

Beoordeling kwaliteitsmanagementsysteem 2022

Voor u ligt de beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem van Stichting Kinderopvang Haren over het jaar 2022. Deze beoordeling is geschreven door Wilma Pouw. In de beoordeling wordt beschreven welke middelen intern (ten behoeve van collega's) en extern (kinderen, ouders, ketenpartners) zijn toegepast om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Ook wordt de effectiviteit van het kwaliteitssysteem bepaald en uiteraard wordt beschreven of verbetermogelijkheden relevant of noodzakelijk zijn. Met als einddoel een conclusie trekken over de effectiviteit 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 2022 heeft het kwaliteitsstelsel opnieuw haar nut bewezen in de koersbepaling, procesbeheersing, meetbaarheid, verantwoording, 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 vier 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. Wel heeft de kwaliteitscommissie dit jaar besloten om volgend jaar, onder begeleiding van een extern bureau, een grote interne audit te gaan houden, waarbij de opzet soortgelijk zal zijn als de HKZ audits.

Covid-19 heeft ervoor gezorgd dat in 2021 de keuze is gemaakt om de leden van de kwaliteitscommissie (kwac) in twee groepen te verdelen, zodat er zoveel mogelijk live vergaderd kan worden en het maximaal toegestane aantal aanwezigen niet wordt overschreden. De kwaliteitscommissie vergadert sinds de zomer van 2022 weer gezamenlijk, wat een positief effect heeft op uitwisseling van informatie en op de samenwerking. Leden vanuit de kwac werken samen met de HBO studenten, waarbij de skills van beide groepen optimaal worden benut. 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 handelswijze 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;

- Het formulier t.b.v. functioneringsgesprek heeft een nieuwe invulling gekregen;
- De gewenste werkwijze voor het hanteren van het kindvolgsysteem is opnieuw onder de aandacht gebracht;
- Knelpunten t.a.v. het hanteren van het kindvolgsysteem zijn in kaart gebracht en deels opgelost door het aanbieden van een training;
- Niet actuele groepsregels zijn bijgesteld;
- Explicietere afspraken zijn gemaakt ten aanzien van de verwerking formulieren/vaststellen trends;
- Verduidelijken van de afspraken over het gebruik van Konnect voor versturen foto's (en niet WhatsApp);
- De locatiemanagers is gevraagd om de pedagogisch medewerkers beter op de hoogte te stellen en te houden van de bevindingen uit RIVG's.

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 2022 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 kwaliteit van de geleverde gastouderopvang. Het meest tevreden is men over de relatie met de gastouders, flexibele houding, de zorgzaamheid en de betrokkenheid bij het welzijn van de kinderen. De genoemde verbeterpunten omtrent de dienstverlening door het gastouderbureau en gastouders zijn waar mogelijk direct gerealiseerd. Twee vraagouders vonden de bemiddelingsprijs te hoog, daar hebben gesprekken plaatsgevonden door uitleg te geven over de totstandkoming van de bemiddelingsprijs. De invoering van Konnect, een digitaal systeem voor het goedkeuren van de opvanguren, werd ook niet door iedereen als verbetering gezien. Door individuele afspraken te maken zijn de vraagouders tevreden gesteld.

Ouders die het contract met de SKH beëindigen krijgen per mail een opzegbevestiging met daarin een link waarmee ze naar de digitale vragenlijst (exit formulier) worden geleid. In 2022 zijn er 49 formulieren retour gestuurd. Dat aantal is vergelijkbaar met vorig jaar. Toen waren het 45 formulieren. Uit de exit formulieren 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 ouders stoppen met de opvang omdat hun kindje de leeftijd van 4 jaar heeft bereikt of omdat er wordt verhuisd (zes keer). 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 een andere school of verhuizing redenen om op te zeggen. Bij de GOO (gastouderopvang) is de voornaamste reden om de opvang te beëindigen omdat het opvangkind vier jaar oud geworden is en naar school gaat. In totaal zijn er 13 opzeggingen binnen gekomen bij de gastouderopvang.

