



4.7 Meten, analyseren en verbeteren

De organisatie kent verschillende processen c.q. instrumenten voor het bewaken, meten, analyseren en verbeteren van haar dienstverlening, het algemeen beleid en het kwaliteitsbeleid:

➤ *Kwaliteitshandboek*

Het kwaliteitssysteem is vastgelegd en beschreven in het kwaliteitshandboek van de Stichting. Ondersteunende documenten en formulieren zijn opgenomen in respectievelijk het Documentenboek en het Formulierenboek. Deze maken beide deel uit van het kwaliteitssysteem. In het kwaliteitshandboek zijn alle procedures, werkinstructies, documenten en formulieren conform het HKZ-Certificatieschema Kinderopvang (2002) opgenomen, die nog steeds gehanteerd wordt door de organisatie.

De afdeling kwaliteit is verantwoordelijk gesteld voor het up-to-date maken en houden van het Kwaliteitshandboek, het Documentenboek en het Formulierenboek.

➤ *Kwaliteitsregistraties*

Tot de kwaliteitsregistraties van de Stichting worden gerekend:

- Klachtenregistratie(s) klanten; zie verder norm 3.3 Behandeling van klachten.
- Klachtenregistratie(s) medewerkers; zie verder norm 5.9 Klachtenbehandeling medewerkers.
- Registraties betreffende de leveranciersbeoordelingen, zie verder norm 8.1 Externe diensten.
- Registraties ten aanzien van de vraag waaraan niet kan worden voldaan, zie norm 1.1 Aanmelding/inschrijving.
- Registraties betreffende verstuurd informatiepakketten; norm 1.1 Aanmelding/inschrijving.
- Registraties van voorgevallen situaties betreffende de protocollen, zie verder norm 2.1 Werkinstructies/richtlijnen GOB.
- Registraties ten aanzien van het welbevinden van de kinderen; norm 3.1 Welbevinden van individuele kinderen.
- Registraties naar aanleiding van verkregen informatie vanuit evaluatiegesprekken groepsopvang, zie verder norm 3.2 Evaluatie.

Deze kwaliteitsregistraties worden jaarlijks door het managementteam geëvalueerd. Naar aanleiding van deze evaluatie kan besloten worden het bestaande beleid te wijzigen. Waar nodig wordt beleid tussentijds geëvalueerd en gewijzigd.

➤ *Tevredenheidsmetingen*

De Stichting Kinderopvang Noardwest Fryslân voert, volgens een vooraf vastgestelde frequentie, tevredenheidsmetingen uit onder zowel de ouders als de medewerkers.

Driejaarlijks wordt de tevredenheid van alle Stichting Kinderopvang Noardwest Fryslân ouders gemeten (zie verder norm 3.2 Waardering door klanten). Het tevredenheidsonderzoek onder ouders heeft tot doel inzicht te verkrijgen in:

- De waardering die ouder(s)/verzorger(s) hebben voor de kwaliteit van de dienstverlening van de Stichting.
- De wensen en behoeften van ouder(s)/verzorger(s) ter ondersteuning van de huidige en toekomstige dienstverlening.

Stichting Kinderopvang Noardwest Fryslân ziet haar medewerkers als haar belangrijkste productiefactor, hun tevredenheid is dan ook van wezenlijk belang. Wanneer zij Stichting Kinderopvang Noardwest Fryslân als een prettige werkgever ervaren dan zal dit van invloed zijn op de kwaliteit van de dienstverlening. Om dit te bereiken is het van belang kennis te hebben van wat de medewerkers als positieve en negatieve punten ervaren binnen de organisatie. Hiertoe wordt

driejaarlijks een tevredenheidsmeting onder de medewerkers uitgevoerd (zie verder norm 5.8 Tevredenheidsmeting medewerkers).

Van de geretourneerde vragenlijsten worden onder verantwoordelijkheid van de afdeling kwaliteit rapportages gemaakt. In deze rapportages worden de resultaten van het tevredenheidsonderzoek geanalyseerd. Deze rapportages worden aangeboden aan het managementteam en dienen als input voor de directiebeoordeling.

➤ *Systeembeoordeling*

Eenmaal per jaar wordt door de directeur in samenspraak met het managementteam de geschiktheid en de effectiviteit van het kwaliteitssysteem getoetst aan het strategisch- en kwaliteitsbeleid en aan de van het strategisch- en kwaliteitsbeleid afgeleide doelstellingen.

Hierbij kan gebruik worden gemaakt van de volgende ervaringsgegevens:

- De bevindingen gedurende intern gehouden audits.
- De bevindingen t.a.v. de resultaten van actiepunten uit de vorige beoordeling door de directeur.
- Interne klachten en - verbeteringsvoorstellen.
- Onderzoek naar het welbevinden van kinderen.
- Onderzoek naar tevredenheid bij klanten (inclusief evaluatiegesprekken)
- Evaluatiegegevens t.a.v. het pedagogisch beleid.
- Resultaten van eerdere systeembeoordelingen en audits
- Onderzoek naar tevredenheid bij werknemers
- Opleidingen
- De analysegegevens van kwaliteitsregistraties (o.a. analyse van klachten van klanten en leveranciersbeoordelingen)

De resultaten van deze beoordeling worden schriftelijk vastgelegd en dienen als basis voor beleidsontwikkeling. Waar nodig zal (na goedkeuring door de directeur) het kwaliteitssysteem worden aangepast. De afdeling kwaliteit is verantwoordelijk voor de opvolging van de in het verslag vermelde verbeter-/actiepunten.

Waar nodig wordt beleid tussentijds geëvalueerd en gewijzigd.

Aan de hand van deze middelen kunnen afwijkingen in de dienstverlening opgespoord, afgehandeld en in de toekomst voorkomen worden.