



Vlaanderen  
is kansrijk opgroeien



# Het kwaliteitslabel voor de kleuteropvang

## INHOUD VAN DEZE BROCHURE

Waarom een kwaliteitslabel? .....	3
Wie kan het kwaliteitslabel aanvragen? .....	3
Hoe vraag je het kwaliteitslabel aan? Bij wie? .....	3
Waarom een kwaliteitslabel behalen? Welke voordelen houdt het in voor mij? .....	4
Hoe wordt nagegaan of ik aan de voorwaarden voor het kwaliteitslabel voldoe/ blijf voldoen? ...	4
Wat zijn de voorwaarden voor het kwaliteitslabel? .....	6
Organisatorisch beleid	6
Toegankelijkheid	8
Pedagogisch beleid	9
Medewerkersbeleid	11
Monitoring en evaluatie	13
Waar kan ik terecht met vragen over het kwaliteitslabel? .....	14



## WAAROM EEN KWALITEITSLABEL?

Kleuters hebben nog een grotere behoefte aan een 'veilig nest', zorg en begeleiding, dan kinderen in het lager onderwijs. Met het oog daarop werkte de Vlaamse Regering een aantal kwaliteitsvoorwaarden uit. Organisatoren die daaraan voldoen, kunnen van Opgroeien een kwaliteitslabel toegekend krijgen.

Lokale besturen besteden een deel van hun middelen bij voorrang aan kleuteropvang met een kwaliteitslabel. Dit is een extra stimulans om te komen tot een voldoende groot en kwaliteitsvol aanbod kleuteropvang.

## WIE KAN HET KWALITEITSLABEL AANVRAGEN?

Elke rechtspersoon die kleuteropvang aanbiedt en voldoet aan de door de Vlaamse Regering vooropgestelde kwaliteitsvoorwaarden, kan een label aanvragen.



Als je vandaag een erkenning hebt of een attest van toezicht van Opgroeien regie voor gezins- of groepsopvang, is het niet nodig om een kwaliteitslabel aan te vragen. Op 1 januari 2022 krijg je automatisch een kwaliteitslabel toegekend. Als je vandaag subsidies ontvangt voor die opvang van Opgroeien regie, zullen die vanaf 1 januari 2022 worden omgezet naar een transitie subsidie. Hierover volgen later meer details.

## HOE VRAAG JE HET KWALITEITSLABEL AAN? BIJ WIE?

Je vraagt het kwaliteitslabel aan bij Opgroeien.

[Hier](#) vind je de aanvraagprocedure en de nodige aanvraagformulieren.

Je informeert het lokaal bestuur van de gemeente of stad dat je een kwaliteitslabel zal aanvragen voor een locatie op hun grondgebied.

# WAAROM EEN KWALITEITSLABEL BEHALEN? WELKE VOORDELEN HOUDT HET IN VOOR MIJ?

Voor alle duidelijkheid: je bent niet verplicht om een kwaliteitslabel aan te vragen.

Het label biedt je volgende voordelen:

- Het kwaliteitslabel is als het ware een uithangbord en een keurmerk. Je maakt aan gezinnen en kinderen kenbaar dat je een doordacht kwaliteitsbeleid voert, dat je de kinderen zo veel mogelijk ontplooiingskansen en speelmogelijkheden aanbiedt. Ouders waarderen je aanpak en kunnen vertrouwen op jouw deskundigheid.
- Het lokaal bestuur besteedt een deel van haar financiële middelen bij voorrang aan kleuteropvang met een kwaliteitslabel. Dat is zo bepaald in het besluit over het lokaal beleid. Kleuteropvang is immers een belangrijke schakel binnen het geheel van buitenschoolse opvang en activiteiten. Met een kwaliteitslabel maak je dus meer kans op financiële ondersteuning vanuit het lokaal bestuur.
- Kleuteropvang met een kwaliteitslabel kan fiscale attesten aan ouders bezorgen. Met dit attest kunnen zij de kosten voor de opvang inbrengen in hun belastingaangifte.
- Kleuteropvang met een kwaliteitslabel besteedt aandacht aan goede werkomstandigheden en een gedegen leerbeleid voor de begeleiders. Dat is uiteraard ook een pluspunt voor je medewerkers.

## HOE WORDT NAGEGAAN OF IK AAN DE VOORWAARDEN VOOR HET KWALITEITSLABEL VOLDOE/ BLIJF VOLDOEN?

Opgroeien zal beoordelen en opvolgen of je voldoet aan de voorwaarden aan de hand van documenten die jij aanlevert.

