

Bijlage 1.
Beleidsregels werkwijze toezichthouder kinderopvang (artikel 3, tweede lid)
Toetsingskader voor dagopvang

Toetsingskader voor dagopvang

Inleiding

Het toetsingskader dagopvang bevat de domeinindeling en de voorwaarden. Het kader betreft een inhoudelijke uitwerking van de kwaliteitsaspecten, ingedeeld naar domeinen en voorwaarden. Vastgelegd is naar welke kwaliteitsaspecten de toezichthouder kijkt. De verschillende vormen van onderzoek (onderzoek na melding, periodiek onderzoek, incidenteel onderzoek en nader onderzoek) vinden plaats op basis van dit kader. Aan de hand van dit toetsingskader komt de toezichthouder tot een oordeel over de mate waarin aan de basiskwaliteitseisen van dagopvang wordt voldaan.

De kwaliteitsaspecten die de toezichthouder beoordeelt voor dagopvang, zijn ingedeeld naar de volgende domeinen:

1. ouders;
2. personeel;
3. veiligheid en gezondheid;
4. accommodatie en inrichting;
5. groepsgrootte en beroepskracht-kind-ratio;
6. pedagogisch beleid en praktijk;
7. klachten.

Elk domein kent verschillende voorwaarden; criteria waarop wordt getoetst of wordt voldaan aan de kwaliteitsvoorschriften van de Wet kinderopvang, de Beleidsregels kwaliteit kinderopvang of de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. Voor het domein pedagogische praktijk zijn indicatoren opgenomen waaraan de praktijk wordt getoetst.

Het toetsingskader dagopvang is opgesteld door GGD Nederland, in opdracht van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

Dit toetsingskader is gewijzigd op 1 februari 2008. Het toetsingskader gaat in op 1 april 2008.

Domeinindeling, voorwaarden en beslisregels

1. Ouders

1.1 Reglement oudercommissie^{1,2}	
Wet kinderopvang (artikel 59)	
Voorwaarden	1 Het reglement omvat regels omtrent het aantal leden.
	2 Het reglement omvat regels omtrent de wijze van kiezen van de leden.
	3 Het reglement omvat regels omtrent de zittingsduur van de leden.
	4 Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie.
	5 De houder wijzigt het reglement na instemming van de oudercommissie.

1.2 Instellen oudercommissie²	
Wet kinderopvang (artikel 58)	
Voorwaarde	De houder heeft een oudercommissie ingesteld.

1.2.1 Voorwaarden oudercommissie²	
Wet kinderopvang (artikel 58)	
Voorwaarden	<i>De samenstelling van de oudercommissie</i>
	1 De houder is geen lid.
	2 Het personeel is geen lid.
	3 De leden worden gekozen uit en door de ouders.
	<i>Werkwijze</i>
	4 De houder stelt de oudercommissie in de gelegenheid haar eigen werkwijze te bepalen.

1.2.2 Adviesrecht oudercommissie²	
Wet kinderopvang (artikel 60)	
Voorwaarden	1 De houder stelt de oudercommissie in staat haar advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit met betrekking tot de genoemde onderwerpen. ³

¹ Dit item geldt niet voor kindercentra waar de opvang uitsluitend en onbezoldigd door ten minste een van de ouders wordt gedaan.

² Conform art. 59 van de Wet kinderopvang geldt de verplichting voor het vaststellen van een reglement binnen zes maanden na melding. Het instellen van een oudercommissie op basis van dit reglement en het toepassen van het adviesrecht is eveneens aan deze termijn van zes maanden na melding gekoppeld.

³ Het gaat hier om de volgende onderwerpen: het bieden van verantwoorde kinderopvang; het pedagogisch beleid; voedingsaangelegenheden van algemene aard; het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid, gezondheid; de openingstijden; het beleid met betrekking tot spel- en ontwikkelingsactiviteiten ten behoeve van de kinderen; de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten; wijziging van de prijs van kinderopvang.

