

## Visie op kwaliteit

De regenbOog vzw wil in zijn werking werken volgens de basisprincipes van de integrale kwaliteitszorg. Integrale kwaliteit richt zich op de kwaliteit van de organisatie en de manier waarop de producten of diensten tot stand zijn gekomen.

Kwaliteit heeft te maken met het beantwoorden aan de verwachtingen van de doelgroep. Kwaliteit is gericht op de output en wordt uitgewerkt in een beleidsplan.

Integrale kwaliteitszorg heeft betrekking op de kwaliteit van de organisatie en de manier waarop de kwaliteit tot stand komt. Interne kwaliteitszorg is dus gericht op de organisatie zelf en komt tot uiting in een kwaliteitsdocument.

Een kwaliteitshandboek omvat de volgende elementen:

- het kwaliteitsbeleid
- de elementen van het kwaliteitssysteem
- de wijze waarop de kwaliteitsplanning van de kinderopvang wordt opgemaakt
- de aanwijzing van de verantwoordelijke die met het kwaliteitsbeleid is belast
- een toestemming aan de overheid om ter plaatse de naleving van de regelgeving te verifiëren en te evalueren.

### 1. Visie op integrale kwaliteitszorg

Een totale verbeteringsaanpak wordt gerealiseerd door de Plan-Do-Check-Act-cirkel of Deming-cirkel waarin vooral de nadruk gelegd wordt op de systematiek en op het constante verbeteren.

- *Plan*: Plannen van dienstverlening, van kwaliteit en van verbeterprojecten. Het plannen van totale kwaliteit gebeurt formeel door het opstellen van een beleidsplan en kwaliteitsplan.

- *Do*: het uitvoeren van kwaliteit betekent dat het actieplan wordt uitgevoerd (beleidsplan), dat de kwaliteit geïmplementeerd wordt (kwaliteitsplan) en dat een verbeterproject opgestart wordt.

- *Check*: De check-fase is belangrijk om na te gaan of datgene wat gepland is ook daadwerkelijk uitgevoerd wordt. Het betekent dat er gemeten wordt om het plan te kunnen opvolgen of bijsturen. Het meten kan ook een input zijn voor een volgende fase (act).

- *Act*: handelen betekent dat er ook iets gedaan wordt met de constatering uit check. Het betekent dat de metingen worden geëvalueerd en dat er iets gedaan wordt met het resultaat. Deze fase kan ook een inbreng zijn naar verbeterprojecten.

De basisprincipes van integrale kwaliteitszorg zijn de volgende:

#### *Initiatie vanuit management*

Het totale beleid en het daaraan gekoppelde beleidsplan worden opgesteld onder haar formele verantwoordelijkheid. Deze mensen bepalen de koers die men zal varen en stellen de middelen en de mensen ter beschikking om die doelstellingen te realiseren.

#### *Gericht op de organisatie*

Dit betekent dat men niet alleen de eindresultaten moet meten maar ook de manier waarop die tot stand gekomen zijn. De samenhang van de verschillende domeinen onderling en met het klantenproces moet dus duidelijk zijn.

### *Betrokkenheid van de ganse organisatie*

Aangezien het kwaliteitssysteem de ganse werking moet behelzen, kan kwaliteitszorg niet zonder de betrokkenheid van iedereen binnen de organisatie.

### *Klantentevredenheid*

Dit ondersteunt de stelling dat de 'klant' centraal staat in het ganse proces. Het gaat hier dus om onze perceptie van kwaliteit maar wel hoe anderen erover denken.

Werken volgens de basisprincipes van IKZ heeft vooral tot doel het functioneren van de organisatie te verbeteren en zo onrechtstreeks ook de output te optimaliseren. Dit betekent dat de kwaliteit zal moeten georganiseerd en beheerst worden. De kwaliteit moet vertaald worden naar kwaliteitsmanagement.

## **2. Visie op kwaliteitsmanagement**

Met kwaliteitsmanagement wordt bedoeld: de manier waarop de kwaliteit beheerst, onder controle gehouden wordt binnen een organisatie. Het doel van de kwaliteitsmanagement is om de kwaliteit van de organisatie meetbaar en zichtbaar te maken.

De basis voor kwaliteitsmanagement bestaat uit drie hoofdruiken: kwaliteitsplanning, kwaliteitsbeheersing en kwaliteitsverbetering.

Kwaliteitsplanning is een activiteit om producten en processen te ontwikkelen die noodzakelijk zijn om aan de behoefte van de klant tegemoet te komen. Het gaat om de volgende stappen:

- stel vast wie de klant is
- stel de klantenbehoeften vast
- ontwikkel productkenmerken die inspelen op die behoeften
- ontwikkel processen die in staat zijn producten met deze kenmerken voort te brengen
- geef de complete plannen door aan de interne organisatie

Volgende plannen worden in het kader van de kwaliteitsplanning ontwikkeld: beleidsplan, vrijwilligersdraaiboek, vormingsplan, public relationsplan, preventieplan. In deze plannen worden strategische en operationele doelstellingen en acties geformuleerd.

Naast het formuleren van strategische en operationele doelstellingen en acties dienen ook procedures uitgewerkt te worden. Met betrekking tot de kinderopvang gaat het om de volgende procedures:

#### *- Procedures met betrekking tot de organisatie, beheersing en evaluatie van de dienstverleningsprocessen:*

het werven van deelnemers, het plaatsingsbeleid, het onthaal van deelnemers, het opstellen en wijzigen van het huishoudelijk reglement, het beschikken over de correcte identificatie van de deelnemers, het organiseren/plannen/evalueren en bijsturen van activiteiten met de deelnemers, het opvatten en realiseren van de groepsindeling, het signaleren van relevante problemen, het doorverwijzen van kinderen naar deskundige instanties, organiseren van veilige verplaatsing van deelnemers.

