



## Kwaliteitsbeleid Kinderopvang Rivierenland

In bovenstaand schema wordt weergegeven welke aspecten wij belangrijk vinden ten aanzien van kwaliteitsbeleid.

Uitgangspunt hierbij is dat het kind centraal staat en alles in het werk wordt gesteld om dat kind op een zo'n optimaal mogelijke wijze op te vangen en te begeleiden.

De kwaliteitsgebieden zijn te onderscheiden in drie hoofdgroepen. Kind gerelateerd, personeel gerelateerd en organisatie gerelateerd.

**Pieter Pollmann**

## **1. Kind gerelateerd**

### **1.1 Pedagogisch beleid / werkplannen activiteiten coördinator BSO**

In 2009 is het pedagogisch beleid van Kinderopvang Rivierenland herschreven. Het pedagogisch beleid is een algemene richtlijn aan groepen hoe om te gaan met de kinderen en hun directe omgeving. In 2010 is de opdracht gegeven aan alle groepen dit pedagogisch beleid te vertalen en er een pedagogisch groepswerkplan van te maken. Verwachting is dat dit in november is afgerond.

Gebruikersraad heeft gebruik gemaakt van haar adviesrecht op het algemene pedagogisch beleid. Oudercommissies worden door de teammanagers betrokken bij de totstandkoming van de werkplannen. In dit overzicht komt de pedagogische coach aan de orde. Deze functionaris zal een belangrijke rol spelen in de implementatie van onze gedachten over de benadering van kinderen.

Een onderdeel van het pedagogisch beleid van de buitenschoolse opvang zijn de activiteiten die aan de BSO kinderen worden aangeboden. Om dit op een goede manier vorm te geven is vorig jaar besloten een activiteitencoördinator BSO in dienst te nemen. Deze functionaris inventariseert de activiteitenwensen, maakt een activiteitenprogramma en geeft ondersteuning aan groepen in de uitvoering hiervan.

Binnen Kinderopvang Rivierenland wordt periodiek, eens per jaar, onderzoek gedaan naar het welbevinden van kinderen. De leiding hanteert daartoe lijsten met kenmerken van welbevinden. Om inzicht te krijgen in het welbevinden van kinderen worden de procedures, werkinstructies en observatielijsten gevolgd uit de nota's:

- Welbevinden van kinderen in het KDV
- Welbevinden van kinderen in de BSO
- Peuterobservatie

Bevindingen worden gecommuniceerd met de ouders en zo nodig wordt de opvang aangepast op basis van de observatie en de evaluatie. De pedagogisch medewerker/peuterspeelzaalleidster/gastouder is verantwoordelijk voor de uitvoering van de observaties.

In samenwerking met de GGD signaleren en observeren wij kinderen in de gemeente Tiel om te kijken of er sprake is van spraakstoornissen. Medewerkers hebben hiervoor een basis opleiding gehad en krijgen, indien nodig, deskundige ondersteuning. Kosten hiervan zijn gedeelte GGD, gedeelte gemeente Tiel en gedeeltelijk Kinderopvang Rivierenland.

### **1.2 Pedagogische coach**

Veel ontwikkelingen komen op ons af en nemen we ons voor. De ervaring bij de uitwerking en introductie van de nieuwe werkvormen, ideeën en methoden is dat een goede implementatie hiervan verankering in de organisatie kan waarborgen.

Bij de introductie van het kwaliteitmanagement systeem en de werkwijze van onze organisatie bij de peuterspeelzalen in Buren hebben we ervaring opgedaan met een pedagogische coach.

Deze functionaris richt zich op de inhoudelijke aspecten van het werk, introduceert en implementeert nieuwe methoden en werkwijze, kan daarin een vraagbaak zijn voor de pedagogische medewerkers, kan adviseren over de werkwijze, kan assisteren bij de observatie van kinderen en ondersteunt zodoende de werkzaamheden binnen het primaire proces. We hebben ervaren dat dit een zeer effectieve en alom gewaardeerde werkwijze is.

De voornemens die wij hebben om de inhoudelijke veranderingen binnen de werkvelden door te voeren, kunnen versterkt worden geïmplementeerd door gebruik te maken van een pedagogische coach. De Kinderopvang Rivierenland is voornemens in de komende drie jaar drie functionarissen aan te stellen. Inmiddels (najaar 2010) is voor een aantal mensen een opleidingstraject gestart. Hiervoor ontvangen wij subsidie van het Bureau Kwaliteit Kinderopvang (BKK).