	2 De houder verstrekt de oudercommissie tijdig en desgevraagd schriftelijk alle informatie die deze voor de vervulling van haar taak redelijkerwijs nodig heeft.
	3 Van een gevraagd advies van de oudercommissie wijkt de houder alleen af indien hij schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies verzet.
	4 De houder geeft de oudercommissie gelegenheid ook ongevraagd te adviseren over de genoemde onderwerpen. ³

1.3 Informatie	
Wet kinderopvang (artikelen 54 en 63, vierde lid)	
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 3, tweede lid)	
Voorwaarden	<i>Inhoud van de informatie</i>
	1 De houder informeert de ouders over het te voeren beleid. ⁴
	2 De houder informeert de ouders en de kinderen in welke stamgroep het kind zit en welke beroepskrachten op welke dag bij welke groep horen ^{5, 6} .
	3 De houder legt een afschrift van het inspectierapport op een voor ouders en personeel toegankelijke plaats.
	<i>Relatie tussen de informatie voor ouders en de praktijk</i>
	4 De informatie is gedetailleerd genoeg om ouders een adequaat beeld van de praktijk te geven.
	5 De praktijk sluit aan bij de aan de ouders verstrekte informatie.

⁴ Het gaat hier om: het bieden van verantwoorde kinderopvang; het pedagogisch beleid; het aantal beroepskrachten in relatie tot het aantal kinderen per leeftijdscategorie; de groepsomvang; de opleidingseisen van de beroepskrachten; het beleid met betrekking tot de voorwaarden waaronder en de mate waarin beroepskrachten in opleiding kunnen worden belast met de verzorging en opvang van kinderen; het te voeren beleid inzake veiligheid en gezondheid, waaronder de risico-inventarisatie; het te voeren beleid inzake de te gebruiken voertaal, voor zover geen Nederlands.

⁵ Deze beroepskrachten zijn tevens aanspreekpunt voor de ouders van het kind.

⁶ Deze voorwaarde geldt niet voor kinderen die gebruik maken van een flexibel aanbod, dat er uit bestaat dat de dagen waarop deze kinderen komen per week verschillen. Welke kinderen dat zijn moet blijken uit het contract tussen de houder en de ouders van het kind (Beleidsregels kwaliteit kinderopvang, artikel 3, zesde lid).

2. Personeel

2.1 Verklaring omtrent het gedrag

Wet kinderopvang (artikelen 50, tweede en derde lid en 90, derde lid)

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang⁷ (artikel 10)

Voorwaarden	1 Personen werkzaam bij het kindercentrum zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag. ⁸
	2 De verklaring omtrent het gedrag is vóór aanvang van de werkzaamheden bij het kindercentrum overlegd.
	3 De verklaring omtrent het gedrag is bij overleggen niet ouder dan twee maanden.

2.2 Passende beroepskwalificatie⁶

Wet kinderopvang (artikel 50, eerste lid)

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 9, eerste lid)

Voorwaarde	Alle beroepskrachten beschikken over de voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie zoals in de CAO-kinderopvang is opgenomen. ⁹
-------------------	--

2.3 Voorwaarden en inzet van beroepskrachten in opleiding

Wet kinderopvang (artikel 50, eerste lid)

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 9, tweede lid)

Voorwaarde	Alle beroepskrachten in opleiding worden ingezet conform de voorwaarden van de CAO-kinderopvang.
-------------------	--

⁷ Normen ontleend aan de beleidsregel gelden als richtlijn. De houder mag daar eventueel van afwijken, mits hij daarvoor een goede reden heeft en ten minste een gelijkwaardig alternatief biedt voor hetgeen de betreffende norm in de beleidsregel beoogt. Is dat het geval dan is de beleidsregel op dat onderdeel niet van toepassing.

