

# Inspectierapport

Vier Heemskinderen (BSO)

Rondestraat 31

5352 LJ Deursen-Dennenburg

Registratienummer 482833221

Toezichthouder:	GGD Hart voor Brabant
In opdracht van gemeente:	Oss
Datum inspectie:	02-11-2021
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	21-12-2021

# Inhoudsopgave

Het onderzoek .....	3
Onderzoeksopzet .....	3
Beschouwing .....	3
Advies aan College van B&W .....	4
Observaties en bevindingen .....	5
Registratie, wijzigingen, administratie, naleving handhaving, maatregelen covid-19 en ouderparticipatieopvang .....	5
Pedagogisch klimaat.....	6
Personeel en groepen .....	8
Veiligheid en gezondheid .....	12
Accommodatie.....	14
Ouderrecht.....	16
Overzicht getoetste inspectie-items .....	18
Registratie, wijzigingen, administratie, naleving handhaving, maatregelen covid-19 en ouderparticipatieopvang .....	18
Pedagogisch klimaat.....	18
Personeel en groepen .....	18
Veiligheid en gezondheid .....	21
Accommodatie.....	21
Ouderrecht.....	22
Gegevens voorziening .....	25
Opvanggegevens .....	25
Gegevens houder.....	25
Gegevens toezicht .....	25
Gegevens toezichthouder (GGD).....	25
Gegevens opdrachtgever (gemeente) .....	25
Planning .....	25
Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum .....	27

# Het onderzoek

## **Onderzoeksopzet**

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 2 van de Wet kinderopvang. Het betreft een onaangekondigd jaarlijks onderzoek.

Dit jaarlijks onderzoek heeft de toezichthouder uitgevoerd op basis van risicogestuurd toezicht. De GGD'en in Nederland werken volgens een model voor risicogestuurd toezicht. Dit doen zij om meer maatwerk bij het toezicht in de kinderopvang mogelijk te maken. Uitgebreider onderzoek waar nodig, minder uitgebreid waar mogelijk.

## **Beschouwing**

### **Conclusie**

De toezichthouder concludeert dat zowel het beleid als de praktijk in orde zijn.

De beschouwing beschrijft de resultaten van het onderzoek dat is uitgevoerd. Na de feiten over de buitenschoolse opvang en de relevante inspectiegeschiedenis, volgen de bevindingen op hoofdlijnen van het huidige onderzoek. Deze bevindingen worden elders per domein verder uitgewerkt.

### **Algemeen**

Buitenschoolse opvang (BSO) De Vier Heemskinderen maakt onderdeel uit van AVEM-kinderopvang. De BSO is gehuisvest in basisschool De Vier Heemskinderen te Deursen en heeft op deze locatie de beschikking over een groepsruimte, de aula, de gymzaal en de buitenspeelplaats van de basisschool. De groepsruimte wordt in de ochtend gebruikt voor peuteropvang De Vier Heemskinderen. Tijdens schoolweken vindt naschoolse opvang plaats op dinsdag.

BSO De Vier Heemskinderen is in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK) geregistreerd voor maximaal 20 kindplaatsen en biedt opvang aan kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar. De opvang vindt plaats in één basisgroep.

### **Recente inspectiegeschiedenis**

<b>Datum onderzoek</b>	<b>Soort onderzoek</b>	<b>Oordeel</b>
16-07-2019	Onderzoek voor registratie	De houder voldoet aan alle getoetste voorwaarden. Advies is opname in het landelijk register kinderopvang
05-11-2019	Onderzoek na registratie	De houder voldoet aan alle getoetste voorwaarden.
28-10-2020	Jaarlijks onderzoek; i.v.m. de Coronapandemie heeft er geen locatiebezoek plaatsgevonden	De houder voldoet aan alle getoetste voorwaarden.

### **Huidig onderzoek**

Op dinsdag 2 november 2021 heeft er een onaangekondigd onderzoek plaatsgevonden bij buitenschoolse opvang De Vier Heemskinderen. Het betreft een jaarlijks onderzoek.

