

Inleiding

B1-K2-W2: Werkt aan het bewaken en bevorderen van kwaliteitszorg



Als Pedagogisch werker heb je voortdurend oog voor de kwaliteit van de beroepstaken en werkzaamheden die in jouw organisatie worden uitgevoerd. Je let daarbij niet alleen op jezelf, maar ook op de kwaliteit van de taken en werkzaamheden die in de hele organisatie worden uitgevoerd. Je signaleert knelpunten die je tegenkomt.

Je vraagt je regelmatig af hoe de werkzaamheden beter zouden kunnen worden uitgevoerd.

Dit kun je bijvoorbeeld doen door deel te nemen aan ontwikkel- of intervisiegroepen. Of je zet je kennis in bij verbetertrajecten. Ook stimuleer je anderen om zich aan voorgeschreven protocollen, procedures en wettelijke richtlijnen rondom kwaliteitszorg te houden.

In het examen dat bij dit werkproces hoort, ben je bezig met het bewaken en bevorderen van kwaliteitszorg. Om dit examen goed te kunnen uitvoeren is het nodig dat je onderzoekt waar er op het gebied van kwaliteitszorg een verbeterpunt te realiseren is binnen jouw werkplek. Je maakt voor dit examen een examenverslag in de vorm van een verbetervoorstel.

Het examen voor GPM en OA kent een verzwaring op het gebied van de competentie 'overtuigen en beïnvloeden'.

In het examen wordt er van je gevraagd anderen te motiveren zich aan voorgeschreven protocollen te houden, knelpunten tijdig naar voren te brengen en verbetervoorstellen met overtuigingskracht te brengen.

Dit werkproces bevat de volgende opdrachten:

Verkennen van het werkproces	V1 Wat is kwaliteitszorg? (intern en extern) V2 Wat zijn verbetertrajecten?
Oefenen in delen	O1 Deelnemen en bijdragen tijdens teamoverleg O2 Aanvulling GPM/OA: motivatietechnieken
Toepassen van het werkproces als geheel	T1a Bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg T1b Toevoeging voor GPM/OA: motiveren

Bij dit werkproces kun je gebruik maken van de volgende bronnen, kennistoetsen en leermodules:

Bronnen	<ul style="list-style-type: none">• <u>Werken aan kwaliteit in de kinderopvang</u>• <u>Werken aan kwaliteit in het onderwijs</u>• <u>Landelijke kwaliteitsmonitor kinderopvang</u>• <u>Overtuigen en beïnvloeden (carriëretijger)</u>
Kennistoetsen	<ul style="list-style-type: none">• <u>Kennistoets 'inzetten op verbetertrajecten'</u>
Leermodules	<ul style="list-style-type: none">• <u>Leermodule 'kwaliteitszorg'</u>

Verkennen

Bronnen

- [Werken aan kwaliteit in de kinderopvang](#)
- [Werken aan kwaliteit in het onderwijs](#)
- [Landelijke kwaliteitsmonitor kinderopvang](#)

Op te leveren

- Ingevuld feedbackformulier
- Verslag opdracht V1
- Verslag opdracht V2

Inleiding

In deze opdrachten leer je meer over de term 'kwaliteitszorg' in het onderwijs en de kinderopvang. Daarnaast leer je wat er verstaan wordt onder de term 'verbetertrajecten' en hoe dit er in de praktijk uit ziet.

Opdracht V1: Wat is kwaliteitszorg? (intern en extern)

Kwaliteitszorg omvat alle activiteiten en maatregelen waarmee de kwaliteit van onderwijs of kinderopvang bewaakt en verbeterd wordt. Dit kan zowel in (intern) als buiten (extern) een organisatie.

Voorbeelden van kwaliteitszorg in een organisatie zijn: een geheel aan protocollen en procedures die weergeven wat er van medewerkers verwacht wordt. Deze protocollen en procedures staan regelmatig op de agenda van bijvoorbeeld teamoverleggen of hebben een plek in inwerktrajecten, zodat deze goed onder de aandacht blijven.

Voorbeelden van kwaliteitszorg buiten een organisatie zijn bijvoorbeeld: toetsingskaders van de GGD (kinderopvang) en onderwijsinspectie (basisonderwijs). In deze toetsingskaders zijn normen vastgesteld waaraan de kwaliteit binnen de kinderopvang of een basisschool moet voldoen. Denk bijvoorbeeld aan de richtlijnen ten aanzien van het beroepskracht-kind-ratio (BKR) in de kinderopvang of de kerndoelen waar in het basisonderwijs mee gewerkt wordt.

