

## 4.2 Kwaliteitsmanagementsysteem

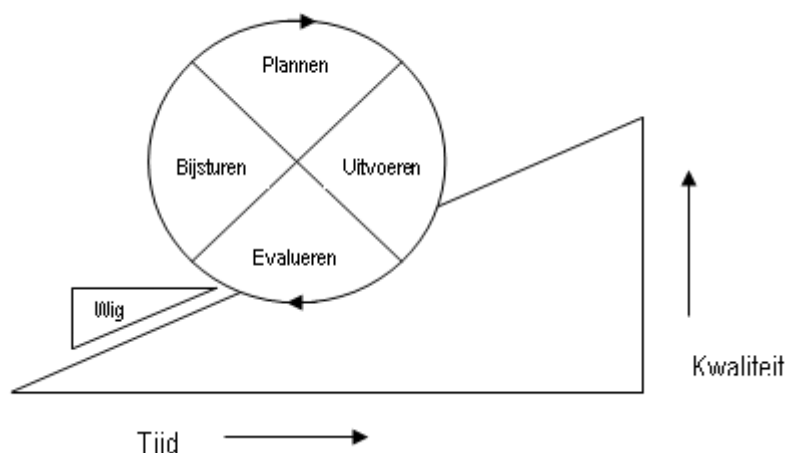
Inleiding

De Stichting Kinderopvang Noardwest Fryslân (SKNWF) onderkent dat het werken aan kwaliteit een sterk dynamisch en cyclisch karakter heeft. Daarom wordt het integraal kwaliteitsmanagement, en het daaruit voortvloeiende kwaliteitsbeleid, voortdurend volgens het vastgelegde kwaliteitsprincipe getoetst. Hierbij gaat het dan om een continu proces van plannen, uitvoeren, evalueren/controleren, bijsturen/verbeteren en weer plannen.

Op deze wijze wordt er voortdurend en gestructureerd gewerkt aan de verbetering van de dienstverlening.

Kwaliteitsprincipe

In het kader van het vastleggen en beschrijven van het kwaliteitsbeleid heeft de Stichting Kinderopvang Noardwest Fryslân een kwaliteitsprincipe vastgelegd. Het kwaliteitsprincipe ligt ten grondslag aan het door de SKNWF gevoerde (kwaliteits-)beleid. Het kwaliteitsprincipe is gebaseerd op de Demingcirkel. Hierbij wordt uitgegaan van kwaliteitsverbetering door middel van een continu proces van plannen, uitvoeren, evalueren/controleren, bijsturen/verbeteren en weer plannen, etc (zie schema).

*Demingcirkel*

Door middel van deze stappen streeft de SKNWF naar een gestructureerde verbetering van haar dienstverlening. De kwaliteit wordt geborgd (= de wig in het schema) door het kwaliteitssysteem van de organisatie. De principes van de Demingcirkel (plannen, uitvoeren, evalueren en bijsturen) zijn zichtbaar in het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitssysteem en de jaarplannen van de SKNWF.

### Structuur integraal kwaliteitsmanagement SKNWF

Het integraal kwaliteitsmanagement binnen de SKNWF is een proces waarin continue, procesgerichte verbeteringen van de kwaliteit centraal staan. Met andere woorden: de SKNWF wil met het integraal kwaliteitsmanagement bereiken dat werkprocessen optimaal verlopen en goed op elkaar zijn afgestemd. Door middel van integraal kwaliteitsmanagement vormen de kwaliteitsdoelstellingen een geïntegreerd en samenhangend beleid waarin de professionele en functionele kwaliteit in evenwicht zijn en de klant centraal staat.

Integraal kwaliteitsmanagement is uiteindelijk bezig met het scheppen van een kwaliteitsorganisatie met het vermogen om signalen (intern en extern) te vertalen voor de vaststelling van verbetervoorstellen en kwaliteitsdoelstellingen (jaarplan) en de wijze waarop deze moeten worden gerealiseerd. Integraal kwaliteitsmanagement vormt dus een paraplu over alle beleidsterreinen, processen en activiteiten die binnen de Stichting plaatsvinden.

