

Deel 1

Wat is een kwaliteitshandboek?

Deze leidraad is gebaseerd op de digitale leermodules van Kind & Gezin. Die modules zijn bedoeld om de verschillende onderdelen van het kwaliteitshandboek uit te werken. Die modules zijn gratis beschikbaar en bevatten interessante invulsjablonen om stap voor stap de verschillende onderdelen van je kwaliteitshandboek in te vullen.

Deze leidraad helpt om het gesprek in team aan te gaan rond kwaliteit, vooraleer je de sjablonen in de digitale leermodules invult.

Je vindt de digitale leermodules via www.kindengezinacademie.be > account aanmaken > bevestigen per mail > inloggen

0. Veelgestelde vragen

0.1 Wie moet een kwaliteitshandboek hebben?

Elke opvang met meer dan 18 plaatsen heeft een kwaliteitshandboek nodig.

0.2 Wie moet geen kwaliteitshandboek hebben?

Onthaalouders en opvang met maximaal 18 plaatsen hebben geen kwaliteitshandboek nodig.

0.3 Wat hebben onthaalouders en opvang met max. 18 plaatsen nodig?

Het decreet vraagt dat iedereen op systematische wijze zorg draagt voor kwaliteit. Voor onthaalouders en opvang met maximum 18 plaatsen betekent dit dat er ook van hen een aantal procedures op papier verwacht worden. Het gaat om

- Procedure grensoverschrijdend gedrag
- Procedure crisisprocedure
- Procedure klachten

Iedereen heeft ook een pedagogisch beleid en een visie op participatie en betrokkenheid van gezinnen nodig, maar voor onthaalouders en opvang met maximaal 18 plaatsen hoeft dit niet noodzakelijk op papier te staan.

0.4 Tegen wanneer is een kwaliteitshandboek nodig?

Een uitgewerkt kwaliteitshandboek is nodig tegen 01 april 2016.

0.5 Wat is een kwaliteitshandboek?

Een kwaliteitshandboek mag je letterlijk opvatten als "een boek".

Het is een weergave van afspraken in de opvang. Het is een handleiding om zicht te krijgen op hoe deze opvang werkt, waar ze voor staat en welke haar overeengekomen werkwijzen zijn. Eigenlijk is het beter te spreken van een 'kwaliteitswerkdocument', omdat onderdelen van het boek geregeld herzien, herwerkt of aangepast zullen worden.

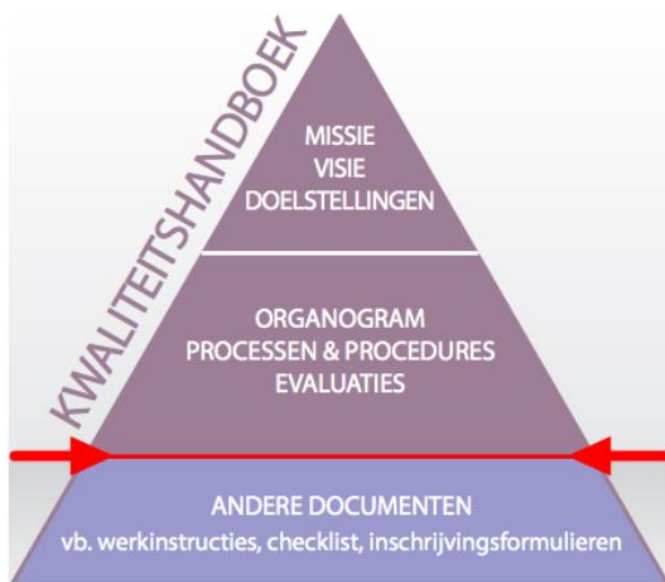
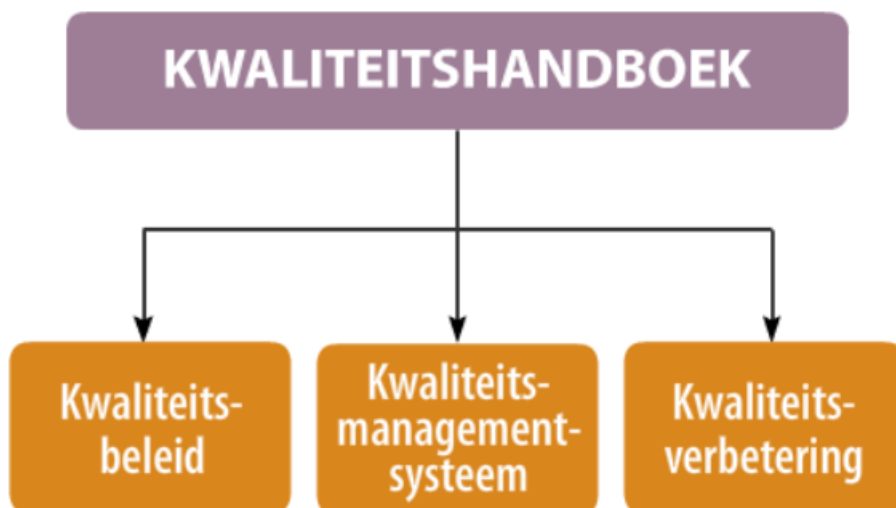
0.6 Waarvoor dient een kwaliteitshandboek?