Een ander voorbeeld van externe kwaliteitszorg in de kinderopvang is de Landelijke Kwaliteitsmonitor Kinderopvang (LKK). Het consortium LKK, bestaande uit de Universiteit Utrecht en Sardes, monitort de kwaliteit in de kinderopvang in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. LKK meet van 2017 t/m 2020 (en daarna tot en met 2025) jaarlijks de kwaliteit in alle vormen van kinderopvang. Op de [website van LKK](#) kun je hier meer informatie over vinden.

Verdiep je in [Werken aan kwaliteit in de kinderopvang](#) of [Werken aan kwaliteit in het onderwijs](#). Vraag aan een collega of je stagebegeleid(st)er op welke manier er in jouw stageorganisatie gewerkt wordt aan kwaliteitszorg. Ga vervolgens in gesprek met een medestudent en bespreek met elkaar op welke manier er binnen jouw stageorganisatie (intern) stilgestaan wordt bij kwaliteitszorg. Maak een verslag waarin jij de bevindingen van je medestudent en van jezelf weergeeft.

Feedbackpunten

Opdracht V1: Wat is kwaliteitszorg (intern en extern)?

- De student heeft zich verdiept in de term kwaliteitszorg.
- De student heeft binnen zijn/haar branche (kinderopvang of onderwijs) onderzocht op welke manier er gewerkt wordt aan kwaliteitszorg.
- De student heeft navraag gedaan op zijn/haar stageplaats hoe er vorm gegeven wordt aan kwaliteitszorg.
- De student heeft in een gesprek met een medestudent verschillende ideeën opgedaan en uitgewisseld ten aanzien van kwaliteitszorg.

Opdracht V2: Wat zijn verbetertrajecten?

Vanuit kwaliteitszorg kan een verbetertraject ontstaan. Wanneer je tot de ontdekking komt dat een specifiek protocol of procedure in de praktijk niet helemaal nageleefd wordt of wanneer blijkt dat iets niet uitvoerbaar is in de praktijk, dan kun je een voorstel doen tot verbetering. Een voorstel tot verbetering kan leiden tot een verbetertraject. Een verbetertraject is een periode waarbinnen gewerkt wordt aan een verbetervoorstel.

Bijvoorbeeld: binnen elke kinderopvangorganisatie is er een pedagogisch beleid. In dit pedagogisch beleid staat doorgaans een stukje opgenomen over het wennen (het wenbeleid) van nieuwe kinderen op de opvang. In het beleid wordt vaak aangegeven hoe dit wenbeleid ingericht wordt en waaraan gedacht moet worden. Wanneer blijkt dat in de praktijk dit wenbeleid anders vorm gegeven wordt dan weergegeven in het beleidstuk, dan zit hier ruimte voor verbetering. Je vraagt jezelf af waar het verbeterpunt zit: in het beleidstuk of in de beroepspraktijk. Vervolgens kom je met een voorstel tot verbetering. Dit voorstel presenteert je aan collega's en samen gaan jullie werken aan dit voorstel. Je doel hierbij is het verhogen van de kwaliteit van het wenbeleid.

Besprek met een collega welke verbetertrajecten er het afgelopen jaar ingezet zijn op je stageplaats. Informeer inhoudelijk naar deze verbetertrajecten en maak hiervan een verslag. Voeg je verslag toe aan deze opdracht.

Ter inspiratie bij deze een aantal voorbeelden van mogelijke verbetertrajecten binnen een organisatie:

- Inzetten op gezonder eten (aanpassing voedingsbeleid)
- Regelen van achterwacht
- Structuur voor administratie verbeteren > bijvoorbeeld i.v.m. AVG-wetgeving
- Aanpassen overlegstructuur (bijvoorbeeld vaker/minder vaak vergaderen/in aangepaste samenstelling)
- Medewerkers bijscholen (bijvoorbeeld gericht op werken met baby's of kinder EHBO)
- Gebruik maken van aangepaste activiteitenplanningen (om duidelijker te maken)
- Afspraken rondom buiten spelen versoepelen/verscherpen
- Inzetten op BKR (beroepskracht kind ratio)
- Dagritme aanpassen
- Inzetten van een handige tool in begeleiding van kinderen

Feedbackpunten

Opdracht V2: Wat zijn verbetertrajecten?

- De student kan de term 'verbetertraject' in eigen woorden omschrijven.
- De student kan voorbeelden benoemen van recent uitgevoerde verbetertrajecten op zijn/haar stageplaats.

