

avOnturijn
kinderopvang | buitenschoolse opvang | gastouderbemiddeling



*Verbeterbeleid
Avonturijn*



avOnturijn
kinderopvang | buitenschoolse opvang | gastouderbemiddeling

Als u een keer minder tevreden over ons bent...

Een verbeterpunt ...

Ondanks dat wij ons best doen de opvang van uw kind zo goed mogelijk te verzorgen, kan het voorkomen dat u eens wat minder tevreden bent. Daarvoor hebben we een verbeterprocedure: een stappenplan dat waarborgt dat verbeterpunten door ons serieus en afdoende worden behandeld. In deze brochure wordt de verbeterprocedure uitgelegd. Wij zullen er alles aan doen om uw probleem zo snel mogelijk op te lossen. Wij willen lering trekken uit, veelal onbedoeld, gemaakte fouten en hebben graag tevreden klanten. Bij deze brochure hoort een verbeter/complimenten-formulier.

Algemeen

Het verbeterbeleid van Avonturijn is, zoals al het beleid, gebaseerd op de uitgangspunten van de organisatie en past binnen de missie en visie zoals Avonturijn die heeft geformuleerd. Alle ouders worden geattendeerd op het bestaan en de inhoud van het verbeterbeleid, alle medewerkers nemen kennis van het verbeterbeleid en de verbeterprocedure en handelen volgens het beleid en afgesproken procedures.

Missie en visie

Als de missie beschrijft wat de bestaansredenen en het doel van de organisatie is, dan laat onze visie zien op welke manier wij die missie willen bereiken.

Missie

Avonturijn biedt aan alle ouders en hun kinderen (0 tot 13 jaar) kinderopvang in de gemeente Berkeland, Bronckhorst, Doetinchem, Lochem, Zutphen en omstreken. De specifieke identiteit van Avonturijn, zoals die hierna in de visie wordt verwoord, is het onderscheidende kenmerk van de organisatie. Om dat zichtbaar te maken voor de omgeving en om de dienstverlening aan haar klanten te verbeteren treedt Avonturijn naar buiten. De organisatie is onderdeel van netwerken en werkt samen met diverse andere organisaties.

Avonturijn streeft continuïteit na door te groeien in kwaliteit en minder in kwantiteit. Verhoging van het kwaliteitsniveau, maar ook verbreding van het aanbod is richting bepalend.

De belangrijkste bronnen voor deze groei in kwaliteit zijn de deskundigheid van de ouders, de medewerkers en de groeiende kennis en kunde van de lerende organisatie. Hier ligt een voortdurende dialoog tussen ouder en organisatie aan ten grondslag. Avonturijn gaat graag met u in gesprek.



Visie

“Partnerschap in ouderschap”

Avonturijn heeft als standpunt dat zij zich als partner voor ouders moet opstellen. Dat houdt in dat Avonturijn zich medeverantwoordelijk voelt voor de zorg en de opvoeding van de kinderen die gedurende dagen of dagdelen aan haar zorgen zijn toevertrouwd. Het vertrouwen van de ouders in de organisatie en een optimale samenwerking is het belangrijkste binnen dit partnerschap. Om dat vertrouwen en die samenwerking te krijgen is een voortdurende en open communicatie een vereiste. Partners denken mee en delen in de zorg, Avonturijn vult haar partnerschap in door servicegerichtheid en het centraal stellen van haar klanten.

Pedagogische visie

De pedagogische visie is erop gericht dat kinderen zich ontwikkelen, groeien en leren door de mogelijkheden om hen heen. Spelenderwijs ontwikkelen in eigen tempo, in de grootst mogelijke vrijheid en in een uitdagende omgeving is dan ook het meest herkenbaar aan Avonturijn. Kinderen moeten zich thuis, veilig, geborgen en gerespecteerd voelen. Daarom is de pedagogische aanpak van de pedagogisch medewerkers en gastouders gericht op het bieden van die veiligheid en op het respect voor eigenheid en cultuur. Avonturijn wil herkenbaar zijn in de kwaliteit van de diensten die zij aanbiedt, ook al krijgen die diensten een andere vorm, omdat de markt dat vraagt, of zij met andere klanten te maken krijgt. Avonturijn spant zich in om de kwaliteitscertificering te behouden en hierna te handelen. Die hoge kwaliteitsstandaard wordt zo goed mogelijk in balans gebracht met een zo scherp mogelijke prijsstelling om de bereikbaarheid voor alle ouders te waarborgen. Wij willen ons doel bereiken door toonaangevend te zijn in kwaliteit en herkenbaar te zijn in onze dienstverlening. Deze kwaliteit en herkenbaarheid zijn gebaseerd op de navolgende waarden en uitgangspunten.

De vier pedagogische basisdoelen zoals gesteld in de beleidsregels Kwaliteit Kinderopvang zijn hierbij voor ons de rode draad in ons handelen.