⁸ Deze verplichting geldt voor de houder, bestuurder of werknemer met een arbeidsovereenkomst, met uitzondering van werknemers die niet op het kindercentrum werkzaam zijn. Het gaat hierbij om alle bestuurders, dus ook om leden van een stichtingsbestuur of van een raad van toezicht. De verplichting tot overleggen van een verklaring omtrent het gedrag geldt ook voor uitzendkrachten werkzaam op een kindercentrum. Conform art. 10, lid 3, dienen zij alleen de eerste keer dat de werkzaamheden op een kindercentrum aanvangen, een verklaring omtrent het gedrag te overleggen. Voor stagiaires die minimaal drie maanden worden ingezet geldt dat zij in het bezit zijn van een verklaring omtrent het gedrag of dat bij aanvang van hun eerste stageperiode een VOG voor hen moet zijn aangevraagd.

⁹ Het gaat hier om de CAO kinderopvang die voor dit kindercentrum geldend is. Voor personen die vanaf een moment vóór mei 1991 in dienst zijn bij huidige werkgever geldt een overgangsbepaling.

2.4 Gebruik van de voorgeschreven voertaal¹⁰

Wet kinderopvang (artikel 55)

Voorwaarden	1a De voorgeschreven voertaal wordt gebruikt. OF 1b Er wordt een andere taal als voertaal gebezigd, daar de herkomst van de kinderen in deze specifieke omstandigheid daartoe noodzaakt, overeenkomstig een door de houder vastgestelde gedragscode. ¹¹
--------------------	---

¹⁰ De Nederlandse taal is de voertaal. Daar waar naast de Nederlandse taal, de Friese taal of een streektaal in levend gebruik is, kan de Friese of de streektaal mede als voertaal worden gebruikt. De in Nederland erkende streektalen zijn het Nedersaksisch en het Limburgs.

¹¹ Het gaat hier bijvoorbeeld om een kindercentrum voor kinderen van internationale bedrijven of organisaties waar de voertaal bijvoorbeeld Engels is.

3. Veiligheid en gezondheid

3.1 Risico-inventarisatie veiligheid

Wet kinderopvang (artikel 51)

Voorwaarde	1 De houder heeft een risico-inventarisatie veiligheid van maximaal een jaar oud ¹² .
	2 De houder heeft een risico-inventarisatie veiligheid betreffende de actuele situatie.

3.1.1 Beleid veiligheid

Wet kinderopvang (artikel 51)

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 8)

Voorwaarden	1 De risico-inventarisatie beschrijft de veiligheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt op de thema's: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verstikking, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden.
	2 Er is een plan van aanpak waarin is aangegeven welke maatregelen op welk moment worden genomen in verband met de risico's, alsmede de samenhang tussen de risico's en de maatregelen.
	3 Er is een registratie van ongevallen, waarbij per ongeval de aard en plaats van het ongeval, de leeftijd van het kind, de datum van het ongeval en een overzicht van te treffen maatregelen worden vermeld.

3.1.2 Uitvoering beleid veiligheid

Wet kinderopvang (artikel 51)

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 8)

Voorwaarden	1 De geïnventariseerde risico's zijn compleet en komen overeen met de risico's in de praktijk.
	2 Risico's worden gereduceerd door het nemen van preventieve maatregelen die effectief en adequaat zijn.
	3 De houder draagt zorg voor uitvoering van het plan van aanpak.
	4 Beroepskrachten zijn op de hoogte van de risico's en de aanpak daarvan.
	5 Beroepskrachten handelen conform het plan van aanpak.

¹² De risico-inventarisatie dient gereed te zijn bij aanvang van de opvang.

3.2 Risico-inventarisatie gezondheid

Wet kinderopvang (artikel 58)

Voorwaarde	1 De houder heeft een risico-inventarisatie gezondheid van maximaal een jaar oud. ¹²
	2 De houder heeft een risico-inventarisatie gezondheid betreffende de actuele situatie.

3.2.1 Beleid gezondheid

Wet kinderopvang (artikel 51)

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 8)

Voorwaarden	1 De risico-inventarisatie beschrijft de gezondheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt op de thema's: ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen.
	2 Er is een plan van aanpak waarin is aangegeven welke maatregelen op welk moment worden genomen in verband met de risico's, alsmede de samenhang tussen de risico's en de maatregelen.