Daarnaast houdt Opgroeien ook rekening met:

- verslagen van Zorginspectie. Zij zullen ter plaatse nagaan of je de kwaliteitsvoorwaarden naleeft.
- signalen van bijvoorbeeld het lokaal bestuur, het lokaal samenwerkingsverband, gebruikers of lokale medewerkers van Opgroeien.

Blijkt dat je niet (voldoende) aan de voorwaarden voldoet, dan kan Opgroeien het kwaliteitslabel weigeren of opheffen.

Als je een kwaliteitslabel hebt en Opgroeien wil dit opheffen, dan zullen volgende stappen gevolgd worden:

- Je wordt eerst aangemaand om je werking bij te sturen tegen een bepaalde datum (behalve bij dringende noodzakelijkheid of als een aanmaning zonder voorwerp is).
- Als je na de aanmaning nog steeds niet voldoet, zal Opgroeien je schriftelijk meedelen dat ze het voornemen hebben om het kwaliteitslabel op te heffen.
- Je krijgt de kans om te reageren op dit voornemen.
- Opgroeien beslist daarna of het kwaliteitslabel effectief opgeheven wordt of toch behouden kan blijven.

Je kan als organisator een beslissing tot weigering of opheffing altijd betwisten en je motieven voorleggen in een bezwaarschrift. In dat geval zal een neutrale adviescommissie de beslissing en het bezwaar onderzoeken en nagaan of het bezwaar al dan niet terecht was.



# WAT ZIJN DE VOORWAARDEN VOOR HET KWALITEITSLABEL?

De voorwaarden om het kwaliteitslabel te behalen en te behouden, zijn opgesplitst in vijf thema's: organisatorisch beleid, toegankelijkheid, pedagogisch beleid, medewerkersbeleid en monitoring en evaluatie.

Binnen elk van deze thema's gelden verschillende doelstellingen. Je bepaalt als organisator zelf hoe je die haalt.

## ORGANISATORISCH BELEID

Deze doelen moet je halen:

- Je biedt minstens 200 uren opvang aan per kalenderjaar. Je mag dit spreiden over al je locaties met een kwaliteitslabel binnen dezelfde gemeente.
- Je biedt kwaliteitsvolle en duurzame kleuteropvang aan.
- Je voert een gezond financieel beleid en hebt rechtspersoonlijkheid.

We gaan wat dieper in op deze doelen:

- Het opvangaanbod bedraagt minstens 200 opvanguren. Dit is een minimum en kan dus meer zijn, afhankelijk van de noden in jouw gemeente. of stad. Je bekijkt dit samen met je lokaal bestuur en het lokaal samenwerkingsverband.
- Als organisator heb je de integriteit<sup>1</sup> en het beleidsvoerend vermogen<sup>2</sup> om kwaliteitsvolle en duurzame kleuteropvang te realiseren.  
Dat bereik je concreet door:
  - een gedragen visie te ontwikkelen over:
    - ✓ kinderen in hun vrije tijd, met respect voor de eigenheid van elk kind

---

<sup>1</sup> Integriteit heb je wanneer je de geldende normen en waarden naleeft in de omgang met gezinnen, kinderen en medewerkers. Je gaat op een positieve manier om met diversiteit en reageert gepast op discriminatie en grensoverschrijdend gedrag.

<sup>2</sup> Beleidsvoerend vermogen heb je wanneer je in staat bent om zelfstandig een beleid te voeren. Je houdt daarbij rekening met de beschikbare beleidsruimte, de eigen doelstellingen en de lokale context. Je stemt dit goed af met de verantwoordelijke(n) en de medewerkers. Je draagt op die manier bij aan de ontplooiing van de kinderen.

- ✓ gezinnen en hoe ze kunnen betrokken worden bij de opvang, zowel structureel als in de dagelijkse contacten met begeleiders
- ✓ de plek van jouw aanbod in het gehele aanbod buitenschoolse opvang en activiteiten in je gemeente of stad en de samenwerking met andere actoren

Deze visie zet je om in doelen en acties en wordt door alle medewerkers uitgedragen.

