

## **TOEPASSING NORMEN KWALITEITSLABEL SOCIAAL WERK VOOR PEUTERSPEELZAALWERK (PZW)**

**Versie 3 december 2019, gebaseerd op vastgestelde herziene versie van het label dd 29 mei 2019**

### **Opzet**

De normen in het kwaliteitslabel zijn afgeleid van de vastgestelde Kwaliteitswaarden van de branche Sociaal Werk. Ze zijn ingedeeld in drie hoofdgroepen, die de opzet van deze Branchecode volgen:

1. **Vakmanschap:** bevat alle normen die te relateren zijn aan kennis, houding, vaardigheden, verantwoordelijkheden en gedrag van de professional;
2. **Dienstverlening:** bevat alle normen die met het uitvoerende werk te maken hebben;
3. **Organisatie en bestuur:** bevat de normen die gaan over analyse, strategie, HRM, bedrijfsvoering en cyclisch verbeteren.

### **Terminologie**

De volgende terminologie is in het label gebruikt:

- **Klant** (term staat voor alle type klanten en cliënten en dus ook voor burgers, wijkvereniging, e.d.);
- **Professional** (term staat voor alle (sociaal) werkers, ook als zij als ZZP-er of stagiair zijn ingezet maar dus niet voor ondersteunende medewerkers, leiding, vrijwilligers e.d.);
- **Medewerker** (term geldt voor alle medewerkers, ook leiding en ondersteuning)
- **Organisatie** (term geldt voor stichting, onderneming, welzijnsorganisatie, wijkteamorganisatie en is inclusief het management (alle verantwoordelijke leidinggevenden (van bestuurder, directeur tot leidinggevende en teamcoördinator) en het ondersteunend personeel;
- **Opdrachtgever** (term geldt voor de gemeente en andere opdrachtgevers zoals bijv. subsidiegevers);
- **Dienstverlening** (overkoepelende term voor de diverse werksoorten zoals maatschappelijk werk, jeugd- en jongerenwerk, ouderen werk, peuterspeelzaalwerk, kinderopvang, sociaal raadslieden werk, buurtbemiddeling, dagbesteding, schuldhulpverlening, participatie in wijkteams en CJG-teams etc.); bij wijkteams gaat het om alle werkzaamheden zoals vraagverheldering, signalering, beoordeling, toekenning, ondersteuning, verwijzing en advies.
- **Bedrijfskritische vrijwilligers** (vrijwilligers die hiertoe geschoold / geïnstrueerd zelfstandig coördinerend of uitvoerend werk doen (onbetaald of vrijwilligersvergoeding) waarbij kwaliteitsborging nodig is en zij werken onder verantwoordelijkheid van de sociaal werk organisatie en daardoor relevant zijn voor de scope): bijvoorbeeld buurtbemiddeling, coach4you, homestart, opvoedondersteuning, budgetcoaches, opvang statushouders, vrijwillige palliatieve thuiszorg, coördinatie taalmaatjes, coördinatie vrijwilligerscentrale,... (Tellen mee met de scope van het onderzoek)
- **Niet-bedrijfskritische vrijwilligers** (vrijwilligers die hand- en spandiensten verlenen, die geen direct afbreukrisico vormen voor de kwaliteit zoals gastvrouwen, bardienst, automaatje, formulierenbrigade, belastinghulp, taalmaatje, gezelschapsmaatje, klussendienst, tuinhulp, e.d. (Tellen niet mee met de scope van het onderzoek)
- **Bedrijfskritische stagiaires:** stagiaires die in laatste fase van hun opleiding (MBO, HBO of academisch) ½ tot 1 jaar stage lopen in het primair proces van de organisatie en daar -na inwerken- onder supervisie zelfstandig werkzaamheden uitvoeren of die onderzoek doen voor de organisatie. (Tellen mee met de scope)
- **Snuffel stagiaires:** Lopen aan begin van hun opleiding een/ enkele weken mee. (Tellen niet mee in de scope.)