Waarden en uitgangspunten

Wij vinden innerlijke weerbaarheid, zelfredzaamheid en zelfstandigheid, sociaal gevoel en sociale vaardigheden eigenschappen die ontwikkeld en gekoesterd moeten worden. Wij zijn een lerende organisatie. Door te leren zijn wij in staat om iets te doen wat wij daarvoor niet konden doen. Door te leren krijgen we een nieuwe kijk op de wereld en breiden wij ons schepend vermogen uit.

Daarom vinden wij het belangrijk dat een verbeterpunt wordt behandeld door degene die ze ontvangt en dat deze ‘eigenaar’ hiervan wordt. Dat wil zeggen dat degene die het verbeterpunt ontvangt, verantwoordelijk is voor een goede afwikkeling ervan. Indien de medewerker dit niet zelfstandig kan oplossen, wordt hij/zij ondersteund door diens leidinggevende. Leren omgaan met verbeterpunten en het samen vorm en betekenis geven aan de afhandeling vinden we een onderdeel van ons verbetermanagement. Wij trainen onze medewerkers op deze vaardigheden.

Vanuit onze kernwaarden:

- respect
- ondernemerschap
- betrokkenheid
- betrouwbaarheid en verantwoordelijkheid
- transparantie

vinden we het prettig om te horen wat u graag verbeterd wilt zien, bijvoorbeeld:

Respect

- Wij hebben respect voor ieders (culturele) eigenheid; voor ieders waarden en normen.

Daarom nodigen wij ouders uit naar ons toe te komen met hun vragen of verbeterpunten. Alleen door naar elkaar te luisteren en samen te zoeken naar oplossingen wordt er recht gedaan aan ieders waarden en normen en kunnen we inhoud geven aan de gedeelde waarden en normen.

Betrokkenheid

- De klant staat centraal binnen onze dienstverlening en we zijn servicegericht. Ook zijn wij markt-

gericht, flexibel en vraaggericht. Communiceren en wederzijds informeren is de basis voor samenwerking met ouders, met collega's en met externen, daarom krijgen communicatie en informatie extra aandacht.

Daarom horen wij graag van u op welke wijze wij onze diensten nog verder kunnen ontwikkelen en/of verfijnen. We vinden het belangrijk dat de oudercommissie ons gevraagd en ongevraagd advies geeft en we organiseren daarom periodiek tevredenheidsonderzoeken. Wij proberen verbeterpunten te voorkomen door ouders goed te informeren over hun kind en over alle ondersteunende activiteiten op onze kindcentra, de buitenschoolse opvang, de speel-/leergroepen en binnen de gastouderopvang. Wij registreren de verbeterpunten, de wijze van afwikkeling en evalueren jaarlijks onze interne en externe verbeterregeling.

1. Bieden van emotionele veiligheid

Avonturijn biedt kinderen een veilige basis, een 'thuis' waar kinderen zich kunnen ontspannen en zichzelf kunnen zijn.

2. Gelegenheid bieden voor het ontwikkelen van persoonlijke competentie

Het gaat hierbij om persoonlijke eigenschappen zoals veerkracht, zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit.

3. Gelegenheid bieden voor het ontwikkelen van sociale competentie

Hierbij gaat het om een scala aan sociale kennis en vaardigheden, zoals je inleven in de ander, communiceren, samenwerken, anderen helpen, conflicten voorkomen en oplossen en het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid.

4. Overdragen van waarden en normen

Door kinderen uiteenlopende ervaringen op te laten doen dragen we normen en waarden over. Binnen Avonturijn komen kinderen doorgaans meer in aanraking met aspecten van de culturele diversiteit van onze samenleving dan in het gezin.

Verbeterprocedure in grote lijnen:

Algemeen geldt dat:

Aard en inhoud van het verbeterpunt en de gevolgde werkwijze schriftelijk dienen te worden vastgelegd.

Doel:

Het doel van de verbeterregeling is:

1. Een prettig werkklimaat te bewaken en tevreden klanten houden;
2. Recht te doen aan personen die een verbeterpunt hebben;
3. Een structuur te bieden waarmee zo spoedig mogelijk een verbeterpunt kan worden behandeld, om te voorkomen dat het werkklimaat wordt aangetast.

Verbeterpunt:

Onder een verbeterpunt wordt verstaan:

Een uiting van ongenoegen van één of meerdere personen met betrekking tot aangelegenheden die in principe buiten de arbeidsrechtelijke sfeer liggen. Verbeterpunten over de organisatie van de dienstverlening, de communicatie, het handelen over een genomen beslissing of het nalaten daarvan jegens henzelf door:

- Eén of meerdere medewerkers van Avonturijn;
- Het unithoofd;
- De directeur.

De uitgangspunten voor afhandeling van verbeterpunten zijn:

- Het verbeterpunt wordt serieus genomen;
- Het principe van hoor en wederhoor wordt gehanteerd;
- Het verbeterpunt wordt bij voorkeur afgehandeld in het bijzijn van degenen, die in de eerste instantie bij het verbeterpunt betrokken waren. Dit is echter sterk afhankelijk van de aard van het verbeterpunt en de houding van de betrokken partijen;
- Alle betrokken partijen zijn verplicht tot vertrouwelijke behandeling van alle informatie;
- Betrokkenen kunnen zich, indien gewenst, te allen tijde laten bijstaan door een raadsman of -vrouw.