Het kwaliteitshandboek is een hulpmiddel om kwaliteitsvol te werken. Het biedt de kans om je te profileren: Het bevat de weergave van belangrijke keuzen (kwaliteitsbeleid) en werkwijzen (kwaliteitsmanagementsysteem) in je opvanglocatie. Door dit op papier te zetten geef je medewerkers een houvast. Je kan zo ook met elkaar in gesprek gaan hierover. Kortom, het kwaliteitshandboek is een werkdocument of leidraad die zorgt dat je systematisch en planmatig over elk aspect van je werking nadenkt.

0.7 Hoe is een kwaliteitshandboek opgebouwd?

Een kwaliteitshandboek bestaat uit **drie onderdelen**:

1. het kwaliteitsbeleid
2. het kwaliteitsmanagementsysteem
3. de kwaliteitsverbetering



Een kwaliteitshandboek gaat van algemeen naar concreet.

Van missie, visie en globale doelstellingen naar concrete beschrijvingen van wie wat doet in de organisatie, hoe de werking aangepakt wordt, hoe geëvalueerd en verbeterd wordt.

Soms wil je nog verder concretiseren in bv. werkinstructies en checklists. Dit maakt het voor kinderbegeleiders vaak makkelijker om correct te handelen. Deze documenten hoeven niet in het kwaliteitshandboek, maar je kan er wel naar verwijzen of in bijlage toevoegen.

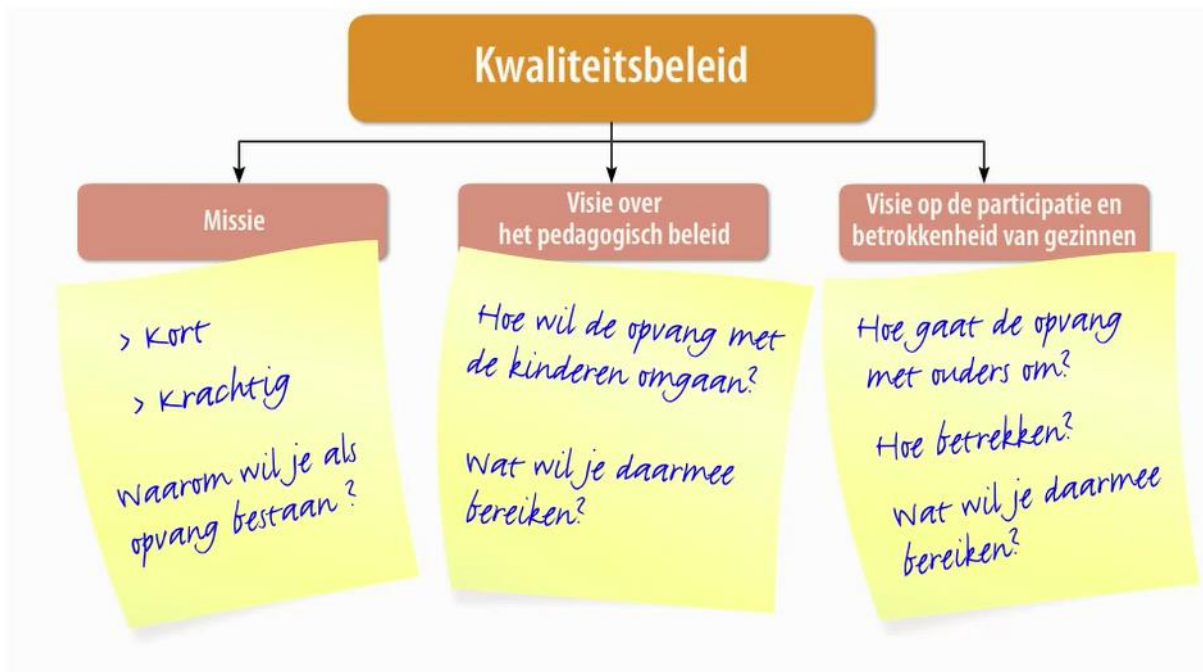
Op de laatste bladzijde van deze leidraad vind je een overzichtsschema van wat precies in het kwaliteitshandboek dient te zitten. Je vindt er ook een inhoudstafel.