*Normen Kwaliteitslabel Sociaal Werk Versie 29 mei 2019; toepassing peuterspeelzaalwerk 2019*

- **Ingezette derden:** Adviseurs, trainers, ZZP-ers, supervisors, gedragskundigen, flexibele schil e.d. die in opdracht een aandeel leveren in het primaire proces van de sociaal werk organisatie. (Tellen mee met de scope.)
- **Samenwerkingspartner** (partners zijn zowel in het klein een netwerk in de wijk en groter gemeentelijk of regionaal);
- **Belanghebbenden** (term is breed en overkoepelend bedoeld en staat voor iedereen die op welke wijze ook belang heeft bij de Sociaal Werk organisatie: burgers, klanten, opdrachtgevers, samenwerkingspartners, medewerkers, vrijwilligers, e.d.).
- **Van toepassing zijnde beroepscompetentieprofielen en beroepscode:** omdat Sociaal Werk organisaties in den lande onderling wisselende vormen van dienstverlening uitoefenen, die niet alleen in het sociaal domein liggen (w.o. ook WMO en wijkteams) maar ook in het jeugddomein (gezinshulp, CJG, e.d.) en deels ook op kruispunt welzijn en zorg (zoals welzijn op recept, palliatieve thuishulp) zijn naast het beroepsprofiel en de gedragscode voor Sociaal werker ook het profiel en SKJ gedragscode voor de jeugd en gezinsspecialist en soms ook BIG geregistreerde profielen en codes van toepassing. Om dit in de normen niet steeds te herhalen spreken we over de 'van toepassing zijnde beroepscompetentieprofielen en beroepscode'.
- **Peuterwerk:** het voormalige peuterspeelzaalwerk (na de harmonisatie)

Bij het normenkader zijn diverse hulpmiddelen ontwikkeld die zowel de leden van Sociaal Werk Nederland, als de toetsers houvast geven voor het voldoen aan en voeren van een goed gesprek over de normen, ook over de achterliggende bedoeling van elke norm. Alle hulpmiddelen zijn gratis als download beschikbaar op <https://www.sociaalwerk nederland.nl/voor-leden/kwaliteitslabel-sociaal-werk/alle-documenten-op-een-rij>

Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Bevindingen toetsing en gegeven verbeteringsuggesties
1. Professionals beschikken over de voor hun werk relevante competenties zoals geformuleerd in het voor hen van toepassing zijnde beroepscompetentieprofiel en passen deze toe.	Deze norm is niet integraal van toepassing. De aanbieder van peuterwerk kan vaststellen welke van de 10 competenties relevant geacht worden in aanvulling op gestelde eisen in de peuterwerkbranche. Voor beroepskrachten in het peuterwerk geldt het beroepsprofiel pedagogisch medewerker Kinderopvang. Aan de beroepskwalificaties worden nadere eisen gesteld in specifieke wet- en regelgeving en de cao Kinderopvang en de cao Sociaal Werk, bijv. t.a.v. taalniveau.
2. Professionals in een nieuwe rol of functie werken zich actief en adequaat in.	Deze norm is zo van toepassing en geldt ook voor stagiaires en beroepskrachten in opleiding.
3. Professionals zijn ondernemend, signaleren, pakken kansen actief op en werken hierbij samen in het netwerk.	Deze norm is zo van toepassing. Voorbeelden van proactief gedrag en signaleren van kansen zijn bijvoorbeeld inspelen op ouderinitiatieven, opzetten van VVE-activiteiten samen met andere partners in de wijk of scholen, het CJG, wijkteams, samenwerking met ouderenorganisaties (ontmoetingen), e.d. Doel: actief bijdragen aan verbeteren van de dienstverlening, betrokkenheid versterken e.d.
4. Professionals versterken eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfregie en participatie van burgers / cliënten.	Deze norm is van toepassing maar lees i.p.v. burgers 'ouders/opvoeders en kinderen'. Denk bijv. aan initiatieven op vlak opvoedondersteuning, ouderbetrokkenheid, kindparticipatie in activiteiten e.d. zo van toepassing.
5. Professionals maken afspraken over hun bijdrage aan de realisatie van de opdracht van de organisatie, handelen hiernaar en dragen deze uit.	Deze norm is zo van toepassing, heeft betrekking op de maatschappelijke opdracht van de organisatie en geldt ook voor stagiaires en beroepskrachten in opleiding. Vergt antwoord op de vraag "wat is jouw rol hier of wat doe jij hierin"
6. Professionals nemen hun verantwoordelijkheid en benutten hun professionele ruimte in de rollen die zij hebben.	Deze norm is zo van toepassing en kan verschillend ingevuld worden ook in relatie tot de specifieke rol die de betreffende beroepskracht vervult. Zo worden van pedagogische beleidsmedewerkers andere initiatieven verwacht dan van pedagogisch medewerkers. Voorbeelden: extra oudergesprek, collega inschakelen e.d.
7. Professionals houden zich aan de voor hun werk van toepassing zijnde beroepscode en aan de gedragscode van de organisatie.	Deze norm is zo van toepassing. Naast de (eventuele) gedragscode van het peuterwerk gelden de beroepscode kinderopvang (website FNV) en de eisen in de van toepassing zijnde wetgeving.
8. Professionals houden zich aan de geldende werkafspraken en richtlijnen van de organisatie en werken actief mee aan het optimaliseren ervan.	Deze norm is zo van toepassing waarbij afspraken en richtlijnen deels worden voorgeschreven in de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
9. Professionals gaan zorgvuldig om met uitingen, beeld, gegevens en eigendommen van klanten.	Deze norm is zo van toepassing en is niet alleen van toepassing op privacygevoelige informatie (gegevens, beeld en geluidmateriaal) maar ook b.v. op spullen van kinderen.