- je **dagelijkse werking** gestructureerd vorm te geven:
  - ✓ Je geeft duidelijk **leiding** aan je medewerkers en **ondersteunt** hen. Je laat jezelf ook ondersteunen waar dat nodig is.
  - ✓ Je denkt na over hoe je de opvang voortdurend kan **verbeteren** en staat open voor **vernieuwing**. Je houdt rekening met **feedback** van je gezinnen, kinderen en medewerkers.
  - ✓ Je **communiceert helder en tijdig** met je medewerkers, kinderen en gezinnen.
- **samen te werken met een breed netwerk**. Dit netwerk helpt je om aan de noden van de gezinnen in je opvang tegemoet te komen. Dit kan zowel over het lokaal samenwerkingsverband als over andere relevante partners gaan. Enkele voorbeelden:
  - ✓ Om kwetsbare gezinnen te bereiken, ga je op zoek naar partners die deze gezinnen in contact kunnen brengen met jouw aanbod.
  - ✓ Je stemt geregeld af met de leerkracht en de ouders van een kind met een specifieke ondersteuningsbehoefte over hoe de dag in de opvang is verlopen.

## TOEGANKELIJKHEID

Deze doelen moet je halen:

- Je opvang is inclusief en toegankelijk voor ieder kind en zijn gezin, ongeacht achtergrond, cultuur, religie of handicap.
- Je beschrijft het opvangaanbod en de voorwaarden ervan. Je houdt deze info steeds up-to-date en zorgt dat dit beschikbaar is voor alle gezinnen.

We gaan wat dieper in op deze doelen:

- Je aanbod is toegankelijk en inclusief. Dit doe je op de volgende manier:
  - Je zorgt ervoor dat je prijsbeleid helder is voor alle gezinnen. Je denkt daarbij ook na of je sociale tarieven zal hanteren en op welke wijze. Dit maak je duidelijk aan gezinnen.
  - Je hebt een proactief opnamebeleid. Je denkt na over mogelijke drempels (bijvoorbeeld: financieel) voor gezinnen om van jouw aanbod gebruik te maken en werkt deze weg.
  - Je hebt bijzondere aandacht voor kwetsbare gezinnen en kinderen met een specifieke ondersteuningsbehoefte.
  - Je geeft voorrang aan de opvang van kleuters.
  - Je houdt rekening met de diversiteit aan kinderen en gezinnen en hun noden. Je zorgt ervoor dat iedereen zich welkom voelt, actief kan deelnemen en zich verbonden voelt met de andere kinderen en gezinnen.
- Je beschrijft je opvangaanbod en de voorwaarden ervan. Dit gaat minstens over het opname- en prijsbeleid.
  - je maakt goede onderlinge afspraken met de gezinnen. Om misverstanden uit te sluiten gebeurt dit schriftelijk.
  - je houdt deze info up-to-date en stelt deze beschikbaar (online en/of op papier).
  - je houdt rekening met de eventuele nood aan flexibiliteit in de contractuele relatie met bepaalde gezinnen, bijvoorbeeld bij chronisch zieke kinderen of kinderen in een moeilijke thuissituatie. Je kan dit samen doen met andere partners in je gemeente of stad.



## PEDAGOGISCH BELEID

Deze doelen moet je halen:

- Je opvang vindt plaats in de vrije tijd van kinderen: het is een plaats waar **interesses, mogelijkheden en talenten van alle kinderen** opgepikt en aangesproken worden.
- Begeleiders gaan **kwaliteitsvolle interacties** aan met de kinderen met als doelstelling het welbevinden, de betrokkenheid en verbondenheid tussen de kinderen te bevorderen.
- Je biedt een **gezonde omgeving** aan, die inspeelt op de verwachtingen van kinderen op de invulling van hun vrije tijd.

We gaan wat dieper in op deze doelen:

- Je pikt **interesses, mogelijkheden en talenten van alle kinderen** op en spreekt hen daarop aan. Concreet betekent dit:
  - Je biedt rijke en gevarieerde **ontplooiingskansen en speelmogelijkheden** aan. Spel is voor de ontwikkeling van jonge kinderen onmisbaar. Kinderen moeten beschikken over een gevarieerde keuze aan activiteiten en materialen.
  - Je houdt rekening met de **eigen voorkeur** van de kinderen. De opvang is een plaats waar kinderen zichzelf mogen zijn. Kinderen moeten ook niet zo nodig aan alles deelnemen.
  - Je ontwikkelt een **taalbeleid**, waarbij het **Nederlands** een belangrijke plaats krijgt. Via spel en interactie kan je kinderen ondersteunen bij de verwerving van de Nederlandse taal, met respect voor de thuistaal van ieder kind.
- Begeleiders gaan **kwaliteitsvolle interacties** aan met de kinderen. Op die manier bevorderen ze het welbevinden, de betrokkenheid en verbondenheid tussen de kinderen. Wat betekenen elk van deze drie begrippen?
  - **Welbevinden:** kinderen voelen zich goed en gedragen zich als ‘een vis in het water’.
  - **Betrokkenheid:** kinderen zijn geboeid bezig en spreken al hun mogelijkheden aan.
  - **Verbondenheid:** je hebt aandacht voor vriendschappen, groepsprocessen en ondersteuning van interacties tussen kinderen.