3.2.2 Uitvoering beleid gezondheid

Wet kinderopvang (artikel 51)

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 8)

Voorwaarden	1 De geïnventariseerde risico's zijn compleet en komen overeen met de risico's in de praktijk.
	2 Risico's worden gereduceerd door het nemen van preventieve maatregelen die effectief en adequaat zijn.
	3 De houder draagt zorg voor uitvoering van plan van aanpak.
	4 Beroepskrachten zijn op de hoogte van de risico's en de aanpak daarvan.
	5 Beroepskrachten handelen conform het plan van aanpak.

3.3 Protocol kindermishandeling

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 15a)

Voorwaarde	De houder heeft een protocol kindermishandeling
-------------------	---

3.3.1 Inhoud protocol kindermishandeling

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 15a)

Voorwaarden	1 Het protocol hanteert de definitie van kindermishandeling conform de Wet op de Jeugdzorg (2005). ¹³
	2 In het protocol zijn verantwoordelijkheden per organisatielaag uitgesplitst in taken en bevoegdheden.
	3 Het protocol bevat een stappenplan waarin minimaal de volgende fases in aanbod komen: vermoeden, overleg, plan van aanpak, beslissen, handelen evaluatie en nazorg.
	4 Het stappenplan bevat een tijdslijn vanaf de persoon met een vermoeden van kindermishandeling tot en met de nazorg.
	5 Het stappenplan is voorzien van een heldere toelichting, hulpmiddelen voor het doorlopen ervan en aandachtspunten voor de gespreksvoering met verschillende partijen
	6 Het protocol bevat een lijst van signalen per ontwikkelingsgebied ¹⁴ om kindermishandeling zo vroeg mogelijk te signaleren.
	7 Het protocol besteedt aandacht aan de mogelijke situatie dat een beroepskracht de vermoedelijke dader is.
	8 Het protocol besteedt aandacht aan de omgang met de Wet bescherming persoonsgegevens ¹⁵ .
	9 Het protocol bevat praktische informatie over de Bureau's Jeugdzorg en het Advies&Meldpunt Kindermishandeling (AMK).
	10 De beroepskrachten kennen de inhoud van het protocol en handelen er aantoonbaar naar.

¹³ Kindermishandeling is elke vorm van bedreigende of gewelddadige interactie van fysieke, psychische of seksuele aard, die de ouders of andere personen ten opzichte van wie de minderjarige in een relatie van afhankelijkheid of onvrijheid staat, actief of passief, opdringen waardoor ernstige schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend aan de minderjarige in de vorm van fysiek of psychisch letsel. Hieronder vallen ook verwaarlozing en onthouden van essentiële hulp, medische zorg en onderwijs en het getuige zijn van huiselijk geweld.

¹⁴ De ontwikkelingsgebieden die aan bod dienen te komen zijn: psycho-sociale signalen, medische signalen, kenmerken verzorgers/gezin, signalen specifiek voor seksueel misbruik, signalen die specifiek zijn voor kinderen die getuige zijn van huiselijk geweld.

¹⁵ In het protocol dienen de volgende punten behandeld te worden: zorgvuldig handelen, inzagerecht ouders/wettelijk vertegenwoordigers, contact met andere instellingen, omgaan met schriftelijke informatie.

4. Accommodatie en inrichting

4.1 Binnenspeelruimte

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 5)

Voorwaarden	1	Elke stamgroep beschikt over een afzonderlijke vaste groepsruimte.
	2	Er is ten minste 3,5 m ² bruto oppervlakte in de groepsruimte beschikbaar per kind, waaronder mede begrepen passend voor spelactiviteiten ingerichte ruimtes buiten de groepsruimte.
	3	De binnenspeelruimte is ingericht in overeenstemming met het aantal op te vangen kinderen.
	4	De binnenspeelruimte is passend ingericht in overeenstemming met de leeftijd van de op te vangen kinderen en het pedagogisch beleid.

4.2 Slaapruimte

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 6)

Voorwaarden	1	Er is een afzonderlijke slaapruimte voor in ieder geval kinderen tot anderhalf jaar.
	2	De slaapruimte is afgestemd op het aantal op te vangen kinderen.