<b>Kwaliteitsnormen Vakmanschap</b>	<b>Bevindingen toetsing en gegeven verbeteringsuggesties</b>
10. Professionals onderschrijven en zijn ingewerkt in de door de organisatie gehanteerde methoden en technieken en wegen binnen deze kaders af welke interventies zij in zetten.	Deze norm is zo van toepassing. Het gaat hier om 'gedrag in het klein' bijvoorbeeld inspelen op ongewenst gedrag van een kind en om het handelen binnen de kaders van het -geldende- pedagogisch beleid en hierin vastgestelde te hanteren pedagogische methoden, bij voorkeur onderbouwd en gevalideerd (NJI, Movisie). Welke methoden zal afhangen van aard en doelgroep van de kinderopvang. Voorbeelden van methodieken: spelmethodiek, VVE methodieken zoals taal in interactie, Video Interactie Begeleiding, Kijk, Triple -P etc. Pedagogisch beleidsmedewerkers kunnen hierin een voortrekkers – en/of coachende rol vervullen.
11. Professionals werken aan vernieuwing en verbetering van de dienstverlening.	Deze norm is zo van toepassing. Het gaat hier om het eigen initiatief en de bijdrage aan vernieuwing door de beroepskrachten zelf. Kan gaan om (bijdragen aan) ontwikkeling van nieuw aanbod, aanpassen van het bestaande aanbod zoals ander voedingsaanbod, inspeland op feedback van ouders, of komen tot nieuw spelmateriaal.
12. Professionals ontwikkelen hun benodigde competenties en onderhouden hun vakbekwaamheid. Geregistreerde professionals houden hun portfolio actief bij teneinde hun registratie te continueren.	Deze norm is zo van toepassing. Het gaat hier om het eigen initiatief en gedrag van de beroepskrachten. Kaders vormen cao, branche scholingsaanbod, eisen wetgeving aan scholing van pedagogisch medewerkers (b.v. scholingseisen vve, taaleis) en EHBO.
13. Professionals wisselen kennis en leerervaringen uit om zichzelf en het vak te ontwikkelen.	Deze norm is zo van toepassing en gaat hier om het eigen initiatief en gedrag van de beroepskrachten: informeel delen, pm'er-overleg, intervisie en casuïstiek bespreking, nabespreken van video-opnames e.d.
14. Professionals zijn zich bewust van de kosten en baten van hun inzet en activiteiten en kunnen dit uitleggen aan derden.	Deze norm is zo van toepassing. Denk aan het kostenbewust besteden van een locatiebudget en het kunnen uitleggen van tarieven en regelgeving in deze.
15. Professionals verzamelen relevante feedback, evalueren het eigen functioneren op de afgesproken wijze en stellen eigen ontwikkeldoelen.	Deze norm is zo van toepassing en gaat over het door de beroepskracht zelf actief verzamelen van feedback, b.v. in evaluaties, oudergesprekken, intervisie en hieruit leren.