Resultaat

Je hebt je verdiept in de termen kwaliteitszorg en verbetertraject. Je weet wat deze termen inhoudelijk betekenen en hoe er in de praktijk aan/mee gewerkt wordt.

Bewijsstukken

- Ingevuld feedbackformulier
- Verslag opdracht V1
- Verslag opdracht V2

Oefenen

Bronnen

- Overtuigen en beïnvloeden (carrieretijger)

Op te leveren

- Ingevuld feedbackformulier
- Notulen van vergadering m.b.t. kwaliteit (opdracht O1)
- Zelfportret ten aanzien van overtuigen en beïnvloeden (opdracht O2)

Inleiding

In deze opdrachten leer je hoe je op een zinvolle manier kunt deelnemen en bijdragen aan een teamoverleg. Daarnaast zit er in deze oefenopdracht een extra opdracht (opdracht O2) voor gespecialiseerd pedagogisch medewerker en onderwijsassistent.

Opdracht O1: Deelnemen en bijdragen tijdens teamoverleg

Tijdens teamvergaderingen en/of werkoverleg komen medewerkers bij elkaar om te bespreken hoe de uitvoering van de werkzaamheden gaat, waar extra aandacht voor nodig is, wat goed gaat en wat beter kan. Daarnaast is het vaak erg fijn om buiten werktijd om, zonder aanwezigheid van kinderen, met collega's in overleg te gaan.

Overleg met je stagebegeleid(st)er bij welk overleg jij aanwezig mag zijn. Notuleer tijdens dit overleg en maak daarna een verslag van alle onderwerpen die zijn besproken ten aanzien van kwaliteit van werkzaamheden, knelpunten en mogelijkheden tot verbetering. Vraag tijdens het overleg om verduidelijking als iets je niet duidelijk is. Voeg hiervan een verslag toe aan deze opdracht.

Feedbackpunten

Opdracht O1: Deelnemen en bijdragen tijdens teamoverleg

- De student heeft een werkoverleg bijgewoond.
- De student heeft notulen van dit werkoverleg gemaakt.
- De student heeft in deze notulen punten beschreven die zijn besproken ten aanzien van kwaliteit van werkzaamheden, knelpunten en mogelijkheden tot verbetering.

Opdracht O2: Aanvulling GPM/OA: motivatietechnieken

Zoals al eerder aangegeven kent het examen dat bij dit werkproces hoort een verzwaring op niveau 4 (Gespecialiseerd Pedagogisch Medewerker en Onderwijsassistent). Deze verzwaring zit hem met name in het toepassen van de competentie 'overtuigen en beïnvloeden'. In het examen wordt er van je gevraagd een verbetervoorstel te doen en dit te presenteren aan je collega's. Het is belangrijk dat jij dit verbetervoorstel met overtuigingskracht weet te presenteren en anderen kunt motiveren zich aan kwaliteitsverbeteringen te houden.

Onderzoek wat de termen 'overtuigen' en 'beïnvloeden' inhouden door de termen in dit artikel op te zoeken: Overtuigen en beïnvloeden (carrieretijger). Bedenk voor jezelf op welke manier jij jouw collega's zou kunnen beïnvloeden en overtuigen wanneer jij een verbetervoorstel inbrengt tijdens een werkoverleg. Maak vervolgens een portret van jezelf waarin jij jouw (ideale) eigenschappen ten aanzien van overtuigen en beïnvloeden verwerkt.

Feedbackpunten

Opdracht O2: Aanvulling GPM/OA: motivatietechnieken

- De student weet wat de termen overtuigen en beïnvloeden inhouden.
- De student heeft een portret van zichzelf gemaakt (creatief) waarin hij zijn/haar (ideale) eigenschappen ten aanzien van overtuigen en beïnvloeden heeft weergegeven.

Resultaat

Je hebt deelgenomen aan een werkoverleg en belangrijke punten die besproken zijn ten aanzien van kwaliteitszorg in kaart gebracht. Daarnaast heb jij je verdiept in de competenties overtuigen en beïnvloeden en hierin kritisch naar jezelf gekeken.

Bewijsstukken

- Ingevuld feedbackformulier
- Notulen van vergadering m.b.t. kwaliteit (opdracht O1)
- Zelfportret ten aanzien van overtuigen en beïnvloeden (opdracht O2)

Toepassen

Op te leveren

- Ingevuld feedbackformulier
- Reflectieverslag opdracht T2

Inleiding

In deze opdrachten leer je hoe je een actieve bijdrage kunt leveren aan het bewaken en bevorderen van kwaliteitszorg. Voor GPM & OA zit er een extra opdracht (opdracht T1b) in deze oefenopdracht. Je sluit de opdracht af met een reflectie.