Het oordeel van medewerkers

Het oordeel van medewerkers wordt door de instelling als zeer belangrijk ervaren. Uitgangspunt van ons kwaliteitsbeleid is vanzelfsprekend dat de kwaliteit van de dienstverlening op alle niveaus goed en geborgd is. Dat kan alleen worden bereikt indien 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 team overleggen 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 2022 zijn er acht exitgesprekken gevoerd van de tien medewerkers die de SKH hebben verlaten. De hoofdreden van vertrek is dat men een dienstbetrekking bij een andere kinderopvangorganisatie heeft gevonden die beter aansluit bij de ambities van de medewerker. Daarnaast zijn vier collega's in een ander werkveld gaan werken en één medewerker is gaan studeren.

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 in 2021 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. In 2022 is het plan van aanpak per team geëvalueerd en waar nodig zijn de acties bijgesteld. De beschreven werkwijze wordt positief ervaren. Op SKH niveau worden de bevindingen in kaart gebracht en op teamniveau de oplossingen gezocht. Op deze manier is er een natuurlijk draagvlak gecreëerd. Eind van 2023 wordt het tevredenheidsonderzoek onder personeel opnieuw uitgevoerd.

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 2022 is de klachtenfunctionaris net als afgelopen jaar 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 dit jaar twee keer benaderd door twee verschillende medewerkers van de SKH. De werkwijze van de klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon hebben hun waarde bewezen. Beide personen zijn bekend bij de medewerkers doordat zij bijna jaarlijks een bijdrage leveren aan het bijdehandje, maar ook worden beide functionarissen in de directiebeoordeling en het jaarverslag van de SKH genoemd. Deze documenten worden jaarlijks aangeboden aan de medewerkers om te lezen. In 2022 is de externe vertrouwenspersoon bij het algemeen medewerkers-overleg van 08 februari aanwezig geweest om haar functie toe te lichten, de drempel laag te houden en om kennis te maken met nieuwe collega's.

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 risico monitor 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 actiepoint 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 Biblebontse 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

In 2022 is er nader gewerkt aan de verbetering van de omstandigheden door de acties en maatregelen door te voeren. Er bestaat geen wettelijke verplichte termijn voor de geldigheidsduur van de RI&E. De RI&E moet echter wel actueel blijven. Vandaar dat eind 2022 is begonnen met een actualiteitstoetsing van de bestaande RI&E. In 2023 wordt een Arbo-deskundige gevraagd om de eventueel bijgestelde RI&E te beoordelen.

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 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
- De dag van de pedagogisch medewerker
- Werkwijze van de SKH gedurende de coronaperiode
- Het werven van nieuwe leden voor de verschillende OC's
- Opstart speelleergroep SSB
- Revisie verschillende documenten, aangedragen door de kwac
- Uitbreiding locatie HHL
- OC reglement locatie HHL
- Huisbezoekenformulier GOB
- Hervorming groepen KDV Brabbel
- Verbouwing babygroep KDV Brabbel
- Beëindiging gastouderbemiddeling SKH
- Mogelijkheden opvullen vacatures besproken
- Vacature RvT lid
- Klachtenregeling
- Jaarverslag 2022
- Tarieven 2023