<b>Kwaliteitsnormen Dienstverlening</b>	<b>Bevindingen toetsing en gegeven verbeter suggesties</b>
1. De organisatie communiceert over haar dienstverlening en professionals dragen dit actief uit en zijn zichtbaar en vindbaar.	Deze norm is zo van toepassing. Denk aan website, brochures, voorlichtingsactiviteiten, etc.
2. Professionals inventariseren de expliciete en impliciete vragen en risico's aan de zijde van de klant(-groep). Dit geldt zowel voor individuele cliënten/ clientsystemen, als burgerinitiatieven en alles er tussen in. Zij stellen vooraf vast of de vraag past binnen het beleid en de beschikbare capaciteit en competenties van de organisatie. Past dit niet dan zorgt de professional voor een passende verwijzing.	Deze norm is van toepassing en speelt al bij aanmelding en intake. Het gaat over het met ouders in kaart brengen van vragen, (ook cultuur/geloof gebonden) wensen en gebruiken en (eventuele) specifieke kindkenmerken en problematiek, en het maken van afspraken hierover. Door goede kennis van de sociale kaart en het (aanvullende) ondersteuningsaanbod en door goede samenwerking met partners kan gericht worden verwezen of aangevuld. Denk aan jeugdhulp, peuter-plus-groepen, passende kinderopvang, etc.
3. Professionals maken met elke klant(-groep) passende afspraken over doelen, activiteiten, middelen, inzet van de klant en andere betrokkenen (netwerk, partners en vrijwilligers) en evaluatie.	Deze norm is van toepassing en bouwt voort op verkregen informatie bij aanmelding en intake (4). Gaat om komen tot een kindplan 'op maat' wat aansluit bij het pedagogisch beleidsplan. Het kan nodig zijn om anderen in het kindplan een rol te geven zoals school, het CJG, logopedie, zorgadvies team, voorschools- maatschappelijk werk of over zgn. voorbehouden medische handelingen bijv. de thuiszorg. Ouders moeten hiermee instemmen en dit moet aantoonbaar zijn.
4. Professionals ondersteunen de klant(-groep) bij de realisatie van de afgesproken aanpak, zetten geschikte methoden en technieken in, betrekken het netwerk en benutten de deskundigheid van collega's en samenwerkingspartners.	Deze norm is van toepassing en gaat over het handelen conform kindplan en het pedagogisch beleidsplan en de eventuele samenwerking daarbij in de uitvoering met partners en ouders. Dit kan blijken uit o.a. diverse vormen van vastlegging en aannemelijke praktijkverhalen.
5. Professionals signaleren risico's, kritische signalen en ongewenste situaties in de dienstverlening aan de klant en geven hieraan opvolging volgens geldende afspraken van de organisatie en in de keten. Gezamenlijk reflecteren professionals op leerpunten uit deze afwijkingen en de organisatie neemt waar zinvol verbetermaatregelen om toekomstige risico's te voorkomen.	Deze norm is van toepassing. Over risicosignalering en taxatie en opvolging gelden diverse wettelijke kaders als handelen volgens het eigen actuele veiligheids- en risicobeleid (IKK), veilig thuis, inspectiekader GGD, verplichte RI&E, eigen procedures kinderopvang (b.v. rond klachten, incidenten, vertrouwenspersoon). Het tijdig intern melden en registeren maakt hiervan deel uit.
6. Professionals registreren de afspraken, de voortgang en evaluaties omtrent de dienstverlening aan de klant op de afgesproken wijze, opdat reflectie en verantwoording op keuzes en het handelen mogelijk is en de continuïteit van dienstverlening gewaarborgd is bij uitval van de betrokken professional. Dit geldt voor alle vormen van dienstverlening.	Deze norm is van toepassing. De PSZ hanteert hieromtrent afspraken en werkwijzen zoals bijv. groeps- en kind observaties, dagrapportages, vastlegging oudergesprekken, logboekje per kind of groep, overdracht aan collega's, etc.