### **1.3 Leidster kind ratio**

Voor dagopvang gelden de volgende regels:

één pedagogisch medewerker per vier aanwezige kinderen tot 1 jaar;

één pedagogisch medewerker per vijf aanwezige kinderen van 1 tot 2 jaar;

één pedagogisch medewerker per zes aanwezige kinderen van 2 tot 3 jaar;

één pedagogisch medewerker per acht aanwezige kinderen van 3 tot 4 jaar.

Bij kinderen van verschillende leeftijden in één groep moet een gemiddelde berekend worden voor de vaststelling van het aantal kinderen per pedagogisch medewerker

De stamgroep dagopvang bestaat uit maximaal twaalf kinderen bij 0-1 jaar en maximaal zestien kinderen bij 0-4 jaar (waarvan maximaal acht kinderen tot 1 jaar).

Voor buitenschoolse opvang gelden de volgende regels: één pedagogisch medewerker per tien (aanwezige) kinderen.

Als er kinderen in de leeftijd van 4-8 jaar in de basisgroep zitten geldt een maximale stamgroepgrootte van twintig kinderen. Bij basisgroepen die uitsluitend uit kinderen van 8 - 12 jaar bestaan geldt dat in de leidster-kind ratio in plaats van een beroepskracht een extra volwassene als derde beroepskracht kan worden ingezet (bijvoorbeeld dertig kinderen met twee pedagogisch medewerkers en een extra volwassene, die meewerkt in het primaire proces). Bij activiteiten in groepen groter dan dertig kinderen besteedt de houder in het pedagogisch beleidsplan aantoonbaar extra aandacht aan de omgang met de basisgroep.

### **1.4 Groepsgrootte aantal en vierkante meters**

De Wet kinderopvang schrijft het aantal kinderen per groep voor. Dit is onderverdeeld in leeftijd van de kinderen.

Bij dagopvang vindt de opvang plaats in stamgroepen, met dien verstande dat in een groep in de leeftijd tot één jaar gelijktijdig ten hoogste twaalf kinderen aanwezig zijn. In de leeftijd tot en met drie jaar gelijktijdig ten hoogste zestien kinderen aanwezig zijn, waaronder ten hoogste acht kinderen in de leeftijd tot één jaar.

Bij buitenschoolse opvang vindt de opvang plaats in groepen, met dien verstande dat een basisgroep uit ten hoogste twintig kinderen bestaat in de leeftijd van vier jaar tot de leeftijd waarop het basisonderwijs voor die kinderen eindigt.

De nieuwe wet stelt geen gedetailleerde eisen meer aan de binnenruimte. In het convenant kwaliteit kinderopvang is vastgelegd dat de houder van een kindercentrum moet zorgen voor passend ingerichte ruimtes voor spelen en rusten die in overeenstemming zijn met het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.

Voor de dagopvang gelden de volgende regels:

Per kind moet minimaal 3,5 vierkante meter bruto oppervlak in de groepsruimte beschikbaar zijn, er is een afzonderlijke slaapruijnte voor baby's van 0 tot 1,5 jaar, in de dagopvang is een aangrenzende, toegankelijke en veilige op de leeftijd afgestemde buitenspeelruimte beschikbaar met een bruto oppervlak van circa 3 tot 4 vierkante meter per kind.

Voor de buitenschoolse opvang gelden de volgende regels:

Per kind moet minimaal 3,5 vierkante meter bruto oppervlak in de groepsruimte beschikbaar zijn, de buitenschoolse opvang moet een toegankelijke, vaste en passend ingerichte ruimte zijn speciaal voor naschoolse bezigheden van kinderen. De buitenruimte moet een bruto oppervlak van circa 3 tot 4 vierkante meter per kind omvatten en bij voorkeur aangrenzend zijn, maar mag ook in directe nabijheid liggen, mits goed en veilig bereikbaar.

De Kinderopvang Rivierenland heeft zich verbonden aan het convenant kwaliteit kinderopvang en komt de daarin gemaakte afspraken na.