4.3 Buitenspeelruimte

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 7, eerste lid)

Voorwaarden	1	Er is ten minste 3 m ² bruto buitenspeelruimte beschikbaar per aanwezig kind.
	2	De buitenspeelruimte is voor kinderen toegankelijk.
	3	De buitenspeelruimte is aangrenzend aan het kindercentrum.
	4	De buitenspeelruimte is passend ingericht in overeenstemming met de leeftijd van de op te vangen kinderen en het pedagogisch beleid.

5. Groepsgrootte en beroepskracht-kind-ratio

5.1 Opvang in groepen

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 3, eerste en negende lid)

Voorwaarden	1 De opvang vindt plaats in stamgroepen ¹⁶ .
	2a De stamgroep bestaat uit maximaal 12 kinderen tot 1 jaar OF
	2b De stamgroep bestaat uit maximaal 16 kinderen van 0 tot 4 jaar waarvan maximaal 8 kinderen tot 1 jaar.

5.2 Vaste beroepskrachten en vaste ruimtes

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 3, derde en vierde lid)¹⁷

Voorwaarden	1 Aan ieder kind worden maximaal drie vaste beroepskrachten toegewezen ¹⁸ .
	2 Dagelijks is er minimaal één van de vaste beroepskrachten werkzaam op de groep van het kind.
	3 Ieder kind maakt van maximaal twee stamgroep ruimtes ¹⁹ gebruik gedurende de week.

5.3 Beroepskracht-kind-ratio

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 3, zevende, achtste en twaalfde lid)

Voorwaarden	De verhouding tussen het aantal beroepskrachten en het aantal feitelijk gelijktijdig aanwezige kinderen in de stamgroep bedraagt tenminste: <ul style="list-style-type: none">- 1 beroepskracht per 4 aanwezige kinderen tot 1 jaar;- 1 beroepskracht per 5 aanwezige kinderen van 1 tot 2 jaar;- 1 beroepskracht per 6 aanwezige kinderen van 2 tot 3 jaar;- 1 beroepskracht per 8 aanwezige kinderen van 3 tot 4 jaar.
	Bij kinderen van verschillende leeftijden in één groep wordt het rekenkundig gemiddelde berekend. ^{20 21}

¹⁶ Indien het kindercentrum daarvoor kiest, mogen de kinderen bij (spel)activiteiten de stamgroep ruimte verlaten.

¹⁷ Voorwaarden 1, 2 en 3 gelden niet voor kinderen die gebruik maken van een flexibel aanbod, dat er uit bestaat dat de dagen waarop deze kinderen komen per week verschillen. Welke kinderen dat zijn moet blijken uit het contract tussen de houder en de ouders van het kind.

¹⁸ Indien in de groep met drie beroepskrachten tegelijk wordt gewerkt, worden er maximaal vier vaste beroepskrachten toegewezen aan ieder kind.

¹⁹ Een stamgroep ruimte is de ruimte waar de kinderen van de dagopvang het grootste deel van de dag aanwezig zijn.

²⁰ Als bij (spel)activiteiten de kinderen de stamgroep verlaten, kan de beroepskracht-kind-ratio op kindercentrumniveau worden vastgesteld volgens dezelfde sleutel. De op de locatie aanwezige beroepskrachten houden zich bezig met taken die direct met de kinderen te maken hebben.

²¹ Zie Bijlage I: Schema voor de berekening van de beroepskracht-kind ratio bij groepen dagopvang van samengestelde leeftijd en Bijlage 2: Schema voor de berekening van de beroepskracht-kind ratio bij samengestelde groepen dagopvang en buitenschoolse opvang.