1. DEEL 1: het kwaliteitsbeleid

Onderdeel 1 van je kwaliteitshandboek is het kwaliteitsbeleid. Het kwaliteitsbeleid geeft een antwoord op de vraag wat een kwalitatieve kinderopvang is en wat er nodig is om dit te bereiken. Het stelt zich de vraag "Doen we de juiste dingen?"

Een kwaliteitsbeleid bestaat uit 3 onderdelen

1. De missie: Die is kort en krachtig en geeft een antwoord op de vraag : waarom wil je als opvang bestaan?
2. De visie over het pedagogisch beleid. Hoe wil je met kinderen omgaan en wat je daarmee bereiken?
3. De visie op de participatie en betrokkenheid van gezinnen. Hoe ga je met ouders om? Hoe betrek je hen? Wat wil je daarmee bereiken?



In een aparte leidraad : Deel 2 'Kwaliteitsbeleid' gaan we dieper in op dit onderdeel.

2. DEEL 2: Kwaliteitsmanagementsysteem

Onderdeel 2 van je kwaliteitshandboek het kwaliteitsmanagementsysteem. In het managementsysteem wordt beschreven hoe je je kwaliteitsbeleid in de praktijk brengt. Je maakt je beleid dus concreet. Hier stel je de vraag: "doen we de dingen juist?"

Het bestaat uit 2 onderdelen.

- I. de organisatiestructuur. Een organogram met wie wat doet en wie waarvoor verantwoordelijk is.
- II. een beschrijving van een aantal aspecten van de werking

Via onderdeel twee, het beschrijven van de aspecten van je werking, wordt duidelijk wie wat moet doen. Het doel is dat je op die manier makkelijker je kwaliteit kan beheersen en sturen. Dit systematisch uitschrijven gebeurt via 15 procedures. Het gaat om:

- 8 procedures onder het pedagogisch beleid
- 2 procedures rond betrokkenheid en participatie van gezinnen
- Een procedure rond vormingsbehoeften
- Een procedure grensoverschrijdend gedrag
- Een crisisprocedure
- Een klachtenprocedure
- Een procedure rond evaluaties

Kwaliteitsmanagementsysteem in detail



In een aparte leidraad : Deel 3 'Kwaliteitsmanagementsysteem' gaan we dieper in op dit onderdeel.

2.1 Welke 8 procedures zijn er nodig rond het pedagogisch beleid?

Het pedagogisch beleid werd in het kwaliteitsbeleid al in algemene bewoordingen uitgeschreven. In het kwaliteitsmanagementsysteem wordt dit nu concreet gemaakt via 8 procedures en processen. Hierin beschrijf je:

- hoe gezinnen en kinderopvang aan elkaar wennen,
- hoe gezorgd wordt voor een gevarieerd aanbod aan spelmateriaal, bewegings- en andere activiteiten,
- hoe regelmaat in de dagindeling bekomen wordt,
- hoe het welbevinden en de betrokkenheid van de kinderen wordt nagegaan,
- hoe de taalverwerving van de kinderen gestimuleerd wordt,
- hoe gezorgd wordt voor het bevorderen van een onderling respectvolle houding,
- hoe er continuïteit geboden wordt in de begeleiding van de kinderen,
- hoe een actief, auditief en visueel toezicht en een permanente begeleiding van de kinderen uitgewerkt wordt.



2.2 Welke 2 procedures zijn er nodig rond betrokkenheid van ouders?

De visie op de betrokkenheid en participatie van gezinnen werd in het kwaliteitsbeleid al in algemene bewoordingen uitgeschreven. In het kwaliteitsmanagementsysteem wordt dit nu concreet gemaakt via 2 procedures en processen. Hierin beschrijf je:

- hoe je ervoor zorgt dat er regelmatig overleg is met het gezin zodat er kan gesproken worden over de aanpak van het kind en bezorgdheden kunnen gedeeld worden.
- hoe elk gezin de kinderopvang kan evalueren en zijn mate van tevredenheid kan uiten.



2.3 Wat wordt verwacht rond het vormingsbeleid?

Ook de verdere professionalisering van de medewerkers een belangrijk aandachtspunt. Hier beschrijf je jaarlijks

- hoe je zicht krijgt op de vormingsbehoeften van de medewerkers en
- hoe je ervoor zorgt dat het vormingsaanbod hieraan tegemoetkomt.