### Uitgangspunten integraal kwaliteitsmanagement SKNWF

Ten aanzien van het integraal kwaliteitsmanagement zijn binnen de SKNWF een vijftal uitgangspunten vastgelegd:

- *De missie, visie en het kwaliteitsprincipe van de SKNWF vormen het vertrekpunt voor de verdere invulling en uitwerking van het kwaliteitsbeleid.*  
De missie, visie en het kwaliteitsprincipe geven de kaders aan waarbinnen de organisatie, de teams en iedere individuele medewerker dient te opereren. Zij vormen de basis van de beleidsontwikkeling, -uitvoering en daarmee dus ook van de dienstverlening van de Stichting.
- *Het intern hanteren van integraal kwaliteitsmanagement waarin de kwaliteit van de dienstverlening als houding wordt gezien.*  
SKNWF ziet integraal kwaliteitsmanagement als de weg van bedrijfsvoering waarbij op een systematische wijze gewerkt wordt aan de verbeteringen van de totale prestatie van de gehele organisatie, zodat op een effectieve en doelmatige wijze in alle opzichten aan de wensen en eisen van de klant voldaan kan worden. Bij het vormgeven van het optimaliseren van de dienstverlening neemt de SKNWF de wensen van haar klanten als uitgangspunt om deze om te vormen tot output en zorg te dragen dat daarbij een extra kwaliteitswaarde aan de bestaande of nieuwe vorm van dienstverlening wordt toegevoegd. Het integraal kwaliteitsmanagement heeft als doelstelling toegevoegde waarden te optimaliseren, zodat de doelstellingen van de SKNWF gerealiseerd kunnen worden. Hierbij gaat de SKNWF ervan uit dat de kwaliteit van de dienstverlening mensenwerk is. Voor een goede dienstverlening binnen de kinderopvang en peuterspeelzaal is het nodig dat medewerkers kunnen inspelen op de individuele wensen van het kind en de ouder(s)/verzorger(s). Daarom ziet de Stichting haar dienstverlening als maatwerk waarbij de instelling, motivatie en houding van de medewerkers in hoge mate bepalend is voor de geboden kwaliteit.
- *Kwaliteit als norm en procesbeheersing, kwaliteitszekerheid.*  
Aan de hand van de in dit kwaliteitsbeleid vastgelegde doelstellingen wordt de organisatie ieder jaar getoetst. Het gaat hierbij om het objectief vastleggen van de daadwerkelijke kwalitatieve "output" van de organisatie (systeembeoordeling t.b.v. directie waaronder klachtenjaerverslag SKNWF).
- *Het kwaliteitsbeleid is uitgangspunt voor het ontwikkelen van het algemeen beleid alsmede de daaraan afgeleide (deel)beleidsvelden.*  
Het vastgestelde kwaliteitsbeleid is één van de uitgangspunten voor het formuleren en uitwerken van het algemeen beleid van de Stichting. Kwaliteitsbeleid werkt door op zowel strategisch, tactisch en operationeel niveau en is dan ook van toepassing op alle deelbeleidsvelden.

- *De kwaliteitszorgmiddelen (gebundeld in het kwaliteitssysteem) vormen het instrumentarium aan de hand waarvan het kwaliteitsbeleid uitgewerkt en getoetst wordt.*

Het kwaliteitssysteem is het geheel van de kwaliteitszorgmiddelen die ten dienste staan aan het aanwezige kwaliteitsbeleid. Onder de kwaliteitszorgmiddelen rekent de Stichting: het kwaliteits-handboek, de tevredenheidsmetingen onder zowel de klanten als de medewerkers, alle kwaliteitsregistraties en de beoordeling van deze kwaliteitsregistraties. Het kwaliteitssysteem is feitelijk dus het “instrumentarium” waarmee het kwaliteitsbeleid enerzijds uitgewerkt en anderzijds getoetst wordt. Het kwaliteitssysteem dient op deze wijze het “kwaliteits-niveau” van de organisatie te borgen (zie Demingcirkel)

#### Kwaliteitshandboek

SKNWF heeft een kwaliteitssysteem operationeel dat voldoet aan het HKZ-Certificatieschema Kinderopvang (2002). Hoewel de organisatie niet meer HKZ-geregistreerd is, wordt dit certificatieschema nog wel gevolgd en dient nog steeds als uitgangspunt.

Dit kwaliteitssysteem bestaat o.a. uit een Kwaliteitshandboek waarin (referenties naar) procedures, richtlijnen en werkinstructies opgenomen zijn. De procedures, richtlijnen en werkinstructies zijn zowel in tekst als in stroomschema's weergegeven. Het handboek bestaat uit een negental rubrieken:

1. Aanmelding & Plaatsing
2. Uitvoering/dienstverlening
3. Evaluatie
4. Beleid & Organisatie
5. Personeel
6. Onderzoek & Ontwikkeling
7. Fysieke omgeving en materiaal
8. Diensten door derden
9. Documenten

Alle documenten, protocollen en richtlijnen zijn vastgelegd in het Documentenboek.

Alle formulieren zijn vastgelegd in het Formulierenboek.

Het Kwaliteitshandboek, Documentenboek en Formulierenboek zijn gepubliceerd en in te zien in Synergy (automatiseringssysteem van de organisatie) en waar nodig gepubliceerd op de website of aanwezig in de administratie op locaties.