Opdracht T1: T1a Bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg

In de vorige opdracht heb je een teamoverleg bijgewoond en punten genoteerd die betrekking hadden op kwaliteitszorg. Het is nu de bedoeling om iets met die punten te gaan doen. Overleg met je stagebegeleid(st)er in welk protocol/welke procedure jij je mag verdiepen. Vervolgens neem je het betreffende protocol door en bekijk je of de uitvoering van dit protocol in de praktijk klopt met wat er op papier staat. Maak notities van de dingen die je ziet in de praktijk. Wanneer je signaleert dat de uitvoering van de procedure of protocol in de praktijk afwijkt van wat er op papier staat, formuleer dan een verbetervoorstel. Bespreek je verbetervoorstel met jouw stagebegeleid(st)er.

Feedbackpunten

Opdracht T1a: Bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg

- De student heeft zich op de stageplaats verdiept in een protocol of procedure.
- De student heeft geobserveerd hoe de uitvoering van het gekozen protocol/procedure verloopt in de praktijk.
- De student heeft bij afwijkende waarnemingen een verbetervoorstel geformuleerd.
- De student heeft dit verbetervoorstel besproken met zijn/haar stagebegeleid(st)er.

Opdracht T1: T1b Toevoeging voor GPM/OA: motiveren

Bij opdracht 1a heb je bekeken hoe een specifiek protocol/procedure in de praktijk wordt uitgevoerd. Indien mogelijk heb je een verbetervoorstel gedaan aan je stagebegeleid(st)er. Jouw bevindingen en/of verbetervoorstel ga je nu bespreken tijdens een overleg met collega('s). Motiveer je collega('s) om aan de slag te gaan met de uitvoering/verbetering van het betreffende protocol/ de procedure. Maak tijdens het gesprek met je collega('s) gebruik van effectieve motivatietechnieken.

Feedbackpunten

Opdracht T1b: Toevoeging voor GPM/OA: Motiveren

- De student heeft zijn/haar collega's op effectieve wijze weten te motiveren voor de uitvoering/verbetering van een protocol/procedure.

Opdracht T2 Reflecteren

Maak een reflectieverslag van deze opdracht. In je reflectie neem je de volgende punten mee:

- Welke dingen zijn je opgevallen toen je het protocol/de procedure ging vergelijken met de uitvoering hiervan in de praktijk?
- Welke positieve punten heb je opgemerkt?
- Welke aandachtspunten heb je opgemerkt?
- Welk verbeterpunt heb je geformuleerd?

- Waarom vind jij dit een belangrijk verbeterpunt?
- Aanvulling GPM/OA: Op welke manier heb jij jouw collega('s) gemotiveerd om aan uitvoering/verbetering te werken?
- Aanvulling GPM/OA: Welke motivatietechnieken heb je hierbij ingezet?
- Waar ben je tevreden over?
- Wat zou je een volgende keer anders doen?
- Formuleer voor jezelf leerdoelen ten aanzien van dit werkproces.

Feedbackpunten

Opdracht T2: Reflecteren

- De student heeft gereflecteerd op de uitvoering van deze opdracht.
- In de reflectie heeft de student uitgelegd voor welk verbeterpunt gekozen is en waarom.
- De student heeft aangegeven waar hij/zij tevreden over is en wat hij/zij een volgende keer anders zou willen doen.
- De student heeft leerdoelen geformuleerd ten aanzien van dit werkproces.
- Aanvulling GPM/OA: De student heeft aangegeven op welke manier hij/zij collega('s) heeft gemotiveerd en welke motivatietechnieken daarbij ingezet zijn.

Resultaat

Je hebt jouw bevindingen van de praktische uitvoering van een protocol/procedure gedeeld met collega's en waar mogelijk een verbeterpunt gesignaleerd, geformuleerd en gedeeld. Je hebt gereflecteerd op de uitvoering van deze opdracht. De gespecialiseerd pedagogisch medewerker/onderwijsassistent heeft gebruik gemaakt van bewust gekozen motivatietechnieken en deze beschreven.

Bewijsstukken

- Ingevuld feedbackformulier
- Reflectieverslag opdracht T2

Reflecteren

Hoe was het voor jou om aan deze opdracht te werken?

Ben je tevreden over hoe je aan deze opdrachten hebt gewerkt? Zo ja, waar je ben je tevreden over? Zo nee, waar ben je niet tevreden over?

Wat heb je geleerd?

Denk je dat je het bevorderen van de kwaliteit zorg voldoende onder de knie hebt? Zo niet, wat heb je nog nodig?