In dit onderzoek zijn diverse voorwaarden binnen onderstaande domeinen onderzocht:

- registratie, wijzigingen en naleving handhaving
- pedagogisch klimaat
- personeel en groepen
- veiligheid en gezondheid
- accommodatie
- ouderrecht

Er zijn gesprekken gevoerd met de aanwezige beroepskrachten, de locatiemanager, diverse documenten zijn ingezien en er heeft observatie op de opvanglocatie plaatsgevonden. Op verzoek van de toezichthouder zijn na afloop van de inspectie een aantal documenten nagestuurd welke zijn meegenomen in de beoordeling.

### **Bevindingen**

Tijdens de inspectie laat de praktijk een ontspannen beeld zien. Er is voldoende belangstelling onder de kinderen om mee te doen aan de vandaag aangeboden activiteit "stenen schilderen". Tijdens het eet- en drinkmoment is te zien dat de interactie tussen beroepskrachten kin en kinderen onder elkaar goed is; het oogt vertrouwd.

De toelichting op de bevindingen van de toezichthouder kunt u lezen in het vervolg van dit rapport. Aan het einde van dit rapport treft u een overzicht aan van de inspectie-items die zijn beoordeeld.

### **Advies aan College van B&W**

Geen handhaving.

## Observaties en bevindingen

### **Registratie, wijzigingen, administratie, naleving handhaving, maatregelen covid-19 en ouderparticipatieopvang**

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

Een houder mag geen kindercentrum starten voordat de GGD een inspectieonderzoek heeft uitgevoerd. Als de gemeente besluit dat de houder mag starten, komt de locatie in het Landelijk Register Kinderopvang. Wanneer er wijzigingen zijn, is de houder verplicht om deze door te geven.

De administratie moet aan een aantal voorwaarden voldoen. Ook moet de houder verplichtingen uit eventuele handhaving op tijd zijn nagekomen.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is

#### **Wijzigingen**

De houder van de BSO is op de hoogte van het feit, dat wijzigingen onverwijld moeten worden meegedeeld aan het college, met het verzoek om de wijzigingen door te voeren in het Landelijk register kinderopvang (LRK).

Tijdens de inspectie is gebleken, dat de informatie in het LRK betreffende deze BSO in orde is.

#### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste kwaliteitseisen die binnen dit onderdeel van toepassing zijn.

#### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder
- Landelijk Register Kinderopvang
- Pedagogisch werkplan (september 2021 versie 1.1)

## Pedagogisch klimaat

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

De houder moet een pedagogisch beleid hebben. In het pedagogisch beleid beschrijft de houder duidelijk hoe hij/zij zorgt voor verantwoorde kinderopvang. Verantwoorde kinderopvang betekent: Het bieden van emotionele veiligheid, het stimuleren van de persoonlijke en sociale vaardigheden en de overdracht van waarden en normen.

De houder is er verantwoordelijk voor dat de beroepskrachten handelen volgens het pedagogisch beleid.

Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Pedagogisch beleid**

De houder heeft een pedagogisch beleidsplan opgesteld waarin de kenmerkende pedagogische visie is beschreven. Als aanvulling hierop is een pedagogisch werkplan geschreven specifiek voor deze kinderopvanglocatie.

### **Handelen conform beleid**

Om ervoor te zorgen dat beroepskrachten handelen conform dit pedagogisch beleidsplan wordt het beleid, of onderdelen hiervan, tijdens vergaderingen besproken met de beroepskrachten. Dit blijkt uit gesprekken met de beroepskracht, locatiemanager, pedagogisch coach en de toegestuurde notulen.

Naast het beleid, wordt ook de ontwikkeling van kinderen besproken en wordt er gekeken naar de uitvoering van het pedagogisch beleid. De beroepskrachten worden begeleid door de pedagogisch beleidsmedewerker en de pedagogisch coach in de uitvoering en borging van het pedagogisch handelen op de werkvloer. De pedagogisch beleidsmedewerker levert ook een bijdrage aan de ontwikkeling, uitvoering en implementatie van het pedagogisch beleid.

Uit de observatie van de praktijk blijkt dat de beroepskrachten handelen conform het pedagogisch beleidsplan. Hieronder volgt een voorbeeld van een praktijksituatie:

In het beleid staat: *We vinden contact met de ouder van groot belang. Een goede communicatie is essentieel voor het welbevinden van de kinderen. We spreken ouders bij het haal- en breng moment maar dat is niet het enige.*

In de praktijk is waargenomen: De beroepskracht loopt door de groepsruimte en maakt foto's van de kinderen en hun bezigheden. Sommige kinderen zijn bezig met de activiteit "stenen versieren", een ander groepje is een spelletje aan het doen, weer andere kinderen zijn aan het bouwen. De beroepskracht zegt dat ze de foto's in het ouderportaal "Konnnect" zet, zodat ouders ook zien wat hun kinderen bij de BSO zoal doen.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen die binnen dit onderdeel van toepassing zijn.