*Normen Kwaliteitslabel Sociaal Werk Versie 29 mei 2019; toepassing peuterspeelzaalwerk 2019*

Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Bevindingen toetsing en gegeven verbeteringsuggesties
7. De organisatie hanteert afspraken over beëindiging van de dienstverlening. Professionals maken bij afsluiting zo nodig afspraken over nazorg of interventies in de toekomst en voeren deze uit.	Deze norm is van toepassing en gaat over de werkwijze. Die werkwijze moet al bij de start van de opvang duidelijk zijn. De peuterwerkorganisatie hanteert hiervoor een werkwijze, bijvoorbeeld een eindobservatie en eindgesprek met ouders en evt. overdracht naar school.
8. Professionals evalueren de dienstverlening met hun uiteenlopende klanten op passende wijze, leren hieruit, stellen zo nodig de aanpak in overleg bij en leggen uitkomsten vast. Zij delen leerervaringen en 'best practices' met collega's.	Deze norm is in voorkomende situaties van toepassing, bijvoorbeeld in geval van informatieoverdracht naar bijv. school of zorgadvies team, e.e.a. met instemming ouders.
9. Professionals maken afspraken met relevante samenwerkingspartners over ieders inzet in de dienstverlening aan cliënten, groepen en andere belanghebbenden. Binnen deze kaders werken zij samen, overleggen en monitoren de voortgang en evalueren periodiek.	Deze norm is van toepassing. Partners zijn bijvoorbeeld scholen, jeugdgezondheidszorg, thuiszorg, CJG, etc. De norm gaat over afspraken die casus-overstijgend zijn (dus niet over dat ene kind maar over de samenwerking tussen school en PSZ etc.). Voorbeeld: wat doen we bij uitbraak van infectieziektes.
10. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische vrijwilligers (zie toelichting vooraan) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.	Deze norm is van toepassing als de peuterwerk-aanbieder vrijwilligers inzet, die direct werken met kinderen en/of ouders. Beleid kan blijken uit afspraken en documenten m.b.t. inzet vrijwilligers, registraties en dossiervorming (en VOG), eventuele rol vrijwilliger coördinator, werving en inwerken, randvoorwaarden, scholingsprogramma's, folders/website, procedure matching, e.d. Handelen kan blijken uit dossiers, informatie vrijwilligers en professionals en uit casuïstiek bijv. rond beargumenteerd beëindigen samenwerking met vrijwilliger.
11. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische stagiaires (zie toelichting vooraan) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.	Deze norm is van toepassing als de peuterwerkorganisatie stagiaires inzet, die direct werken met kinderen en/of ouders. Beleid kan blijken uit afspraken en documenten m.b.t. inzet stagiaires, afspraken met toeleverende scholen, registraties en dossiervorming (en VOG), eventuele rol stagecoördinator en praktijkbegeleider, werving en inwerken, randvoorwaarden, scholingsprogramma's, folders/website, procedure matching, e.d. Handelen kan blijken uit dossiers, informatie vrijwilligers en professionals en uit casuïstiek bijv. rond begeleiding en beoordeling stagiair.