	1 Indien conform de beroepskracht-kind-ratio slechts één beroepskracht in het kindercentrum aanwezig is, dan is ondersteuning van deze beroepskracht door een andere volwassene in geval van calamiteiten geregeld.
--	---

5.4 Inzet beroepskrachten in afwijking van de beroepskracht-kind-ratio bij openingstijden van 10 uur of langer

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 3, tiende, elfde en twaalfde lid)

Voorwaarden	1	Gedurende de genoemde openingstijden kunnen ten hoogste drie uur per dag, niet aaneengesloten, minder beroepskrachten ingezet worden dan volgens de beroepskracht-kind-ratio vereist is.
	2	De drie uur afwijkende inzet betreft uitsluitend de tijd voor 9.30 en na 16.30 en tijdens de voor dat kindercentrum gebruikelijke middagpauze.
	3	De afwijking betreft maximaal anderhalf aaneengesloten uren voor 9.30 en na 16.30 en maximaal twee uur aaneengesloten tijdens de voor dat kindercentrum gebruikelijke middagpauze.
	4	Minstens de helft van het aantal vereiste beroepskrachten wordt ingezet wanneer er tijdelijk wordt afgeweken van de beroepskracht-kind-ratio.
	5	Indien als gevolg van het afwijken van de beroepskracht-kind-ratio slechts één beroepskracht in het kindercentrum ingezet wordt, dan is er ten minste één andere volwassene in het kindercentrum aanwezig.

6. Pedagogisch beleid en praktijk

6.1 Pedagogisch beleidsplan	
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 2)	
Voorwaarde	De houder heeft een pedagogisch beleidsplan waarin de voor dat kindercentrum kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven ²² .

6.1.1 Inhoud pedagogisch beleidsplan	
Wet kinderopvang (artikel 50)	
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 2)	
Voorwaarden	<ol style="list-style-type: none">1 In het pedagogisch beleidsplan staat in duidelijke en observeerbare termen het volgende beschreven: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen tot de ontwikkeling van hun persoonlijke- en sociale competentie, en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt.2 Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de werkwijze, de maximale omvang en de leeftijdsopbouw van de stamgroep.3 Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen bij welke (spel)activiteiten kinderen hun stamgroep verlaten.4 Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen hoe beroepskrachten bij hun werkzaamheden worden ondersteund door andere volwassenen.²³

6.1.2 Pedagogisch praktijk	
Wet kinderopvang (artikel 50)	
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 2)	
Voorwaarden	<ol style="list-style-type: none">1 De beroepskrachten kennen de inhoud van het pedagogisch beleidsplan.2 De beroepskrachten handelen conform het pedagogisch beleidsplan.

²² Conform art. 2, lid 5 van de Beleidsregels kwaliteit kinderopvang wordt het Pedagogisch beleidsplan voor de eerste maal binnen zes maanden na melding door de houder vastgesteld.

²³ Het betreft volwassenen die ingezet worden als achterwacht in het geval van calamiteiten.

6.2 Emotionele veiligheid

Wet kinderopvang (artikelen 49 en 50)

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 2)

Indicatoren	1 De beroepskracht communiceert met de kinderen.
	2 De beroepskracht heeft een respectvolle houding naar de kinderen.
	3 Er heerst een ontspannen, open sfeer in de groep.
	4 De kinderen worden uitgenodigd tot participatie.
	5 Kinderen hebben vaste beroepskrachten en bekende leeftijdsgenootjes om zich heen.
	6 Er is informatieoverdracht tussen ouders en beroepskracht.

6.3 Persoonlijke competentie

Wet kinderopvang (artikelen 49 en 50)

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 2)

Indicatoren	1 De beroepskracht ondersteunt en stimuleert individuele kinderen.
	2 Er is een goede interactie tussen beroepskracht en individuele kinderen.
	3 Kinderen hebben de mogelijkheid om eigen ervaringen op te doen middels spelmaterial, activiteitenaanbod en inrichting.
	4 Er is aandacht voor leermomenten. Hierbij is taal en motorisch spel van jonge kinderen belangrijk.

6.4 Sociale competentie

Wet kinderopvang (artikelen 49 en 50)

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 2)

Indicatoren	1 De beroepskracht ondersteunt de kinderen in de interactie tussen kinderen onderling.
	2 De beroepskracht ondersteunt de kinderen in het voorkomen en oplossen van conflicten.
	3 De kinderen maken deel uit van het groepsgebeuren.