Voor de peuterspeelzalen worden per gemeente afspraken gemaakt over de groepsgrootte en het aantal vierkante meters. Voor peuterspeelzalen wordt door ons 16 kinderen per groep nagestreefd en een gelijk aantal vierkante meters zoals geregeld bij het kinderdagverblijf.

### **1.5 Huisvesting meubilair en spelmateriaal**

Naast de regels over vierkante meters kijkt Kinderopvang Rivierenland bij huisvesting naar omgeving en de kwaliteit van het gebouw / ruimte. Voor buitenschoolse opvang locaties geldt dat we streven naar locatie in de nabijheid van de scholen.

De Kinderopvang Rivierenland heeft haar beleid hieromtrent vastgelegd in de notitie accommodatiebeleid.

Voor de inrichting van nieuwe vestigingen is een budget beschikbaar. Dit budget is zowel voor meubilair als voor spel- en ontwikkelingsmateriaal.

Bij aanschaf van meubilair en inrichting ruimten worden de ergonomie richtlijnen kinderopvang nageleefd.

Jaarlijks is er voor alle groepen een budget beschikbaar voor vervanging en vernieuwing spelmateriaal.

### **1.6 Controle door GGD en Brandweer**

Al onze locaties hebben een gebruiksvergunning. Deze is afgegeven door de brandweer en laat zien dat er aan de veiligheidvoorschriften is voldaan.

De GGD controleert de kinderopvang organisaties of zij volgens de wet- en regelgeving werken. Jaarlijks maakt de GGD voor elke locatie een controleronde. Deze controle richt zich op pedagogisch beleid en praktijk, groepsgrootte, accommodatie, inrichting, hygiëne, veiligheid en gezondheid, participatie ouders, klachten en eisen aan personeel.

Zij maken hiervan een verslag en zetten dat op hun website. Op de website van Kinderopvang Rivierenland is een link te vinden naar de GGD website.

## **1.7 Samenwerking Stichting Thuiszorg en Maatschappelijk werk Rivierenland**

Met de Stichting Thuiszorg en Maatschappelijk werk Rivierenland (STMR) werken wij al een lange tijd samen.

In Tiel hebben wij samen met de STMR en de gemeente een opvoedkundig spreekuur ingesteld. Medewerkers (opvoed verpleegkundige en maatschappelijk werk) van de STMR zitten tijdens het brengen van de kinderen in een ruimte van het kinderdagverblijf of peuterspeelzaal. Ouders en leidsters kunnen binnen lopen en daar hun vraag stellen. Vooral bij peuterspeelzalen is hier ruim gebruik van gemaakt. Vragen zijn van heel eenvoudig tot complex. Eenvoudige zaken worden ter plekke behandeld, complexere zaken worden doorverwezen.

Na hier ervaring mee te hebben opgedaan gaan we deze faciliteit uitbreiden over de hele regio. De KRBV stelt om niet de ruimte beschikbaar.

Op initiatief van een van de oudercommissie is de STMR gevraagd een cursus te organiseren voor ouders. De cursus "Peuter in zicht" is inmiddels door zo'n 70 ouders met enthousiasme gevolgd. Cursus is gratis voor ouders en kosten worden door de KRBV vergoed.

## **2. Personeel gerelateerd**

### **2.1 Scholing**

Jaarlijks wordt een opleidingsplan opgezet. Dit gebeurt aan de hand van individuele wensen, van wensen die door meerdere personen zijn neergelegd en aan de hand van het beleid dat sommige cursussen verplicht zijn te volgen om te kunnen werken met kinderen.

Het beleid is neergelegd in beleidstuk deskundigheidsbevordering. Hierin is tevens vermeld welke compensatie er kan worden gegeven in tijd en in een financiële tegemoetkoming.

Onderstaand overzicht laat zien welke opleidingsverplichtingen wij zijn aangegaan.

- De BHV, verplichte cursussen en signaleren kindermishandeling zijn verplicht.
- Knap lastig wordt momenteel gevolgd door 60 medewerkers van de BSO. De kosten zijn inclusief de compensatie uren. Daarnaast zijn er twee medewerkers opgeleid om deze cursus te kunnen geven.
- De piramide training wordt gegeven voor alle peuterspeelzaalleidsters en pedagogische medewerkers van de kinderdagverblijven. Om deze training te kunnen geven zijn drie eigen medewerkers opgeleid.
- Teammanagers worden geschoold in gesprekstechnieken die ze onder andere kunnen gebruiken voor het voeren van functioneringsgesprekken en verzuimgesprekken.
- Tot slot is de post voor de medewerkers centraal bureau te gebruiken voor bij- en nascholing van nieuwe applicaties, computertechnieken en voor scholing van medewerkers die vanuit de opvang in een administratieve functie gaan werken.