Hierbij hou je rekening met de eigenheid van elk kind: interesses, ritme, ontwikkelingsniveau...

Om deze doelstellingen waar te maken, streef je naar **continuïteit** in de begeleiding. Dit wil zeggen dat er zo weinig mogelijk wissels zijn in je begeleidersteam. Er zijn per begeleider **maximaal 18**

kinderen<sup>3</sup>. Je kan er ook voor kiezen een lagere ratio te hanteren, bijvoorbeeld wanneer je binnen- of buitenruimte minder overzichtelijk is, wanneer je werkt met kinderen uit het buitengewoon onderwijs of bij begeleiders in opleiding.

Tijdens piekmomenten kan deze grens van 18 kinderen tijdelijk overschreden worden, op voorwaarde dat er twee begeleiders aanwezig zijn.

- Je omgeving speelt in op de beleving van kinderen in hun vrije tijd:
  - De omgeving is **gezond**. Ze wordt als prettig ervaren en nodigt uit tot gezond gedrag (bijvoorbeeld: bewegen). Ze is hygiënisch, voldoende groen en biedt een goede luchtkwaliteit.
  - De ruimte biedt een boeiend en gevarieerd aanbod aan materialen en activiteiten om **intens spel** tot stand te brengen, maar ook om te **rusten** of zich terug te trekken.
  - Je deelt de tijd op een verstandige en haalbare manier in.
  - De ruimte (ook buiten) weerspiegelt de interesses van de kinderen en wordt mee door de kinderen vormgegeven.
  - Kinderen kunnen hun grenzen verleggen en krijgen volop **speelkansen**. Medewerkers hebben inzicht in risico's en veiligheid en gaan er slim mee om. Ze vermijden mogelijke ongelukken en hebben de nodige kennis van brandpreventie en -bestrijding.

---

<sup>3</sup> Opgelet: voor de gezinsopvang is dit maximaal 14 kinderen.

## MEDEWERKERSBELEID

Deze doelen moet je halen:

- Je realiseert een duurzaam medewerkersbeleid en zorgt voor goede werkomstandigheden.
- Je beschikt over een verantwoordelijke die de nodige competenties en vaardigheden heeft om de dagelijkse werking aan te sturen.
- Je beschikt over voldoende begeleiders die de nodige competenties en vaardigheden hebben.

We gaan wat dieper in op deze doelen:

- Goede werkomstandigheden zorgen ervoor dat medewerkers hun job op een kwaliteitsvolle manier kunnen uitvoeren. Denk hier bijvoorbeeld aan: veilige werkruimtes, pauzes, vakantieregeling of vervanging bij ziekte. Je houdt rekening met de noden en behoeften van je medewerkers.
- Je hebt aandacht voor het versterken van ieders competenties en vaardigheden. Dit vraagt een uitgewerkt leerbeleid. Je zet in op coaching, reflectie, leren op de werkvloer en samenwerking.

We zetten de gevraagde competenties voor de verantwoordelijke en de medewerkers op een rijtje:

Over deze competenties en vaardigheden beschikken verantwoordelijke én begeleider:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaat slim om met risico's</li> <li>• Voorkomt grensoverschrijdend gedrag</li> <li>• Kan doortastend handelen in crisissituaties. Kan specifieke vaardigheden (bijvoorbeeld reanimatie, brandbestrijding, evacuatie) toepassen bij ernstig ongeval, brand, grensoverschrijdend gedrag, ziekte...</li> <li>• Past de basisprincipes ter preventie van ziekte en ter bevordering van de gezondheid toe. Bijvoorbeeld: handhygiëne, gezonde voeding, gezonde en hygiënische binnenruimtes...</li> </ul>
Deze competenties worden specifiek van de verantwoordelijke verwacht:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stuurt de dagelijkse werking aan, bijvoorbeeld:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ leiderschap opnemen, structuur brengen in de werkomgeving</li> <li>○ medewerkers ondersteunen en coachen</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ oog hebben voor verbetering, reflectie, innovatie in de werking</li> <li>○ helder communiceren, zowel naar medewerkers als gezinnen</li> <li>○ samenwerken met partners, afspraken maken</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft voldoende, actieve kennis van het Nederlands om met de Vlaamse overheid en gebruikers te communiceren</li> </ul>
<p>Deze 6 specifieke competenties worden specifiek van de begeleider verwacht:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biedt zorg en speelmogelijkheden, met het oog op de brede ontplooiing van het kind</li> <li>• Werkt samen met ouders en communiceert met hen over hun kind</li> <li>• Werkt samen met collega's en andere beroepsbeoefenaars</li> <li>• Werkt samen met de buurt en lokale partners</li> <li>• Gaat positief om met diversiteit</li> <li>• Reflecteert over de werking en werkt aan verbetering ervan</li> </ul> <p>+ Los van deze competenties: kent voldoende Nederlands om in interactie te gaan met de kinderen en om hen te ondersteunen bij de verwerving van de Nederlandse taal, met respect voor de thuistaal van het kind</p>

Begeleiders zijn voor kinderen een van de belangrijkste criteria als zij spreken over goede opvang. Investeren in de competenties van je begeleiders is dus cruciaal. Minstens 80% van je begeleiders heeft daarom een vorming afgewerkt die de 6 hierboven opgesomde specifieke competenties aanbiedt.

Meerdere opleidingen en vormingen komen in aanmerking en kunnen elkaar aanvullen. Een begeleider die een basisvorming volgde, kan je bijvoorbeeld stimuleren om een verdiepende opleiding te volgen. Een ervaringsbewijs dat aantoont dat de begeleider de zes competenties in de vingers heeft, komt ook in aanmerking.

Opgroeien werkt hiervoor nog een lijst met mogelijke (geen verplichte) vormingen uit.

Je beschikt zowel voor jezelf als voor je medewerkers over een recent uittreksel uit het strafregister.

## MONITORING EN EVALUATIE

Deze doelen moet je halen:

- Je evalueert geregeld de werking met de kinderen, gezinnen en medewerkers en verbetert die op basis van deze evaluatie.
- Je voorziet in een klachtenprocedure.

We gaan wat dieper in op deze doelen:

- Monitoring en evaluatie zijn het sluitstuk van je kwaliteitsbeleid. Door regelmatig de noden en ervaringen van kinderen, gezinnen en medewerkers in kaart te brengen, kan je aan de slag om je werking te verbeteren.

Je kan hierbij ook nagaan hoe jouw kleuteropvang past binnen het gehele aanbod buitenschoolse opvang en activiteiten. Wat zijn de doelstellingen van het lokaal bestuur en het lokaal samenwerkingsverband? Kunnen zij een bijdrage leveren aan jouw evaluatie om je kleuteropvang nog beter af te stemmen op het globale lokaal aanbod?

- Elke situatie waarbij de fysieke of psychische integriteit van een kind of een medewerker wordt geschonden, moet je melden aan Opgroeien. Op die manier kan je ondersteuning krijgen bij de aanpak van de casus. Ernstige situaties kunnen een reden zijn tot handhaving.
- Je voorziet in een klachtenprocedure. Gebruikers en derden weten hoe ze een klacht kunnen indienen (mondeling of schriftelijk) en weten op welke manier men een antwoord zal krijgen. Klachten moeten niet noodzakelijk schriftelijk worden ingediend, maar ze moeten wel schriftelijk afgehandeld worden. Dit biedt de nodige rechtszekerheid, maar dit kan je ook input geven voor de evaluatie van je werking.
- Je zal bepaalde persoonsgegevens moeten verwerken. Hierover lees je meer in de aanvraagprocedure.

Daarnaast kan het lokaal bestuur of Opgroeien ad hoc informatie bij jou opvragen om het lokaal of Vlaams beleid beter te kunnen vormgeven of evalueren.

## WAAR KAN IK TERECHT MET VRAGEN OVER HET KWALITEITSLABEL?

Heb je vragen over de voorwaarden van het kwaliteitslabel? Dan kan je terecht bij je klantenbeheerder.

Ben je op zoek naar ondersteuning over hoe je de kwaliteitsvoorwaarden omzet in je dagelijkse praktijk? Dan kan je terecht bij je koepelorganisatie, Mentes of je eigen (pedagogische) ondersteuner.