#### *- Procedures met betrekking tot de inzet van middelen:*

Selectie en evaluatie van medewerkers, bijscholing en vorming van het personeel, inspraak en ondersteuning van medewerkers, uitbouwen van teamwerking, garanderen van voldoende personeel, garanderen van de nodige continuïteit in de begeleiding van de deelnemers, het zorgen voor voldoende deskundigheid binnen de begeleidersgroep in verband met EHBO, het zorgen voor voldoende deskundigheid met betrekking tot het veilig organiseren van de verplaatsingen van de deelnemers, procedures met betrekking tot de vrijwilligers.

Kwaliteitsbeheersing zorgt ervoor dat de geplande kwaliteit in processen wordt omgezet. De acties in het beleidsplan dienen ook omgezet te worden in processen of projecten. Er moet voor gezorgd worden dat op die domeinen waar een bepaald kwaliteitsniveau werd bereikt, deze kwaliteit ook kan behouden blijven en vastgelegd worden in een kwaliteitsbewakingssysteem dat de constante kwaliteit moet garanderen. De te overlopen stappen zijn:

- leg de verschillende kwaliteitsprocessen vast
- bouw meetpunten in om de efficiëntie ervan aan te tonen
- werk de verschillen tussen praktijk en procedures weg

De kwaliteitsbeheersing zorgt bijvoorbeeld voor het implementeren van het beleid en het uitwerken van een 'goed draaiende werking'.

De bedoeling van kwaliteitsbeheersing is om ervoor te waken dat de eens bereikte kwaliteit kan bewaakt worden. Dit wordt beschreven in het kwaliteitsbewakingssysteem. In het kwaliteitsbewakingssysteem worden de verschillende kwaliteitsprocessen vastgelegd, worden meetpunten ingebouwd om de efficiëntie ervan aan te tonen, en worden de verschillen tussen de praktijk en procedures weggewerkt.

Procedures die betrekking hebben op de kwaliteitsbeheersing zijn: masterprocedures, het beheersen van de documenten en de gegevens van het kwaliteitssysteem, jaarlijkse evaluatie en bijsturing van de dienstverlening, de processen en de werking, de klachtenprocedure en het tevredenheidsonderzoek.

Kwaliteitsverbetering heeft betrekking op het verbeteren en veranderen van producten of procedures. Kwaliteitsverbetering is een inspanning die voortdurend moet volgehouden worden en waar de effectiviteit van zowel het kwaliteitsbewakingssysteem als van de activiteiten van de organisatie constant in vraag wordt gesteld.

Kwaliteitsverbetering verloopt altijd projectmatig en moet systematisch aangepakt worden: de input voor verbeterprojecten kan afkomstig zijn van beleidsplannen, de kwaliteitsplanning, de evaluatie van bestaande processen of van een zelfevaluatie. Men gaat te werk volgens de principes van de projectmatige en procesmatige aanpak.

De input voor verbeterprojecten kan afkomstig zijn van beleidsplannen, de kwaliteitsplanning, de evaluatie van bestaande processen of van een zelfevaluatie.

Verbeteringen in de kwaliteitsplanning of andere plannen worden beschreven in verbeterpunten.

### **3. Kwalidroom – een kwaliteitssysteem op maat van de organisatie**

Een kwaliteitssysteem draagt er zorg voor dat het engagement uit het beleidsplan kan waargemaakt worden, bewaakt de organisatievereisten om het beleid te kunnen uitvoeren, is een georganiseerde zoektocht naar vernieuwing/verbetering, is geen doel op zich, maar levert een bijdrage tot een betere werking. Een kwaliteitssysteem is "georganiseerde zorgvuldigheid".

Kwalidroom is een kwaliteitsorganisatiemodel op maat van de sociaal-culturele sector dat tot doel heeft een overzicht te geven van het ganse kwaliteitssysteem binnen de organisatie. Het is een vrij algemeen model dat kan aangepast worden aan de eigenschappen van de organisatie. Kwalidroom is ontwikkeld door Kwasimodo vzw (cel integrale kwaliteitszorg voor het sociaal-cultureel werk).

Kwalidroom wordt voorgesteld als een reuzenrad met als steunpilaar de missie en met als doel de klant en de bredere maatschappelijke doelgroep ten dienste te zijn. Het rad is constant in beweging en wordt aangedreven door beleid en strategie als centrale motor.

De linkerhelft van het rad is het organisatiegebied, de rechterhelft is het evaluatiegebied. De spaken van het rad vertegenwoordigen één van de 4 M's (management, middelen, mensen, methoden) en wordt aangedreven door de centrale motor. De klant ondervindt invloed van alle elementen en draagt bij tot zowel interne als globale evaluatie.

Kwalidroom heeft ook een eigen evaluatiemodel: kwaliscoop. Kwalidroom en kwaliscoop behandelen 13 domeinen onderverdeeld in de 4 M's: beleid en strategie, bestuur en beheer, directie en staf, klantgericht aanbod, maatschappijgericht aanbod, samenwerking met anderen, professionele en vrijwillige medewerkers, deskundigheidsbevordering, financieel beheer, beheer van middelen, de organisatie van het werk, doorlichting en evaluatie, eindresultaten.