

## 4.7 Meten, analyseren en verbeteren

Revisiedatum: januari 2018

Pagina 1/2

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 opgenomen, welke nog steeds gehanteerd wordt door de organisatie.

De stafmedewerker beleid en organisatie houdt het Kwaliteitshandboek, het Documentenboek en het Formulierenboek up-to-date, na vaststelling nieuw beleid.

### ➤ *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 voert periodiek tevredenheidsmetingen uit onder zowel de ouders als de medewerkers. Bevindingen uit deze metingen worden meegenomen in het beleid en systemen.

### ➤ *Systeembeoordeling*

Periodiek wordt door de directeur de opdracht gegeven om het kwaliteitssysteem op actualiteit, effectiviteit en doelstellingen te toetsen.

Hierbij kan gebruik worden gemaakt van de volgende ervaringsgegevens:

- Interne klachten en – verbeteringsvoorstellen
- Ervaringen uit SKF Beraad en Centraal Bureau.
- Ervaringen uit het primair proces via adjunct-hoofden en coaches
- De analyse van kwaliteitsregistraties (o.a. analyse van klachten van klanten)

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. Het SKF beraad is gezamenlijk verantwoordelijk voor de opvolging van de in het verslag vermelde verbeter-/actiepunten. Waar nodig wordt beleid tussentijds geëvalueerd en gewijzigd.