6.5 Overdracht van normen en waarden

Wet kinderopvang (artikelen 49 en 50)

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 2)

Indicatoren	1 Afspraken, regels en omgangsvormen zijn aanwezig.
	2 Afspraken, regels en omgangsvormen zijn duidelijk.
	3 Afspraken, regels en omgangsvormen worden aan de kinderen uitgelegd.
	4 Beroepskrachten geven zelf in hun spreken en handelen het goede voorbeeld.

7. Klachten

7.1 Wet klachtrecht cliënten zorgsector

Wet klachtrecht cliënten zorgsector (artikel 2)

Voorwaarden	1 De houder treft een regeling voor de behandeling van klachten die voldoet aan de beschreven eisen. ²⁴
	2 De houder brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van ouders.
	3 Een houder ziet erop toe dat de klachtencommissie werkt met een reglement.
	4 De houder hanteert de termijn waarbinnen schriftelijk wordt gereageerd naar aanleiding van een oordeel van de klachtencommissie. ²⁵
	5 De houder leeft geheimhoudingsplicht na.
	6 De houder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin een minimaal aantal zaken wordt aangegeven. ²⁶
	7 De houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder.

7.2 Klachtenregeling oudercommissie

Wet kinderopvang (artikel 60a)

Voorwaarden	1 De houder treft een regeling voor de behandeling van klachten van de oudercommissie over een door hem genomen besluit als bedoeld in artikel 60a, eerste lid, die voldoet aan de beschreven eisen. ²⁷
	2 De houder brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van oudercommissie.
	3 De houder zorgt voor naleving van de regeling.

²⁴ Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt; klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie (min. 3 leden, voorzitter klachtencommissie niet in dienst bij de organisatie, persoon waarover geklaagd wordt, mag niet in de commissie zitten); binnen een afgesproken termijn moeten klager, degene over wie geklaagd is en houder schriftelijk en met redenen omkleed in kennis worden gesteld van het oordeel (gegrondheid en evt. aanbevelingen). Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden); klager en degene over wie geklaagd is worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden (schriftelijk of mondeling); klager en beklagde mogen zich laten bijstaan.

²⁵ De houder deelt de klager en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden) en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

²⁶ Het openbaar verslag bevat de volgende onderdelen: beknopte beschrijving van de regeling, de wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

²⁷ De getroffen regeling waarborgt dat aan de behandeling van een klacht van de oudercommissie niet wordt deelgenomen door de houder of door een persoon die werkzaam is voor of bij de houder op wie die klacht betrekking heeft. De artikelen 2, tweede tot en met vijfde lid, zevende lid, en negende lid, 2a, 3c en 4 van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector zijn van overeenkomstige toepassing.

	4 De houder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin een minimaal aantal zaken wordt aangegeven. ²⁸
	5 De houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder.

²⁸ Het openbaar verslag bevat de volgende onderdelen: beknopte beschrijving van de regeling, de wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

Bijlage 1

Schema voor de berekening van de beroepskracht-kind ratio bij groepen dagopvang, op grond van artikel 3, tweede en derde lid, van de Beleidsregels kwaliteit kinderopvang.

Leeftijd	Beroeps-krachten	Maximale aantal
0 tot 1	1	4
1 tot 2	1	5
2 tot 3	1	6
3 tot 4	1	8
0 tot 2	1	4,5
0 tot 3	1	5
0 tot 4	1	5,75
1 tot 3	1	5,5
1 tot 4	1	6,33
2 tot 4	1	7

Bij de berekening van het maximale aantal kinderen in een groep en het minimaal vereiste aantal beroepskrachten, wordt bij groepen, samengesteld uit kinderen van verschillende leeftijden, een vaste volgorde aangehouden. De eerste stap daarbij is dat het maximale aantal kinderen per leeftijdscategorie wordt berekend, bijvoorbeeld maximaal vier baby's ("0-jarigen") per beroepskracht. De tweede stap is vervolgens de berekening van het resterende aantal kinderen en de daarbij behorende maxima. Er wordt naar boven afgerond; bij een rest van 0,5 of hoger wordt naar 1 afgerond. Een rest lager dan 0,5 zal naar beneden worden afgerond.