<b>Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur</b>	<b>Bevindingen toetsing en gegeven verbeter suggesties</b>
1. De organisatie maakt periodiek een analyse van maatschappelijke ontwikkelingen, wet- en regelgeving en ontwikkelingen in haar werkgebied. Zij stelt vast wie belanghebbenden bij de dienstverlening zijn, welke betrokkenheid zij hebben en wat hun eisen en wensen zijn. En zij voert periodiek een risico- en kansen inventarisatie uit met input van de professionals.	Deze norm is van toepassing. Hierbij gaat het enerzijds om goed bijhouden wat er verandert in relevante wet- en regelgeving en hier op inspelen. Zie o.m. <a href="http://www.veranderingenkinderopvang.nl">http://www.veranderingenkinderopvang.nl</a>  Het gaat bijv. ook om d.m.v. een periodieke SWOT analyse kijken waar intern en in het werkgebied de kansen en bedreigingen liggen en hierop inspelen. Kan bijv. gaan om een groep nieuwkomers in de wijk, groei in jonge gezinnen door bouw van veel nieuwe woningen, komst van een concurrent, etc.
2. De organisatie formuleert haar missie, visie en strategie en beoogde resultaten in lijn met deze analyses. Zij betreft relevante belanghebbenden, waaronder medewerkers, bij de opstelling of herformulering hiervan.	Deze norm is van toepassing. Te betrekken belanghebbenden zijn bijvoorbeeld eigen medewerkers, oudervertegenwoordiging, gemeente(n), onderwijs, partners, etc.
3. De organisatie maakt met haar opdrachtgevers en financiers heldere afspraken over de invulling van haar maatschappelijke opdracht en de verantwoording hiervan.	Lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente. Zo van toepassing
4. De organisatie benut het gedachtegoed van het Kwaliteitslabel en de competenties uit de van toepassing zijnde beroepsprofielen om verder te professionaliseren en samen te vernieuwen.	Lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente. Zo van toepassing
5. De organisatie maakt haar missie, visie en strategie in de praktijk waar en maakt dit aannemelijk met relevante gegevens, bewijzen en/of voorbeelden.	Deze norm is van toepassing en spreekt voor zich.
6. De organisatie pakt de vernieuwing en verbetering van haar diensten en producten planmatig aan, werkt zo in de praktijk en implementeert innovaties adequaat.	Lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente. Zo van toepassing
7. De organisatie heeft de benodigde functies, taken en rollen en benodigde capaciteit vastgesteld met de bijbehorende competenties en verantwoordelijkheden en bevoegdheden.	Deze norm is van toepassing. De aangescherpte eisen in wetgeving maakt dat dit voor de kinderopvang een actueel vraagstuk is. De norm vraagt ook dat de peuterwerkorganisatie, mogelijk in aanvulling op beroepsprofielen, vaststelt welke specifieke competenties nodig zijn om de eigen missie en visie waar te maken bij de eigen doelgroepen.
8. De organisatie werft en selecteert medewerkers met de benodigde competenties en checkt of kandidaten aan de organisatieeisen en opdrachtgevereisen voldoen en werkt hen adequaat in met actieve inzet van de nieuwe medewerkers zelf.	Deze norm is van toepassing en vloeit voort uit de voorgaande. Denk b.v. ook aan controle of een diploma en/of aanvullende opleiding kwalificeert voor het werken op een vve-groep.



<b>Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur</b>	<b>Bevindingen toetsing en gegeven verbeteringsuggesties</b>
9. De organisatie hanteert beleid voor de ontwikkeling van talenten van ingezette medewerkers (ook gedetacheerde medewerkers en ZZP'ers) en voert dit uit.	Deze norm is van toepassing. De cao's geven hiervoor kaders.
10. De organisatie hanteert een passende vorm van tenminste jaarlijkse evaluatie van het functioneren en de ontwikkeling van elke medewerker, legt de afspraken vast en monitort de voortgang.	Deze norm is van toepassing. De cao's geven hiervoor kaders.
11. De organisatie heeft een visie en beleid vastgesteld op de inzet van vrijwilligers in de dienstverlening en de maatschappelijke meerwaarde hiervan. De organisatie is zich bewust van, en beheerst risico's rond de inzet van vrijwilligers en voldoet op dit vlak aan wettelijke vereisten. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met vrijwilligers.	Deze norm is van toepassing als de peuterwerk aanbieder vrijwilligers inzet, die direct werken met kinderen en/of ouders. Beleid kan blijken uit afspraken en documenten m.b.t. inzet vrijwilligers, registraties en dossiervorming (en VOG), eventuele rol vrijwilligercoördinator, werving en inwerken, randvoorwaarden, scholingsprogramma's, folders/website, procedure matching, e.d.
12. De organisatie heeft visie en beleid vastgesteld op de inzet van stagiaires in de dienstverlening en de maatschappelijke meerwaarde ervan. De organisatie is zich bewust van, en beheerst risico's rond de inzet van stagiaires en voldoet op dit vlak aan wettelijke vereisten en eisen van de opleiding. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met stagiaires.	Deze norm is van toepassing als de peuterwerk aanbieder stagiaires inzet, die direct werken met kinderen en/of ouders. Beleid kan blijken uit afspraken en documenten m.b.t. inzet stagiaires, afspraken met toeleverende scholen, registraties en dossiervorming (en VOG), eventuele rol stagecoördinator en praktijkbegeleider, werving en inwerken, randvoorwaarden, scholingsprogramma's, folders/website, procedure matching, e.d.
13. De organisatie heeft een visie en beleid vastgesteld op de ondersteuning van burgerinitiatieven en de maatschappelijke meerwaarde hiervan. Zij is zich bewust van, en beheerst risico's rond deze samenwerking in de praktijk.	Deze norm is van toepassing. Bij de term burgerinitiatieven valt te denken aan ouderinitiatieven, opvoedcafés, spelotheken, etc.
14. De organisatie selecteert betaalde derden (zoals zzp'ers, trainers, etc.) zorgvuldig op competenties, werkwijze en integriteit voordat ze ingezet worden in de dienstverlening, maakt afspraken over hun inzet en evalueert met hen de prestaties.	Deze norm is van toepassing en handelt over de inzet van derden tegen betaling (gaat dus niet om vrijwilligers of samenwerkingspartners). Derden zijn bijvoorbeeld een educatieve ambulante dienst, een trainer, een vertrouwenspersoon, de logopedie, de schoonmaak, een vervoersbedrijf, etc.
15. De organisatie houdt een dossier bij van elke medewerker, stagiaire, vrijwilliger en ingezette derde, dat voldoet aan wettelijke eisen en aan de eigen richtlijnen van de organisatie.	Deze norm is van toepassing. Hiervoor gelden wettelijke kaders (personenregister Kinderopvang, opleiding, permanente screening).