### **2.2 Functioneringsgesprekken**

De leidinggevenden voeren jaarlijks een functioneringsgesprek met degene over wie zij de leiding hebben.

In totaal worden er 280 gesprekken gevoerd met medewerkers die een vast contract hebben. Daarnaast wordt er door personeelszaken 80 gesprekken gevoerd met medewerkers die een nul - uren overeenkomst hebben.

Van de gesprekken wordt een verslag gemaakt, welke na wederzijds goedkeuring wordt ondertekend en gearchiveerd in het personeelsdossier. Gespreksverslag is basis voor het volgende functioneringsgesprek.

Elke leidinggevende maakt jaarlijks een overzicht van de belangrijkste algemene punten uit de functioneringsgesprekken. Deze overzichten worden gebundeld en besproken op de management review. Daar wordt gekeken of de opmerkingen aanleiding geven het beleid bij te sturen. De in de gesprekken geuite opleidingswensen worden doorgegeven aan degene die het jaarlijks opleidingsplan samenstelt en voorlegt aan het managementteam.

### **2.3 Erkend leerbedrijf / leerafdeling**

Door Calibris (Kenniscentrum Calibris, voorheen de OVDB, is verantwoordelijk voor de erkenning van leerbedrijven en voor het onderhoud van de kwalificatiestructuur voor de sectoren Zorg, Welzijn en Sport) zijn wij bestempeld als een erkend leerbedrijf.

Om daarvoor in aanmerking te kunnen komen hebben we voldaan aan verschillende voorwaarden. De opleiding en het werk moeten overeenkomen, de stagiaire moet hetzelfde werk kunnen doen als onze medewerkers en er diende afstemming plaats te vinden met een onderwijsinstelling. Dit laatste is vastgelegd in een convenant met het ROC RIVOR te Tiel.

We hebben vastgelegd dat we maximaal 40 stagiaires tegelijk binnen onze organisatie kunnen begeleiden. Dit heeft te maken met het aantal beschikbare begeleidinguren van de praktijkopleiders en de vergoeding die wij stagiaires volgens de CAO geven.

Binnen Kinderopvang Rivierenland is in augustus 2010 gestart met een pilot interne leerafdeling op een van onze kinderdagverblijven. LEKR is tot stand gekomen in samenwerking met ROC Rivor Tiel en Calibris Door het realiseren van een leerafdeling komen de theorie en de praktijk dichter bij elkaar te staan. Competentie gericht leren is de leerling motiveren voor een leersituatie die er toe leidt dat de leerling goed kan functioneren in de beroepssituatie. Een van de manieren is om het competentie gericht onderwijs zo dicht mogelijk op de werkvloer te brengen. Stagiaires en leerlingen kunnen zo extra veel werkervaring opdoen. Zo kunnen wij stagiaires en leerlingen opleiden tot gekwalificeerde medewerkers binnen de kinderopvang.

### **2.4 Preventiemedewerker en arbo commissie**

De ARBO wet en het Burgerlijk Wetboek verplichten werkgevers om aandacht te geven aan de arbeidsomstandigheden binnen hun bedrijf. Daarnaast let Kinderopvang Rivierenland op goede arbeidsomstandigheden, zodat de veiligheid en de gezondheid van de medewerkers en kinderen zoveel mogelijk gewaarborgd wordt en waardoor het welzijn van hen zoveel mogelijk bevorderd wordt.

De preventiemedewerker is een interne medewerker die de Kinderopvang Rivierenland helpt bij de dagelijkse veiligheid en gezondheid en arbeidsomstandigheden binnen onze organisatie.

De preventiemedewerker werkt mee aan het verrichten en opstellen van een Risico-inventarisatie en – evaluatie (RIE), de Risico Inventarisatie Veiligheid (RIV) en Risico Inventarisatie Gezondheid (RIG) en het opstellen van (jaarlijks) een plan van aanpak voor ARBO zaken.