Het werven van oudercommissieleden is voor de OC van de BSO locaties 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 zeven OC leden gemist. Dat zijn er twee meer dan vorig jaar. Te noemen BSO Erasmusheem, BSO Guyot, BSO Simsalabrink, BSO Drakenland, BSO Rijmelarij, BSO Peterpan en de Reuze BSO. De OC van het GOB heeft in 2022 uit twee leden bestaan. De OC Waterhuizerweg was met vier leden voldoende vertegenwoordigd. Door het herplaatsen van kinderen naar andere groepen is de verdeling per groep minder goed in balans. Drie ouders vertegenwoordigen de Harmonica groepen tegenover één ouder van de Brabbel vleugel. De centrale ouderraad heeft afscheid moeten nemen van zijn voorzitter. Vervanging is geregeld doordat één ander COR-lid deze rol op zich heeft willen nemen. De daardoor ontstane vacature voor een centraal ouderraadslid vanuit de BSO's is in november 2022 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 wordt gecreëerd door open, helder en eerlijk te communiceren en medewerkers zoveel mogelijk te betrekken bij besluitvorming en verandering. Tevens door het realiseren van een positieve en inclusieve werksfeer waarin medewerkers zich comfortabel voelen en waardering ervaren. In 2022 zijn de algemene medewerkers overleggen voornamelijk weer “live” gehouden. Tijdens deze avonden wordt iedereen op de hoogte gebracht van de ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie en wordt getracht zaken interactief te bespreken. Ook voor het sociale component is tijdens deze avonden aandacht en daarom krijgt iedereen vooraf een warme maaltijd aangeboden om gezamenlijk te kunnen nuttigen. Iedere maand wordt eveneens een nieuwsbrief, Bijdehandje, opgemaakt en verstuurd naar de medewerkers om algemene informatie te verstrekken en draagvlak te blijven creëren. In 2022 is eveneens weer gewerkt met werkgroepen, waarbij bij de samenstelling getracht is diverse functies en afdelingen te laten vertegenwoordigen. Door de personeelskrapte, voornamelijk door een hoog langdurig ziekteverzuim, heeft het begrip “flexibiliteit” in 2022 een andere betekenis gekregen. De (acute) afwezigheid van pedagogisch medewerkers vraagt continue aanpassing van de teamsamenstelling van de pedagogisch medewerkers of de locatie waar zij opvang moeten verlenen. Dat geldt ook voor staf- en MT leden. Zij zijn en worden ook geregeld (acuut) ingezet op de groepen om de opvang te kunnen continueren. Van alle medewerkers van de SKH vraagt dat een enorme flexibiliteit en aanpassingsvermogen. Bewonderingswaardig hoe men dit heeft opgepakt en nog steeds doet. De personeelskrapte 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 op meerdere manieren invulling gekregen. Door o.a. te werken met locatie-werkplannen, werkgroepen en het organiseren van verschillende activiteiten kan iedere medewerker deelnemen aan een doelstelling waar zijn / haar talent ligt. Deze werkwijze bewerkstelligt dat een ieder inzicht heeft in de taken die er gevraagd worden en op basis van expertise, talent en enthousiasme kan men 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 2022 was een budget gereserveerd van €40.000,-. Aan verscheidene scholingen, verplichte bijscholingen en workshops is € 36.780,- uitgegeven, incl. verletkosten.

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 2022 is de flexibele schil gemiddeld 25% geweest. Vorig jaar was dit percentage nog 23%. 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 helaas hoger dan wenselijk. Het komt eveneens doordat medewerkers die goede prestaties hebben geleverd en een aanwinst zijn voor de SKH direct een vast contract is geboden. Voor beide partijen is dit gunstig. Het biedt beide zekerheid, stabiliteit en vertrouwen. In 2023 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 toegepast voor de functie van pedagogisch medewerker.

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, investeren in ontwikkeling 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 is 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 2023 zeker een vervolg.

De resultaten van observaties van het welbevinden van kinderen

Op alle groepen van het KDV en de BSO hebben in 2022 de individuele observaties plaatsgevonden. Dit geldt ook voor de gastouderopvang. 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 dan dat kinderen zich goed / thuis voelen. Vandaaruit kan een kind zich ontwikkelen, ontplooiën en 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, veelal in overleg met de pedagogische coach, extra observaties uitgevoerd 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 2020 worden de individuele observaties bij het KDV en de BSO rond de verjaardag van het kind uitgevoerd. De ervaringen zijn positief. Door deze manier van werken vindt er 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. Dit houdt in dat als een kind overgaat naar een oudere 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 ook digitaal geregistreerd. De uitvoering loopt nog niet geheel naar wens. Dit heeft te maken met de inrichting van het observatieprogramma in Konnect en het apparaat (iPad of computer) waarop de observatie wordt uitgevoerd. Hier wordt door twee locatiemanagers aan gewerkt.