*Normen Kwaliteitslabel Sociaal Werk Versie 29 mei 2019; toepassing peuterspeelzaalwerk 2019*



<b>Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur</b>	<b>Bevindingen toetsing en gegeven verbeter suggesties</b>
16. De organisatie stelt vast dat wat nodig is voor een veilige, bedrijfszekere, en bruikbare werksituatie voor elke professional en klant / cliënt en houdt zich aan wettelijke verplichtingen op vlak van Arbo, RI&E en BHV.	Deze norm is van toepassing. Hiervoor gelden naast Arbowetgeving specifieke wettelijke kaders en erkenningseisen Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP). De GGD heeft een wettelijk geregelde toezichtfunctie.
17. De organisatie voldoet ook aan wet- en regelgeving op het vlak van tenminste: privacy /AVG, klachten, meldcode, vertrouwensfunctie, cliëntparticipatie, medezeggenschap, , ongewenst gedrag en handelt hiernaar.	Zo van toepassing
18. De organisatie houdt zich aan de Governance code van Sociaal Werk Nederland en de CAO Sociaal Werk of een andere van toepassing zijnde CAO.	Dit is van toepassing. Voor het peuterwerk kan cao Kinderopvang of cao Sociaal Werk van toepassing zijn.
19. De organisatie richt haar werkprocessen (primair, ondersteunend en besturend) en bedrijfsvoering en dienstverlening inzichtelijk, effectief en doelmatig in opdat dit bijdraagt aan het behalen van de resultaten en de beheersing van risico's. Zij monitort de werkbaarheid van afspraken en werkprocessen en neemt waar nodig verbetermaatregelen.	Deze norm is van toepassing. Verwijst naar set procedures en richtlijnen, in feite een werkbaar eigen kwaliteitssysteem.
20. Bij organisatieveranderingen spant de organisatie zich in om prestaties voor klanten op niveau te houden.	Zo van toepassing.
21. De organisatie selecteert en toetst bedrijfskritische leveranciers vooraf op risico's voor de dienstverlening en contracteert hen op basis daarvan. Zij evalueert met hen de prestaties.	Deze norm is van toepassing en gaat over weloverwogen inkoop van meubilair, ICT, voeding, spelmateriaal etc.
22. De organisatie stelt vast welke gegevens (kwantitatief en kwalitatief) nodig zijn om te kunnen reflecteren op haar maatschappelijke resultaten. Zij zet geschikte methoden in om de gewenste feedback van klanten, opdrachtgevers, medewerkers, partners en andere relevante belanghebbenden te verzamelen. De organisatie monitort het behalen van de resultaten en stuurt zo nodig bij.	Deze norm is van toepassing. Gegevens kunnen kwantitatief en kwalitatief zijn: ouder- en medewerkerstevredenheid, registraties incidenten en klachten, interne audits, wachtlijst, in- en uitstroom, ziekteverzuim, financiële cijfers. Nadat vaststaat welke gegevens nuttig zijn, gaat het er om ze zo te verzamelen dat ze ook iets zeggen en er vervolgens uit te leren.
23. De organisatie verantwoordt zich niet alleen naar haar opdrachtgevers maar doet ook publiek verslag van haar maatschappelijke prestaties en inzet van financiële middelen.	Deze norm is van toepassing. Veelal in de vorm van een jaarverslag.