Verbeterpuntenregeling

(gebaseerd op de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen, WKCZ)

Avonturijn kent een intern verbeterbeleid en een externe klachtenregeling. Voor de externe klachtenregeling is Avonturijn aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Bij verbeterpunten vragen wij ouders altijd eerst de interne verbeterprocedure te doorlopen. Deze interne procedure kent vier fasen:

Fase 1. Indienen bij de pedagogisch medewerker of de medewerker van kantoor

De eerst aangewezen om een verbeterpunt of een probleem op te lossen is de (pedagogisch) medewerker of gastouder van het kind. Ouders kunnen zich dan ook rechtstreeks wenden tot de (pedagogisch) medewerker of gastouder. Lukt het niet om tot een bevredigende oplossing te komen, dan kunnen ouders een gesprek aanvragen bij het unithoofd of de directeur. Het gaat hierbij om onderwerpen zoals:

- ▶ Het functioneren van de groep van kinderen en/of (pedagogisch) medewerkers, gastouders of medewerkers kantoor;
- ▶ Het handhaven van de huisregels en tijden;
- ▶ De speel- en spelmaterialen;
- ▶ De hygiëne en voeding;
- ▶ Verbeterpunten omtrent de facturering, plaatsing van uw kind.

Fase 2. Indienen bij het unithoofd

Indien de ouders van mening zijn dat het verbeterpunt niet op het niveau van de (pedagogisch) medewerker of gastouder kan worden opgelost, dan kunnen zij zich vervolgens wenden tot het of hoofd gastouderbureau. U vult dan een verbeterpuntenformulier in en stuurt deze dan naar het unithoofd van Avonturijn, info@avonturijn.nl. Binnen 5 werkdagen na ontvangst ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging. Ook wordt dan aangegeven hoe en binnen welke termijn een oplossing voor de verbeterpunt gezocht gaat worden. In deze brief staat verder met wie u tussentijds contact kunt opnemen over de voortgang. Het gaat daarbij om onderwerpen zoals:

- ▶ De procedures binnen de groep of de organisatie;
- ▶ Financiële zaken;
- ▶ Over de dagelijkse bedrijfsvoering;
- ▶ Het aanname- en plaatsingsbeleid;
- ▶ Het functioneren van (pedagogisch) medewerkers, gastouders of medewerkers kantoor.

Fase 3. Indienen bij de directeur van Avonturijn

Leidt het onderhoud met het unithoofd niet tot een bevredigende oplossing, dan kunnen de ouders het verbeterpunt schriftelijk indienen bij de directeur van Avonturijn. De directeur zal zo snel mogelijk een oplossing proberen te vinden of een uitspraak proberen te doen, waarmee de ouders kunnen instemmen, c.q. de uitspraak aanvaarden. Het gaat daarbij om onderwerpen zoals:

- ▶ Het functioneren van het unithoofd;
- ▶ Het vastgestelde beleid.



Fase 4. Het geschil indienen bij de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Wanneer blijkt dat geschillen of verbeterpunten niet binnen de interne regeling tot een voor beide partijen, bevredigende oplossing kunnen leiden, dan kunnen de ouders het geschil schriftelijk voorleggen aan de Landelijke Geschillencommissie. De uitspraak over het behandelde verbeterpunt is een advies, dat dringend onder de aandacht van Avonturijn wordt gebracht.

Voor de klager zijn er geen kosten verbonden aan de behandeling van een geschil, deze komen voor rekening van Avonturijn.

Het Landelijk Klachtenreglement is opvraagbaar bij één van de medewerkers van kantoor. U kunt de officiële stukken ook downloaden op:

(www.degeschillencommissie.nl)

Het verbeterformulier is eveneens opvraagbaar bij het kantoor van Avonturijn. Alle ouders worden bij plaatsing op de hoogte gebracht van het verbeterbeleid. U kunt deze brochure en het verbeterformulier ook downloaden van onze website:

www.avonturijn.nl

Voor meer informatie over de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen kunt u terecht bij:

De Geschillencommissie

Postadres:

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Bel: 070 - 310 53 10

Maandag t/m vrijdag: 9:00 - 17:00 uur

Wij streven er natuurlijk naar om het niet zover te laten komen. Heeft u een verbeterpunt waar wij ons voordeel mee kunnen doen, laat het ons weten. Wij zien dit als een gratis advies.

Bent u wel tevreden, dan horen wij dat ook graag. U kunt hiervoor hetzelfde formulier gebruiken. Onze medewerkers ontvangen naast de gratis adviezen ook graag een compliment!





Hoofdkantoor

Ruurlo:

- Nieuwe Weg 5-01
- 7261 NL Ruurlo
- Telefoon (0573) 760 200
- info@avonturijn.nl
- www.avonturijn.nl



Uitgave: November 2015

© Niets in deze uitgave mag gekopieerd of gebruikt worden zonder de schriftelijke toestemming van de auteur/Avonturijn.