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 daarom in 2022 een nieuwe visie en werkwijze geformuleerd en geïmplementeerd voor kinderen vanaf drie jaar. Deze blijkt effectief. De pedagogisch medewerkers werkzaam op een verticale groep geven aan minder werkdruk te ervaren en er is een uitdagend activiteitenaanbod voor de peuters.

Bij de locatie aan de Waterhuizerweg zijn het aantal slaappleatsen verruimd. Dit was vorig jaar nog een bevinding. Om een rustigere en warmere sfeer te creëren is de inrichting en de kleurstelling van de verticale- en peutergroep in 2021 aangepast. De babygroep is in dit verslagjaar verbouwd. Er zijn twee extra slaapkamers gecreëerd, de keuken en vloer zijn vervangen en ook zijn de kleuren op de wanden aangepast, waardoor ook hier nu een rustige en warme ambiance heerst. 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.

De groepsobservaties bij de BSO locaties gaven geen verrassende uitkomsten. Er is in 2022 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 één van de handboeken. Deze werkwijze is effectief en efficiënt, echter om de betrokkenheid van de pedagogisch medewerkers te vergroten zal in 2023 naar de taakverdeling worden gekeken. Mogelijk helpt het door de pedagogisch medewerkers hierin meer verantwoordelijkheden te geven.

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 2022 zijn er nieuwe bevindingen geconstateerd. Met name op het gebied van brandveiligheid: geen adequate blusmiddelen of blusdeken, onvoldoende rookmelders en het ontbreken van een vluchtplan en achterwacht. Dit is met de gastouders besproken en vraagouders zijn op de hoogte gebracht. De actiepunten zijn inmiddels opgepakt. De risico's kwamen aan het licht doordat er een andere (landelijke) onderzoeksmethode is gebruikt. Deze is meer is toegesneden op gastouderopvang. De overige 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 2022 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 en 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 2022. 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 2022 nog geen informatie van de Geschillencommissie Kinderopvang. Voor zover bekend is er geen klacht bij de geschillencommissie gedeponereerd.

In 2022 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. Net als vorig jaar zijn er in 2022 vier officiële klachten binnengekomen. 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 de primaire en relevante ondersteuningsprocessen en de kwaliteit van dienstverlening zijn verweven in de doelstellingen en resultaten van het stichting brede werkplan 2022. De te behalen resultaten inclusief evaluatie voor 2022 waren:

1ste beschreven resultaat:

Eind 2022 is in de algemene visie van de SKH het belang van samenwerking met andere deskundigen opgenomen. Aanvullend is in het beleid uitgewerkt wat wordt verstaan onder integrale kind ontwikkeling en hoe hier invulling aan wordt gegeven binnen het werken op de locaties van de SKH, in de samenwerking met scholen, externe contacten en toekomstige IKC's.

Het resultaat is behaald. De formulering van de vernieuwde visie is aangepast en vervolgens vastgesteld door het MT. De medewerkers zijn geïnformeerd en de aangepaste visie is opgenomen in de handboeken en op de website. Door de werkgroep zijn richtlijnen geformuleerd waar integrale ontwikkeling van kinderen in de praktijk aan moet voldoen. Tijdens de eerste medewerkers avond in 2023 wordt dit (interactief) gedeeld met alle pedagogisch medewerkers. In 2023 krijgt dit een vervolg binnen de teams om in gezamenlijkheid de praktische handelwijze vast te stellen en te evalueren.

2de beschreven resultaat:

Eind 2022 is inzichtelijk welke locaties de SKH toekomstgericht tot haar beschikking heeft, hoeveel kindplaatsen de verschillende locaties bieden en welke kinderopvang waar wordt geboden en welke investeringen dit vraagt.