De ARBO commissie bestaat uit 7 medewerkers van Kinderopvang Rivierenland, wordt voorgezeten door de preventiemedewerker en vergadert vier maal per jaar. Zij behandelt de aangelegenheden betreffende veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu en signaleert de knelpunten van de locaties.

Preventiegebieden waarmee de ARBO - commissie zich bezig houdt zijn, ARBO en verzuim, Huisvesting en algemene voorzieningen, Beeldschermwerk / RSI, Werkdruk en functie-inhoud, Agressie en onveiligheid, Fysieke belasting, Besmettingsrisico's, Huishoudelijke dienst en de RI & E.

## **2.5 Risico inventarisatie en evaluatie, veiligheid en gezondheid**

De RIE (Risico Inventarisatie en Evaluatie) is de uitgangsbasis voor het ARBO beleid. De ARBO Wet verplicht de volgende zaken vast te leggen in de RIE:

- Inventarisatie van de risico's die het werk voor de werknemers oplevert
- Beschrijving van alle gevaren
- Beschrijving van de maatregelen om de risico's te beperken
- Beschrijving van risico's voor bijzondere groepen werknemers
- Plan van aanpak voor de beschreven risico's, met maatregelen en de termijn waarbinnen de maatregelen worden uitgevoerd.

In de afgelopen maanden is de RIE uitgevoerd binnen KRBV. De aanbevelingen uit de RIE zullen worden omgezet in een actieplan. Nu is nog niet duidelijk welke kosten dit in de komende jaren met zich mee zal brengen.

In het kader van de Wet Kinderopvang dient jaarlijks een RIG (Risico Inventarisatie gezondheid) en RIV (Risico Inventarisatie veiligheid) ingevuld te worden voor iedere ruimte op de locatie. Deze inventarisatie wordt door de preventiemedewerker in gang te worden gezet, ingevuld door de pedagogische medewerkers en gecontroleerd door de GGD.

## **3. Organisatie gerelateerd**

### **3.1 HKZ gecertificeerd**

HKZ staat voor harmonisatie kwaliteitsbeoordeling in de zorgsector. Deze organisatie heeft beschreven aan welke kwaliteitseisen de organisatie moet voldoen om zichzelf een gecertificeerde organisatie te mogen noemen.

Certificatie is dé manier om zichtbaar te maken dat een organisatie intern de zaken goed op orde heeft, dat het kind altijd centraal staat en dat de organisatie voortdurend en systematisch werkt aan verbetering van het aanbod. Bovendien voldoet het kwaliteitssysteem aan de internationale ISO-9001 normen.

Sinds 2004 is de organisatie en haar voorlopers gecertificeerd.

In het handboek kwaliteit is vastgelegd welke afspraken er zijn en hoe deze worden uitgevoerd.

Daarnaast is het beleid in tal van nota's beschreven, zijn er werkinstructies ontwikkeld en formulieren gemaakt. Dit geheel vormt de basis van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Jaarlijks wordt een audit uitgevoerd door een extern bureau. Dit is het sluitstuk van een traject waarin de aanbevelingen en verbeter voorstellen van de audit worden besproken en zo mogelijk worden doorgevoerd. Daarnaast wordt er een interne audit uitgevoerd. Ook hieruit volgen aanbevelingen en verbetervoorstellen.

Binnen de Kinderopvang Rivierenland is een kwaliteitsmanager voor 12 uur aangesteld. Daarnaast zijn er vijf interne auditoren opgeleid.

### **3.2 Overlegorganen**

De Kinderopvang Rivierenland heeft een gebruikersraad, een ondernemingsraad en verschillende oudercommissies.

Met de gebruikersraad / oudercommissies zijn afspraken gemaakt over de onderwerpen die ter advies worden aangeboden aan de gebruikersraad zelf of aan de oudercommissies.

De directeur overlegt regelmatig met de gebruikersraad, de teammanager met de oudercommissie. Voor nieuwe leden wordt naar behoefte een introductie cursus door BOinK verzorgd. Kosten hiervan worden door Kinderopvang Rivierenland betaald. Oudercommissies hebben de beschikking over een budget van 250 euro voor regulier kosten. Daarnaast kan een oudercommissie een financiële bijdrage krijgen voor speciale activiteiten / kortdurende cursussen / themabijeenkomsten.

