

toestaan als een aanvullende licentieovereenkomst voor netwerkgebruik met NEN is afgesloten.
This document may only be used on a stand-alone PC. Use in a network is only permitted when
a supplementary license agreement for us in a network with NEN has been concluded.



Norm > Kinderopvang

Onderdeel Dagopvang en buitenschoolse opvang

Versie 2015



Voorbeeld
Preview

HKZ is de basis > de basis voor kwaliteit > kwaliteit in de zorg >
zorg voor mensen > mensen die zorg nodig hebben >
mensen die kwaliteit verdienen > mensen die kwaliteit
willen leveren > die de zorg willen verbeteren >
dat is de basis > de basis voor beter > dat is HKZ

Norm > Kinderopvang

Onderdeel Dagopvang en buitenschoolse opvang

Versie 2015

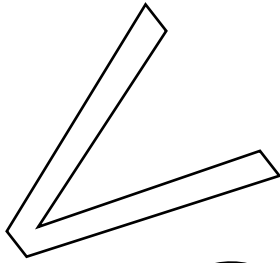
Vastgesteld door het Centraal College van Deskundigen voor
Zorg en Welzijn (CCvD-Z/W) op 15 september 2015.

Geaccepteerd door de Raad voor Accreditatie.

Deze HKZ-norm vervangt de HKZ-norm Kinderopvang

Onderdeel Dagopvang en buitenschoolse opvang 2014.





Inhoud

In deze norm staan de volgende thema's centraal:

> Verbeteren (PDCA-cyclus)

> Resultaatgerichtheid

> Klanttevredenheidsonderzoek

> Kindveiligheid

> Kwaliteitsindicatoren

Deze norm is compatibel met ISO 9001:2015.

© NEN 2015

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Hoofdstuk I

Inleiding

Toelichting (gepubliceerd bij versie 2014)	5
Inleiding	5
Reikwijdte	6
Leeswijzer	7

Hoofdstuk II

Eisen

Rubriek 1: PLAN: Afspraken over het primair proces en professioneel handelen	10
Rubriek 2: DO: Uitvoering van dienstverlening	14
Rubriek 3: CHECK EN ACT: Meten, analyseren en verbeteren van het primair proces	20
Aanvullingen op rubriek 4 t/m 9	24

Bijlagen

Bijlage I: Wijzigingstabel bij HKZ-norm Kinderopvang – Onderdeel Dagopvang en naschoolse opvang (KOV-BSO) 2015	26
Bijlage II: Referentietabel ISO 9001:2015 – HKZ-norm Kinderopvang – Onderdeel Dagopvang en buitenschoolse opvang (KOV-BSO) 2015	29
Bijlage III: HKZ-model	33

Norm Kinderopvang
Preview



Hoofdstuk I

Deze HKZ-norm is van toepassing op het kwaliteitsmanagementsysteem van de kinderopvang in Nederland.



Toelichting (gepubliceerd bij versie 2014)

De HKZ-norm Kinderopvang (voorheen 'HKZ-certificatieschema Kinderopvang') is voor het eerst verschenen in 1999 en driemaal herzien (in 2002, 2006 en 2009). In 2014 is in overleg met de brancheorganisatie de HKZ-norm Kinderopvang op actualiteit getoetst. Dit heeft geleid tot enkele wijzigingen ten opzichte van de versie van 2009.

Inleiding

Deze HKZ-norm Kinderopvang Onderdeel Dagopvang en Buitenschoolse Opvang (KOV-BSO) is een herziening van de HKZ-norm KOV-BSO 2014. De wijzigingen in deze norm hebben uitsluitend betrekking op wijzigingen die hebben plaatsgevonden in ISO 9001.

KOV-BSO 2014 is compatibel met ISO 9001:2008, KOV-BSO 2015 is compatibel met ISO 9001:2015. Voor de overgangstermijn zie: www.hkz.nl.

De eisen van KOV-BSO 2014 zijn verder gehandhaafd en nog steeds gebaseerd op de besluitvorming van de werkgroep die daarvoor destijds was ingesteld (zie samenstelling werkgroep).

De wijzigingen als gevolg van ISO 9001:2015 zijn vastgesteld door het Centraal College van Deskundigen.



Inleiding

Reikwijdte

Deze norm heeft betrekking op diverse vormen van kinderopvang. De eisen voor de diverse opvangvormen zijn in aparte onderdelen opgenomen.

