verzachtende omstandigheden omschreven. Tevens zijn er zes aangekondigde gastouderinspecties uitgevoerd. Bij vijf is geconstateerd dat de opvang voldoet aan alle gestelde criteria. Bij één gastouder is naar voren

gekomen dat de acties van de RIVG niet tijdig zijn uitgevoerd. Er is een herstelmelding gedaan. Het advies niet handhaven is mede daarom overgenomen door de gemeente Groningen.

De resultaten van het cliëntveiligheidsbeleid

De intake met ouders is uitgebreid bij de SKH. Met als doel de eerste individuele risico-inventarisatie goed in kaart te krijgen en bespreekbaar te maken met ouders. Het intakeformulier wordt naar ouders toegestuurd samen met de plaatsingsbevestiging. Ouders hebben in eigen tijd de mogelijkheid de vragen te beantwoorden. Tijdens de intake op locatie, met de pedagogisch medewerker, wordt het ingevulde formulier mondeling doorgenomen en waar nodig op onderdelen toegelicht. De eerste risico inventarisatie op kindniveau vindt op deze manier zorgvuldig plaats. Deze manier van werken bevalt ons goed. Ouders vullen het formulier zelf in, waardoor tijd overblijft om te praten en afspraken te maken en (schriftelijk) vast te leggen over de zaken die juist van belang zijn.

Externe informatie bronnen

Zoals beschreven zijn er continu (geplande en ongeplande) ontwikkelingen die van invloed zijn op de kwaliteit en / of het kwaliteitssysteem van de SKH. De medewerkers pakken deze veranderingen goed op. Mede doordat er deugdelijk onderzoek wordt gepleegd naar denkbare nieuwe ontwikkelingen binnen de kinderopvang en actief wordt geparticipeerd binnen verschillende overlegsituaties waarbinnen deze ontwikkeling worden onderzocht en/of uitgezet. Een aantal informatiebronnen zijn:

- De SKH is lid van de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang, welke regelmatig bijeenkomsten en nieuwsbrieven m.b.t. ontwikkelingen in de sector en wet- en regelgeving biedt;
- De SKH is geabonneerd op diverse vakbladen;
- Regelmatig wordt een afvaardiging naar symposia gestuurd, waarvan terugkoppeling in het MT en via de reguliere communicatiemiddelen plaatsvindt;
- De directie van de SKH participeert in het Noordelijk directieoverleg;
- De directie neemt deel aan overleggen met de MBO scholen van Groningen. Om het werkveld en opleiding beter op elkaar af te stemmen; de stage-coördinator binnen de SKH doet dit zelfde op een meer praktisch level;
- De directie is lid van de BDKO;
- De SKH participeert in de enige Brede School in Haren;
- Het management profileert sterk op de ontwikkeling van BSO/TSO;
- De medewerker P&O, de medewerker van het gastouderbureau, de medewerker kwaliteit en de pedagogisch coach hebben regelmatig werkoverleg met collega's in dezelfde functie van andere kinderopvanginstellingen in het noorden van het land;
- Er zijn diverse werkgroepen ingericht ter bevordering van vernieuwde handelwijzen;
- De SKH volgt middels sociale media de ontwikkelingen die het ministerie van onderwijs en sociale zaken en werkgelegenheid publiceren;
- Nieuwsbrieven van de belastingdienst en PGGM worden gelezen;
- Publicaties van de ING worden door de directie bijgehouden.

Aanbevelingen ter verbetering

Door de veelheid en de verscheidenheid van registraties en metingen heeft de SKH voldoende input om te kijken naar wat er beter kan. In onze visie staat prominent genoemd dat wij de leukste zijn en de expert in kinderopvang. Dat kan alleen als je wilt mee gaan met de tijd en open staat voor verbeteringen. Wij verwerken de meeste punten van aandacht en / of verbetering in de actieplannen:

- n.a.v. de RIVG's
- n.a.v. Interne Audits
- n.a.v. RI&E medewerkers
- n.a.v. het Tevredenheidsonderzoek Ouders
- n.a.v. het Tevredenheidsonderzoek Personeel
- n.a.v. de registratie formulieren

Dit is voor ons een effectieve en efficiënte manier van werken. Er is duidelijkheid over wat er moet gebeuren, door wie en voor wanneer. Daarnaast is het transparant voor de belanghebbende.

Conclusies

Het kwaliteitssysteem is prima intact gebleven gedurende alle ontwikkelingen in dit jaar. Er wordt binnen de SKH gebruik gemaakt van vele en diverse methodes om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren, te toetsen en te onderzoeken op gewenste verbeteringen. Ik ben tevreden over de wijze waarop alle medewerkers van de SKH gebruik maken van de systemen en middelen van ons kwaliteitssysteem. Dit komt ten goede van onze kwaliteit van dienstverlening.