### **Pedagogische praktijk**

De houder dient zorg te dragen voor verantwoorde kinderopvang. Aan de hand van observaties van de pedagogische praktijk en interviews met beroepskrachten is beoordeeld of verantwoorde opvang wordt geboden.

De toezichthouder beoordeelt of de praktijk overeenkomt met het pedagogisch beleidsplan waarin opgenomen de vier pedagogische doelen in het kader van het bieden van verantwoorde dagopvang. Namelijk het bieden van sociaal emotionele veiligheid, het ontwikkelen van persoonlijke en sociale competenties en het ontwikkelen van normen en waarden bij kinderen. Bij de observatie van de pedagogische praktijk maakt de toezichthouder gebruik van het Veldinstrument observatie kindercentrum (januari 2015). Dit veldinstrument bevat voor elke voorwaarde indicatoren.

De observatie van de pedagogische praktijk heeft plaatsgevonden op dinsdagmiddag 2 november 2021. Gedurende deze middag zijn de volgende activiteiten waargenomen:

- Vrij spel
- Opruimen
- Eet- en drinkmoment
- Activiteit "stenen versieren"
- Vrij spel

Op basis van de observatie is geconstateerd dat de houder voldoende zorg draagt voor het bieden van verantwoorde kinderopvang.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste kwaliteitseis die binnen dit onderdeel van toepassing is.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder
- Interview anders namelijk: (beroepskracht en pedagogisch coach)
- Observatie(s) (dinsdag 2 november 2021)
- Website
- Pedagogisch werkplan (september 2021 versie 1.1)
- Notulen teamoverleg (groepsoverleg Q2 31-05-2021, groepsoverleg Q3 27-09-2021)

## **Personeel en groepen**

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

Binnen de buitenschoolse opvang is het verplicht om de kinderen op te vangen in vaste basisgroepen. Er moet voldoende personeel op elke groep zijn. Hoeveel beroepskrachten nodig zijn, is afhankelijk van het aantal kinderen en hun leeftijd.

Elke beroepskracht moet een geldig diploma hebben en ingeschreven staan in het Personenregister Kinderopvang. Een pedagogisch beleidsmedewerker begeleidt de beroepskrachten in hun werk.

In de basisgroepen spreken de beroepskrachten Nederlands met elkaar en met de kinderen.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang**

De beoordeling is gebaseerd op een steekproef. De beroepskrachten die tijdens het inspectiebezoek van dinsdag 2 november 2021 aanwezig zijn en ingezet zijn in week 42 van het jaar 2021, zijn allen ingeschreven in het personenregister kinderopvang en door de houder gekoppeld aan de organisatie.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste kwaliteitseisen die binnen dit onderdeel van toepassing zijn.

### **Opleidingseisen**

#### **Beroepskrachten**

De diploma's van de beroepskrachten die tijdens het inspectiebezoek van 2 november 2021 aanwezig zijn en/of ingezet zijn in week 42 van het jaar 2021 op deze locatie zijn ingezien. Zij beschikken allen over een passend diploma overeenkomstig de actuele Cao Kinderopvang.

#### **Pedagogisch beleidsmedewerker**

Een pedagogisch beleidsmedewerker coacht de medewerkers bij de dagelijkse werkzaamheden en houdt zich bezig met de ontwikkeling en implementatie van het pedagogisch beleid. De taken van de coach en de beleidsmedewerker kunnen binnen een organisatie samengevoegd worden tot één functie of twee losse functies.

Op deze locatie worden de taken van pedagogisch coach en van beleidsmedewerker door meerdere personen uitgevoerd. Zij beschikken over een passende opleiding zoals opgenomen in de meest recent aangevangen cao Kinderopvang en cao Sociaal Werk.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste kwaliteitseisen die binnen dit onderdeel van toepassing zijn.