Het resultaat is behaald. Er is schriftelijk inzichtelijk gemaakt welke locaties de SKH toekomstgericht tot haar beschikking heeft, hoeveel kindplaatsen de verschillende locaties bieden, welke kinderopvang waar wordt geboden en of er nog uitbreidingsmogelijkheden zijn. Er is alleen geen investeringsoverzicht opgenomen, aangezien de SKH maar één pand in eigendom heeft en het afgelopen jaar daar ruimschoots in is geïnvesteerd. De inrichting van de nieuwe IKC vraagt t.z.t. investeringen qua inboedel, maar is nu nog niet in het huisvestingsplan opgenomen. Daarnaast geeft de huidige personeelskrapte weinig mogelijkheden voor het uitbreiden of openen van (nieuwe) locaties. Jaarlijks gaat het huisvestingsplan in de zomer worden bijgewerkt.

3^{de} beschreven resultaat:

Eind 2022 is er een toekomstig bestendig vitaliteitsbeleid schriftelijk vastgelegd.

Het resultaat is behaald. Er is een toekomstbestendig vitaliteitsbeleid geschreven met als doel de vitaliteit binnen de SKH te waarborgen. De vitaliteitscommissie blijft van kracht en jaarlijks wordt een divers activiteitenprogramma opgesteld waaraan op vrijwillige basis kan worden deelgenomen. Uiteraard zal er blijvend aandacht zijn voor een gezonde en veilige werkomgeving en goede arbeidsomstandigheden. De SKH biedt daarmee doorlopend aandacht aan de vitaliteit van haar medewerkers zodat ze fit en met een gezonde dosis energie op het werk komen, maar ook energiek en gezond naar huis gaan.

4^{de} beschreven resultaat:

Op alle groepen van KDV en BSO worden gericht spelvormen en andere activiteiten ingezet, waarmee een positieve groepsdynamiek tussen kinderen onderling wordt bewerkstelligd.

Het resultaat is behaald. Bewustwording is gecreëerd door het thema 'bevordering positieve groepsdynamiek d.m.v. inzet van activiteiten' meerdere keren onder de aandacht te hebben gebracht bij alle medewerkers. Om de toepassing te vergemakkelijken is er vanaf begin 2023 een digitale bibliotheek met activiteiten beschikbaar. In 2023 wordt er op groepsniveau gereflecteerd, beginnend op de BSO's, op dit onderwerp door gebruik te maken van video interactie begeleiding.

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 handswijze 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 vierentwintig meldingen opgeleverd. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar. Plezierig gevolg van het melden is, dat er tijdig actie kan worden ondernomen en lering kan worden getrokken van onvolmaaktheden. 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 2022 met 0,9% verhoogd ten opzichte van vorig jaar. Waar in 2021 een gemiddeld verzuimpercentage van 7,3% te zien was, is er nu een gemiddelde van 8,2% berekend. Dat is hoger dan het landelijk gemiddelde van onze sector 7,3%. Opgemerkt dient te worden dat dit het gemiddelde is tot en met het derde kwartaal 2022. Het gemiddelde over het gehele jaar is nog niet bekend. De stijging van het verzuim is verkregen door met name langdurige verzuimcases, welke in enkele situaties ook werk-gerelateerd zijn. COVID-19 heeft ook nog steeds 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 consequenties die het virus heeft (gehad) op het dagelijks leven.

	2022	2021	Vershil
Kortdurend verzuim (1-7 dagen)	0,2 %	0,2 %	Stabiel
Middellang verzuim (8 - 42 dagen)	0,4 %	0,7 %	Daling van 0,3 %
Lang verzuim (43 - 365 dagen)	4,1 %	4,9 %	Daling van 0,8 %
Zeer lang verzuim (365+ dagen)	3.5 %	1.5 %	Stijging van 2,0 %

Kijkend naar het algemeen verzuim dan ben ik, ondanks de stijging van het zeer langdurig verzuim, 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. Dat blijkt ook wel aan het lage kortdurend ziektepercentage van in totaal 0.6%. 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 2022 goed benut, ook al is dat niet terug te zien in de cijfers.