De ondernemingsraad is voor het personeel een belangrijk overleg orgaan. Wettelijk zijn regels vastgelegd over advies en instemmingsrecht. In 2009 zijn er acht instemming / advies verzoeken aan de OR verzonden. In 2010 zijn dit er tot oktober vijf. Met de ondernemingsraad is overeen gekomen welke tijdsbesteding zij vergoed krijgen voor de werkzaamheden. Dit is per lid (9) 2,5 uur per week.

De Kinderopvang Rivierenland is een BV welke wordt geleid door de directeur bestuurder. Een raad van commissarissen houdt toezicht op de organisatie. Tussen raad en directeur zijn afspraken gemaakt over de onderwerpen die besproken dienen te worden, c.q. worden voorgelegd. De raad bestaat uit zes personen die verschillende aandachtsgebieden hebben. Deze zijn financieel, personeel, bedrijfskunde, communicatie, ICT en juridisch. Bij een vacature wordt via een advertentie kandidaten opgeroepen zich te melden. Gekeken wordt aan welke deskundigheid behoefte is. De raad van commissarissen houdt zich aan de Governance Code Kinderopvang van de Nederlandse vereniging van toezichthouders in de kinderopvang. Leden van de raad van commissarissen ontvangen een vergoeding.

### **3.3 Klachtencommissie**

Kinderopvang Rivierenland is aangesloten bij de klachtencommissie kinderopvang. Een onafhankelijke klachtencommissie waar individuele ouders zich toe kunnen richten.

Tevens is Kinderopvang Rivierenland aangesloten bij de klantenkamer oudercommissie kinderopvang. Hier kunnen oudercommissies zich toe wenden.

Kinderopvang Rivierenland heeft een procedure ontwikkeld waar ouders en medewerkers gebruik van kunnen maken als er een opmerking is over de dienstverlening, over een tekortkoming, over een onjuiste benadering van personen of als er op een ander terrein een klacht is. Via een Verbeter Inbreng Probleem (VIP) formulier kan een ouder of een medewerker de opmerking doorgeven aan de organisatie. Deze zal hierop binnen twee weken reageren. Per kwartaal worden de formulieren anoniem in een overzicht samengevoegd. Dit overzicht wordt besproken met het managementteam en met de gebruikersraad.

### **3.4 Klant en medewerker tevredenheidonderzoek**

Door Kinderopvang Rivierenland wordt de tevredenheid van de ouders/verzorgers over de door haar verleende diensten getoetst en in geval van exitinterview de achterliggende opvangperiode geëvalueerd. De toetsing vindt elke twee jaar plaats door middel van een tevredenheidsonderzoek voor ouders en aan het eind van de dienstverlening door middel van het invullen door de ouder van een exit formulier.

Elke twee jaar meten wij de tevredenheid van onze medewerkers. De toetsing wordt uitgevoerd door middel van het tevredenheidsonderzoek medewerkers (een vragenlijst met zo'n 40 vragen) Kinderopvang Rivierenland (MTO).

Medewerkers die onze organisatie verlaten krijgen een vragenlijst waarin zij een oordeel kunnen geven over verschillende aspecten van de organisatie.

Tevens wordt hen de mogelijkheid geboden dit mondeling toe te lichten.

De antwoorden van de tevredenheidsonderzoeken worden verzameld, afgezet tegenover voorgaande jaren, voorzien conclusies en actieplan.

De uitkomsten uit de exitinterview worden verzameld en voor wat betreft de ouders in een kwartaaloverzicht weergegeven, voor het personeel gebeurt dit jaarlijks.

Onderzoeken en exit procedures worden intern uitgevoerd.

Uit een van de onderzoeken is de vraag gekomen ouders te ondersteunen bij het invullen van alle papieren die nodig zijn om de kinderopvangtoeslag te kunnen ontvangen. Hulp bij deze administratieve klus was zeer gewenst.

Bij de afdeling verkoop en planning is vervolgens een service bureau opgericht. Ouders kunnen gratis van de deskundigheid gebruik maken. Enige voorwaarde is dat de toeslag rechtstreeks op de rekening van Kinderopvang Rivierenland wordt overgemaakt.