### **Aantal beroepskrachten en eisen aan de inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiaires**

#### **Beroepskracht kindratio**

Op het moment van het locatiebezoek zijn 12 kinderen in de leeftijd van 4-13 jaar en 2 beroepskrachten aanwezig.



Uit een steekproef van de aanwezigheidslijsten en personeelsroosters van week 42 en op de dag van inspectie (2 november 2021), blijkt dat de inzet van de beroepskrachten in relatie tot het aantal kinderen (beroepskracht-kindratio) volgens de rekenregels van het Besluit kwaliteit kinderopvang, bijlage 1, onderdeel b, tabel 2 wordt uitgevoerd.

### **Beroepskrachten in opleiding en stagiaires**

Op het kindercentrum zijn geen stagiaires werkzaam.

### **Afwijkende inzet beroepskrachten**

Er wordt niet van de beroepskracht-kindratio afgeweken. Eén pedagogisch medewerker vertrekt om 17.00 uur. Als op dat moment nog teveel kinderen aanwezig zijn, blijft deze beroepskracht en wordt het rooster aangepast.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste kwaliteitseisen die binnen dit onderdeel van toepassing zijn.

### **Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers**

De houder heeft op peildatum het aantal kindercentra dat de houder exploiteert en het totale aantal fulltime-equivalent (fte) beroepskrachten (inclusief de flexwerkers), die werkzaam zijn bij de houder vastgesteld.

AVEM heeft op peildatum (zie tabel) het aantal kindercentra dat de houder exploiteert en het totale aantal fulltime-equivalent (fte) beroepskrachten inclusief de flexwerkers, die werkzaam zijn bij de houder vastgesteld.

AVEM bepaalt de minimale ureninzet aan de hand van de volgende formule: (50 uur x het aantal kindercentra) + (10 uur x aantal fte pedagogisch medewerkers (inclusief flexwerkers)). De gemaakte berekening van hieronder vermelde jaren zijn ingezien. De som van de minimale ureninzet pedagogisch beleidsmedewerker (PBM) is door de houder op de juiste wijze toegepast.

<b>Peildatum</b>	<b>50 x aantal kindercentra</b>	<b>10 x aantal fte pedagogisch medewerkers</b>	<b>Som (van 50 uur x aantal kindercentra + 10 uur x aantal fte) = minimale ureninzet</b>
1 januari 2020	50 x 49 = 2450 benodigde beleidsuren op jaarbasis (uitgaande van 49 locaties op eildatum)	10 x 127,99 fte = 1279,91 benodigde coachingsuren op jaarbasis.	2450 + 1279,91 = 3729,91 uur.
1 januari 2021	50 x 48 = 2400 benodigde beleidsuren op jaarbasis (uitgaande van 48 locaties op peildatum)	10 x 135,47 fte = 1354,72 benodigde coachingsuren op jaarbasis.	2400 + 1354,72 = 3754,72 uur.

### **Daadwerkelijke ureninzet pedagogisch beleidsmedewerker**

De houder dient voldoende formatie te hebben om de minimale ureninzet van een pedagogisch beleidsmedewerker ook daadwerkelijk te kunnen inzetten.

Uit het overlegde document verdeling coaches is af te leiden dat er voldoende formatie pedagogisch beleidsmedewerker beschikbaar is binnen AVEM Kinderopvang.

### **Urenverdeling pedagogisch beleidsmedewerker (PBM)**

De toezichthouder heeft op deze locatie gesproken met een beroepskracht, de locatiemanager en de pedagogisch coach en heeft daarnaast diverse documenten ingezien (zie bronnen voor specificatie).

Uit de gesprekken en documenten blijkt dat de urenverdeling voldoet aan de wettelijke eisen:

- De urenverdeling is jaarlijks, schriftelijk en per kindercentrum vastgesteld;
- De houder heeft deze urenverdeling inzichtelijk gemaakt voor beroepskrachten en ouders;
- De houder heeft in de urenverdeling duidelijk onderscheid gemaakt tussen de ureninzet beleidsvoornemens en de ureninzet coaching uren;
- Iedere beroepskracht kan jaarlijks coaching ontvangen in de uitvoering van de werkzaamheden.

### **Coaching ontvangen**

Uit de documenten en gesprekken blijkt dat de beroepskrachten van deze locatie coaching hebben ontvangen en dat het aannemelijk is, dat zij dat ook in de toekomst zullen ontvangen.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste kwaliteitseisen die binnen dit onderdeel van toepassing zijn.