2.4 Crisisprocedure en grensoverschrijdend gedrag

Het beheersen van onverwachte gebeurtenissen maakt onderdeel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem. Dit beschrijf je in 2 procedures

- een crisisprocedure
- een procedure grensoverschrijdend gedrag

Dit wordt ook gevraagd aan onthaalouders en opvang met minder dan 18 plaatsen. In een aparte leidraad: 'crisisprocedure en grensoverschrijdend gedrag' gaan we dieper in op dit onderdeel.



2.5 Klachtenprocedure


De manier waarop je omgaat met klachten maakt deel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem. Dit wordt ook gevraagd aan onthaalouders en opvang met minder dan 18 plaatsen. In een aparte leidraad: 'klachtenprocedure' gaan we dieper in op dit onderdeel.



2.6 Evaluaties

Ten slotte zijn er de verschillende evaluaties. Hierbij wordt kwaliteit geëvalueerd vanuit drie invalshoeken:

- Evaluatie door de medewerkers
- Evaluatie van de werking (dit is minstens het kwaliteitsbeleid en het kwaliteitsmanagementsysteem)
- Evaluatie van de klachten



Evaluaties

3. DEEL 3: Kwaliteitsverbetering

Een werking blijft maar kwaliteitsvol als je op regelmatige basis de kwaliteit onderzoekt. In het materiaal dat je tijdens de evaluatie verzamelt, ga je op zoek naar waar je kan verbeteren.

In het derde onderdeel van het kwaliteitshandboek verzamel je de resultaten van de evaluaties en zet je verbeteracties op.

Een opvang doet minstens volgende evaluaties:

- een evaluatie van het welbevinden en de betrokkenheid van de kinderen
- een evaluatie van de werking door de gezinnen en hun mate van tevredenheid
- een evaluatie door de medewerkers
- een evaluatie van de klachten
- een evaluatie van de werking (de zelfevaluatie van minstens het kwaliteitsbeleid en het kwaliteitsmanagementsysteem)

In een aparte leidraad : Deel 4 'Kwaliteitsverbetering' gaan we dieper in op dit onderdeel.

Kwaliteitshandboek - Inhoudstafel

1. Het kwaliteitsbeleid
 - 1.1 Missie
 - 1.2 Visie over het pedagogisch beleid
 - 1.3 Visie over betrokkenheid en participatie van gezinnen

2. Het kwaliteitsmanagementsysteem
 - 2.1 Organisatorische structuur
 - 2.2 Het pedagogisch beleid
 - 2.2.1 Wennen
 - 2.2.2 Gevarieerd aanbod om spel te stimuleren
 - 2.2.3 Regelmaat in dagindeling
 - 2.2.4 Welbevinden en betrokkenheid bevorderen
 - 2.2.5 Taalbeleid
 - 2.2.6 Onderling respectvolle houding
 - 2.2.7 Continuïteit in de begeleiding
 - 2.2.8 Actief toezicht en permanente begeleiding
 - 2.3 Betrokkenheid en participatie van gezinnen
 - 2.3.1 Werking en tevredenheid evalueren
 - 2.3.2 Overleg en communicatie met gezinnen
 - 2.4 Vormingsbeleid voor medewerkers
 - 2.5 Aanpak crisis en grensoverschrijdend gedrag
 - 2.6 Aanpak klachten
 - 2.7 Evalueren
 - 2.7.1 Evaluatie van de werking
 - 2.7.2 Evaluatie door de medewerkers

3. De kwaliteitsverbetering
 - 3.1 Verbeteren van de pedagogische kwaliteit
 - 3.2 Verbeteren van de betrokkenheid en participatie van gezinnen
 - 3.3 Verbeteren van het functioneren van de medewerkers
 - 3.4 Verbeteracties

KWALITEITSHANDBOEK

Kwaliteits-
beleid

Kwaliteits-
management-
systeem

Kwaliteits-
verbetering

Kwaliteitsbeleid

Missie

Visie over
het pedagogisch beleid

Visie op de participatie en
betrokkenheid van gezinnen

Kwaliteitsmanagementsysteem

Organisatiestructuur

Beschrijving van de werking

Pedagogisch
beleid

Betrokkenheid en
participatie van
gezinnen

Vormingsbeleid

Crisis en
grensoverschrijdend
gedrag

Klachten

Evaluaties

Pedagogisch
beleid

Wennen

Spelmateriaal

Regelmaat in de
dagindeling

Welbevinden &
betrokkenheid

Taalvererving

Respectvolle houding

Toezicht en permanente
begeleiding

Continuïteit

Betrokkenheid en
participatie van
gezinnen

Regelmatig overleg

Evaluaties &
tevredenheid