Concreet vallen de volgende organisaties onder de reikwijdte van deze norm:

- > Kindercentra. Onder een kindercentrum wordt verstaan: een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt, anders dan gastouderopvang.
- > Dagopvang. Dagopvang is kinderopvang verzorgd door een kindercentrum voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs gaan volgen.
- > Centra voor buitenschoolse opvang. Buitenschoolse opvang is kinderopvang verzorgd door een kindercentrum voor kinderen in de leeftijd dat zij naar het basisonderwijs kunnen gaan. Het centrum biedt opvang vóór of na de dagelijkse schooltijd, evenals gedurende vrije dagen of middagen en in de schoolvakanties.
- > Bureaus voor gastouderopvang. Onder een gastouderbureau wordt verstaan: een organisatie die gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt en door tussenkomst van wie de betaling van ouders aan gastouders geschiedt.
- > Peuterspeelzalen. Een peuterspeelzaal biedt speel- en/of aanvullende ontwikkelingsmogelijkheden aan kinderen in de leeftijd vanaf twee jaar tot aan het moment waarop zij basisonderwijs kunnen volgen. De peuterspeelzaal biedt deze mogelijkheden gedurende minder dan vier aaneengesloten uren per dag.

Het certificaat op basis van deze norm kan worden aangevraagd voor zowel elke afzonderlijke opvangvorm als meerdere opvangvormen tegelijk. Op welke opvangvorm(en) het certificaat betrekking heeft, wordt in de scope op het certificaat vermeld.

Leeswijzer

De HKZ-norm Kinderopvang 2015 bestaat uit drie delen die de rubrieken 1 t/m 3 voor het primaire proces en aanvullingen op de rubrieken 4 t/m 9 bevatten:

- > dagopvang en buitenschoolse opvang;
- > gastouderbureaus;
- > peuterspeelzalen.

De rubrieken 4 t/m 9 zijn voor alle sectoren hetzelfde en zijn opgenomen in het Algemeen Organisatiedeel (versie 2015).

Opmerking:

Hoewel het bij het gebruik van deze norm logisch lijkt om met rubriek 1 te beginnen, wordt aanbevolen om eerst rubriek 4 uit het Algemeen Organisatiedeel door te nemen. In rubriek 4 bepaalt de organisatie namelijk de invloed van haar omgeving (4.1) en de eisen, behoeften en verwachtingen van klanten en stakeholders (4.2). Deze zaken worden het uitgangspunt om onder andere beleid te formuleren (4.3) en cruciale processen vast te stellen (4.4). Alle andere rubrieken (1 t/m 3 en 5 t/m 9) met de daarin beschreven eisen hangen in feite hieronder. Daarnaast is het risicodenken op organisatieniveau in 4.5 erg belangrijk, zodat zowel bedreigingen als mogelijkheden in kaart gebracht worden. Het kwaliteitsmanagementsysteem kan dan zodanig ingericht worden dat risico's beheerst en de zorg- en dienstverlening verbeterd worden, en dat mogelijkheden zoveel mogelijk benut worden. Dit biedt organisaties de kans om (nog) beter aan eisen, behoeften en verwachtingen van klanten en stakeholders te voldoen en de klanttevredenheid te verhogen. Daarom wordt in deze HKZ-norm risicomanagement op drie niveaus gevraagd: op procesniveau (1.1), op individueel klantniveau (2.5) en op organisatieniveau (4.5). Hiermee wordt risicomanagement allesomvattend binnen de organisatie.

ALTIJD DE ACTUELE NORM IN UW BEZIT HEBBEN?

Nooit meer zoeken in de systemen en uzelf de vraag stellen:
'Is HKZ 132:2015 nl de laatste versie?'

Via het digitale platform NEN Connect heeft u altijd toegang tot de meest actuele versie van deze norm. Vervallen versies blijven ook beschikbaar. **U en uw collega's** kunnen de norm via NEN Connect makkelijk raadplagen, online en offline.

Kies voor slimmer werken en bekijk onze mogelijkheden op www.nenconnect.nl.

Heeft u vragen?

Onze Klantenservice is bereikbaar maandag tot en met vrijdag, van 8.30 tot 17.00 uur.

Telefoon: 015 2 690 391

E-mail: klantenservice@nen.nl