### **Stabiliteit van de opvang voor kinderen**

Bij BSO De Vier Heemskinderen worden de kinderen opgevangen in een vaste basisgroep. Het kindercentrum beschikt over één basisgroep waarin maximaal 20 kinderen in de leeftijd van 4- 13 jaar worden opgevangen

Op het kindercentrum wordt gewerkt met een vast team van beroepskrachten. De beroepskrachten werken gedurende de week volgens een vast rooster. De houder heeft een dusdanig personeelsbeleid dat, bij ziekte, vakantie en verlof, vaste (inval) beroepskrachten worden ingezet.

### **Mentorschap**

BSO de Vier Heemskinderen is slechts 1 middag in de week geopend. De vaste beroepskracht is de mentor van alle kinderen. Zij volgt de ontwikkeling van de kinderen. Twee keer per jaar wordt door de mentor een ontwikkelingslijst ingevuld door middel van het kindvolgsysteem Kijk!. Daarna hebben ouders de mogelijkheid tot een gesprek met de mentor. Bij zorgen zal er eerder een gesprek plaatsvinden.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste kwaliteitseisen die binnen dit onderdeel van toepassing zijn.

### **Gebruik van de voorgeschreven voertaal**

Bij BSO de Vier Heemskinderen wordt de voorgeschreven voertaal Nederlands gesproken en de documenten zijn geschreven in de Nederlandse taal.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste kwaliteitseisen die binnen dit onderdeel van toepassing zijn.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder
- Interview anders namelijk: (beroepskracht en pedagogisch coach)
- Observatie(s) (dinsdag 2 november 2021)
- Personenregister Kinderopvang
- Diploma/kwalificatie beroepskrachten
- Presentielijsten (week 42 en dinsdag 2 november 2021)
- Personeelsrooster (week 42 en dinsdag 2 november 2021)
- Pedagogisch werkplan (september 2021 versie 1.1)
- Notulen teamoverleg (groepsoverleg Q2 31-05-2021, groepsoverleg Q3 27-09-2021)
- Diploma/kwalificatie pedagogisch beleidsmedewerker(s)
- Overzicht inzet pedagogisch beleidsmedewerker(s)
- coachplan AVEM

### **Veiligheids- en gezondheidsbeleid**

De houder heeft een beleid opgesteld dat ertoe leidt dat de veiligheid en gezondheid van de kinderen zoveel mogelijk is gewaarborgd. Het beleid bestaat uit:

- beleidsplan veiligheid en gezondheid
- werkplan veiligheid en gezondheid locatie Vier Heemskinderen, BSO Deursen
- diverse protocollen.

### **Beleid**

De houder zorgt ervoor dat het beleid inzichtelijk is voor zowel beroepskrachten als ouders. Het beleid is voor ouders digitaal in te zien op het ouderportaal en voor beroepskrachten in de digitale omgeving Kiwik.

### **Cyclisch proces**

De houder draagt er zorg voor dat de beroepskrachten in de praktijk handelen volgens het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Ieder kwartaal vindt een groepsoverleg plaats waar dit beleid of een onderdeel hiervan wordt besproken.

Op basis van een steekproef uit de praktijk, tijdens het locatiebezoek op 2 november 2021, blijkt het beleid actueel te zijn en passende maatregelen worden genomen. Bijvoorbeeld: de beroepskracht is popcorn aan het maken. Twee kinderen zijn met haar in het keukentje en vragen of ze in de pan mogen kijken. De beroepskracht geeft aan waar de kinderen moeten gaan staan (op veilige afstand van de warmtebron en popcorn). Als de kinderen op de juiste plek staan, tilt de beroepskracht even de deksel van de pan en zien de kinderen hoe de mais ontpopt tot popcorn. De beroepskracht vraagt of de kinderen het hebben gezien en doet de deksel weer op de pan.

Uit interviews met de beroepskrachten blijkt dat zij op de hoogte zijn van het beleid en betrokken worden bij de inhoud van het beleid. De houder zorgt ervoor dat het beleid samen met de beroepskrachten een continu proces is van actualiseren, evalueren en implementeren.

### **Veiligheids- en gezondheidsrisico's in de praktijk.**

Er zijn in de praktijk geen risico's geconstateerd.