PW B1-K2-W2 Werkt aan het bewaken en bevorderen van kwaliteitszorg	
Opdracht	V1: Wat is kwaliteitszorg (intern en extern)?
Feedbackpunt	heeft zich verdiept in de term kwaliteitszorg
Feedback:	

Feedbackpunt	heeft binnen zijn/haar branche (kinderopvang of onderwijs) onderzocht op welke manier er gewerkt wordt aan kwaliteitszorg
Feedback:	

Feedbackpunt	heeft navraag gedaan op zijn/haar stageplaats hoe er vorm gegeven wordt aan kwaliteitszorg
Feedback:	

Feedbackpunt	heeft in een gesprek met een medestudent verschillende ideeën opgedaan en uitgewisseld ten aanzien van kwaliteitszorg
Feedback:	

Opdracht	V2: Wat zijn verbetertrajecten?
Feedbackpunt	kan de term 'verbetertraject' in eigen woorden omschrijven
Feedback:	

Feedbackpunt	kan voorbeelden benoemen van recent uitgevoerde verbetertrajecten op zijn/haar stageplaats
Feedback:	

Opdracht	O1: Deelnemen en bijdragen tijdens teamoverleg
Feedbackpunt	heeft een werkoverleg bijgewoond
Feedback:	

Feedbackpunt	heeft notulen van dit werkoverleg gemaakt
Feedback:	

Feedbackpunt	heeft in deze notulen punten beschreven die zijn besproken ten aanzien van kwaliteit van werkzaamheden, knelpunten en mogelijkheden tot verbetering
Feedback:	

Opdracht	O2: Aanvulling GPM/OA: motivatietechnieken
Feedbackpunt	weet wat de termen overtuigen en beïnvloeden inhouden
Feedback:	

Feedbackpunt	heeft een portret van zichzelf gemaakt (creatief) waarin hij zijn/haar (ideale) eigenschappen ten aanzien van overtuigen en beïnvloeden heeft weergegeven
Feedback:	

Opdracht	T1a: Bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg
Feedbackpunt	heeft zich op de stageplaats verdiept in een protocol of procedure
Feedback:	

Feedbackpunt	heeft geobserveerd hoe de uitvoering van het gekozen protocol/procedure verloopt in de praktijk
Feedback:	

Feedbackpunt	heeft bij afwijkende waarnemingen een verbetervoorstel geformuleerd
Feedback:	

Feedbackpunt	heeft dit verbetervoorstel besproken met zijn/haar stagebegeleid(st)er
Feedback:	

--

Opdracht	T1b: Toevoeging voor GPM/OA: Motiveren
Feedbackpunt	heeft zijn/haar collega's op effectieve wijze weten te motiveren voor de uitvoering/verbetering van een protocol/procedure
Feedback:	

Opdracht	T2: Reflecteren
Feedbackpunt	heeft gereflecteerd op de uitvoering van deze opdracht
Feedback:	

Feedbackpunt	heeft de student uitgelegd voor welk verbeterpunt gekozen is en waarom
Feedback:	

Feedbackpunt	heeft aangegeven waar hij/zij tevreden over is en wat hij/zij een volgende keer anders zou willen doen
Feedback:	

Feedbackpunt	heeft leerdoelen geformuleerd ten aanzien van dit werkproces
Feedback:	

Feedbackpunt	aanvulling GPM/OA: heeft aangegeven op welke manier hij/zij collega('s) heeft gemotiveerd en welke motivatietechnieken daarbij ingezet zijn
Feedback:	

PW B1-K2-W2 Werkt aan het bewaken en bevorderen van kwaliteitszorg
Kennis
heeft kennis van kwaliteitszorg (systemen)
heeft brede en specialistische kennis van de toepassing van kwaliteitszorgsystemen (alleen van toepassing voor OA en GPM)
heeft basiskennis van de systemen voor kwaliteitszorg (alleen van toepassing voor PMKo)
Vaardigheden
kan vergadertechnieken toepassen in relatie tot haar werkzaamheden
kan eraan bijdragen dat anderen zich houden aan de protocollen gericht op kwaliteitszorg (alleen van toepassing voor GPM en OA)
kan anderen motiveren om zich te houden aan de voorgeschreven protocollen rondom kwaliteitsverbetering (alleen van toepassing voor GPM en OA)
kan tijdig knelpunten naar voren brengen (alleen van toepassing voor GPM en OA)
kan verbetervoorstellen met overtuigingskracht brengen (alleen van toepassing voor GPM en OA)