Bijlage 2

Schema voor de berekening van de beroepskracht-kind ratio bij samengestelde groepen dagopvang en buitenschoolse opvang

Convenantpartijen hebben afgesproken dat voor gemengde groepen dagopvang en buitenschoolse opvang een gemiddelde wordt gehanteerd voor de vaststelling van het aantal kinderen per pedagogisch medewerker, waarbij een maximum wordt gesteld aan het aantal 0-4 jarigen in een groep. In deze bijlage is een uitwerking gegeven aan deze afspraak van Convenantpartijen.

In het kader van kwaliteit van kinderopvang is een samengestelde groep in de brede leeftijds categorie van 0-13 jaar geen voorkeursoptie van Convenantpartijen.

Maar in sommige situaties kan de kleinschaligheid een dergelijke groepssamenstelling noodzakelijk maken, waarbij bijvoorbeeld kinderen in de BSO-leeftijd voor een deel van de dag worden samengevoegd met de kinderen in de dagopvang. Met een goede, naar leeftijd gedifferentieerde werkwijze kan er dan nog steeds sprake zijn van kwalitatief verantwoorde kinderopvang.

Gecombineerde groepen dagopvang en buitenschoolse opvang kunnen in pedagogisch opzicht waardevol zijn, bijvoorbeeld wanneer de jongste BSO-kinderen en de oudste kinderdagverblijf-kinderen in een samengestelde groep verblijven, en hier in de pedagogische werkwijze nadrukkelijk condities aan worden gesteld.

Bij de uitwerking van de beroepskracht-kind ratio in samengestelde groepen zijn onderstaande uitgangspunten gehanteerd:

- Voorondersteld wordt dat er sprake is van een gelijkmatige verdeling van de verschillende leeftijden over de groep.
- Vervolgens is het gemiddelde bepaald zoals opgenomen in Convenant, waarbij het aantal kinderen in relatie tot één pedagogisch medewerker de basis van de berekening vormt.
- In deze berekening heeft alléén aan het eind van de berekening afronding naar boven plaatsgevonden; het 'doorrekenen' gaat uit van onafgeronde getallen.
- De tabel 0 tot en met 3-jarigen blijft onverkort van toepassing.

Indien met samengestelde groepen dagopvang en buitenschoolse opvang wordt gewerkt, moet in het pedagogisch beleidsplan een duidelijke, naar leeftijd gedifferentieerde, beschrijving gegeven worden van de activiteiten en dagindeling van deze groep.

Leeftijd	Beroepskrachten	Maximale aantal
0 tot 1	1	4
1 tot 2	1	5
2 tot 3	1	6
3 tot 4	1	8
4 tot 13	1	10
4 tot 8	1	10
8 tot 13	1	10
Leeftijd	Beroepskrachten	Maximale aantal
0 tot 13	1	7 ²⁹
1 tot 13	1	8 ³⁰
2 tot 13	1	8 ³¹
3 tot 13	1	9 ³²

²⁹ Waarvan maximaal vier 0 tot en met 3-jarigen, waarvan maximaal twee 0-jarigen.

³⁰ Waarvan maximaal vier 1 tot en met 3-jarigen, waarvan maximaal twee 1-jarigen.

³¹ Waarvan maximaal vijf 2 tot en met 3-jarigen.

³² Waarvan maximaal zes 3-jarigen

Bij de berekening van het maximale aantal kinderen in een groep en het minimaal vereiste aantal beroepskrachten, wordt bij groepen, samengesteld uit kinderen van verschillende leeftijden, een vaste volgorde aangehouden. De eerste stap daarbij is dat het maximale aantal kinderen per leeftijdscategorie wordt berekend, bijvoorbeeld maximaal vier baby's ("0-jarigen") per beroepskracht. De tweede stap is vervolgens de berekening van het resterende aantal kinderen en de daarbij behorende maxima.