De acties voortkomende uit vorige beoordelingen

De acties uit vorige beoordelingen zijn grotendeels afgerond. Deze wenselijke verbeteringen zijn opgenomen in het werkplan van 2022 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 2022 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 2022 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 personeelwijziging 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, personeelstekorten en ziekte, er in 2022 minder interne audits hebben kunnen plaatsvinden met pedagogisch medewerkers dan gepland.

Binnen de SKH is het verloop onder het zittend personeel relatief laag. 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 2022 heeft de SKH echter wel verschillende externe vacatures uitgezet en zijn er zeventien nieuwe medewerkers aangesteld. Dat zijn er zeven meer, dan de uitstroom. Het is daarom belangrijk nieuwe collega's goed in te werken zodat ook zij het kwaliteitssysteem begrijpen en daar naar handelen. Voor het komend jaar is het extra belangrijk om ons goed te blijven focussen op de toepassing van het kwaliteitssysteem. Door uitbreidingen is het personeelsbestand in de loop der jaren toegenomen en nu het ziekteverzuim hoog is, wordt er geregeld gewerkt met uitzendkrachten. Dat kan een verhoogde werkdruk bij de vaste pedagogisch medewerkers geven en brengt ook risico's met zich mee. Te denken aan fouten die kunnen ontstaan door onbekendheid van procedures en / of incorrect handelen door onervarenheid. Uiteraard zijn er ook positieve invloeden van nieuwe medewerkers. Deze collega's brengen nieuwe ideeën, ervaringen en perspectieven mee. 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, trainen 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.

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. 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.

Merkbaar is dat waarden en normen veranderen, door de verdergaande wensen / eisen van ouders. De verwachtingen van ouders waarop kinderopvang wordt georganiseerd en aangeboden komt niet altijd overeen. Ouders lijken steeds meer opvang op maat te verwachten terwijl kinderopvang in groepsvorm wordt aangeboden zodat kinderen met elkaar kunnen spelen, leren, ontwikkelen en nieuwe ervaringen op doen.

Door gebruik te maken van Office 365 en Teams is het gezamenlijk werken in documenten vele malen vereenvoudigd. Ook is het een manier om snel, effectief en eenvoudig met elkaar te communiceren terwijl mensen op "afstand" zijn.

Het aantrekken van een tweede medewerker op de afdeling personeelszaken heeft geleid tot verbetering van de dienstverlening en de toegankelijkheid van de afdeling. Ook heeft het geleid tot werkdrukverlaging bij de medewerker personeelszaken welke al in dienst was.

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 2022 zijn alle KDV locaties, het gastouderbureau en twaalf van de dertien BSO locaties geïnspecteerd. Deze zijn goed verlopen. Er is één handavingsadvies afgegeven voor KDV Dribbel. Er was een tekortkoming geconstateerd in het domein 'personeel en groepen'. Vanwege een coronabesmetting kon er geen vast gezicht worden ingezet. De SKH heeft een zienswijze geschreven. De gemeente Groningen heeft het advies 'handhaven' niet overgenomen.

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 directeur-bestuurder van de SKH participeert in het Noordelijk directieoverleg;
- De directeur-bestuurder 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 directeur-bestuurder 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 directeur-bestuurder 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

De beoordeling van het kwaliteitssysteem toont aan dat het systeem goed functioneert en aan de verwachtingen voldoet. 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 de medewerkers van de SKH gebruik maken van de systemen en middelen van ons kwaliteitssysteem. Er is geen noodzaak voor significante aanpassingen aan het systeem. Echter, het is belangrijk om alert te blijven en ervoor te zorgen dat nieuwe medewerkers volledig op de hoogte zijn van het kwaliteitssysteem en de procedures die erbij horen. Dit is belangrijk omdat nieuwe medewerkers een belangrijke rol spelen in het handhaven van de kwaliteit van de organisatie en de continuïteit van de processen.