### **Eerste hulp aan kinderen**

De beoordeling van de kwalificaties van eerste hulp aan kinderen is gebaseerd op een steekproef. Voor de steekproef is het personeelsrooster van week 42 en de dag van inspectie opgevraagd en is gecontroleerd of er minimaal één beroepskracht (één volwassene) per dag aanwezig was die gekwalificeerd is voor het verlenen van eerste hulp aan kinderen volgens de in de Regeling Wet kinderopvang aan deze kwalificatie gestelde nadere regels. Uit de steekproef blijkt dat de houder voldoet aan deze voorwaarde.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste kwaliteitseisen die binnen dit onderdeel van toepassing zijn.

### **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode en de handelwijze. Dit blijkt uit gesprekken met beroepskrachten en de houder. Door middel van training wordt de kennis vergroot en onderhouden. Tevens vinden kindbesprekingen plaats; indien nodig wordt hierbij de meldcode gebruikt. De meldcode hangt op de locatie op het prikbord.

### **Meldplicht**

De beroepskracht weet, dat zij bij een vermoeden waarvoor ze niet terecht kan bij de houder, contact kan opnemen met de vertrouwensinspecteur kinderopvang. De beroepskracht heeft hiervan het telefoonnummer.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste kwaliteitseisen die binnen dit onderdeel van toepassing zijn.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder
- Interview anders namelijk: (beroepskracht en pedagogisch coach)
- Observatie(s) (dinsdag 2 november 2021)
- EHBO certifica(a)t(en)
- Beleid veiligheid- en gezondheid (werkplan Vier Heemskinderen, BSO Deursen, september 2021)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Personeelsrooster (week 42 en dinsdag 2 november 2021)
- Notulen teamoverleg (groepsoverleg Q2 31-05-2021, groepsoverleg Q3 27-09-2021)

## Accommodatie

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

De binnenruimte en de buitenruimte moeten groot genoeg zijn. Ook zijn de ruimtes voor de kinderen veilig en toegankelijk. De inrichting van de ruimtes stimuleert de kinderen om te spelen.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Eisen aan ruimtes**

#### **Binnenspeelruimte**

De buitenschoolse opvang beschikt over een groepsruimte. Tevens wordt er gebruik gemaakt van de aula en van een inpandige gymzaal. Op basis van gegevens uit eerdere inspectierapporten is onderstaande berekening gemaakt:

<b>Groep</b>	<b>Naam ruimte + (aantal m<sup>2</sup> binnenruimte)</b>	<b>Aantal kindplaatsen</b>	<b>Bruto m<sup>2</sup> binnenruimte per kind</b>	<b>Voldoet wel/niet</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Groepsruimte (51 m<sup>2</sup>)</li><li>Aula (110m<sup>2</sup>)</li><li>gymzaal (onbekend aantal m<sup>2</sup>)</li></ul> Totaal minimaal 161 m <sup>2</sup>	20	minimaal 8,02 m <sup>2</sup>	wel

Voor de berekening van het bruto m<sup>2</sup> binnenspeelruimte is de volgende formule gebruikt: *aantal m<sup>2</sup> binnenruimte/maximaal aantal kinderen*. Per kind is er minimaal 3,5 m<sup>2</sup> binnenspeelruimte nodig. Bij het berekenen van de bruto binnenspeelruimte is rekening gehouden met eventuele noodroutes.

De groepsruimte is veilig, toegankelijk en passend ingericht in overeenstemming met het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen. Er is geschikt spelmateriaal aanwezig voor alle leeftijdsgroepen. Het spelmateriaal is uitdagend en stimulerend; verzorgd en compleet. Er is voldoende keuze voor alle aanwezige kinderen.

De groepsruimte is ingericht met verschillende speelhoeken. Er zijn onder andere een:

- huishoek;
- bouwhoek;
- chillhoek.

#### **Buitenspeelruimte**

De BSO maakt gebruik maken van twee buitenspeelruimten.

- het buitenspeel terrein van peuteropvang De Vier Heemskinderen
- de buitenspeelplaats van de basisschool.

Beide buitenspeel terreinen zijn aangrenzend aan de basisschool waarin de BSO is gehuisvest. Er is grote diversiteit in het speelaanbod voor de kinderen, o.a. klimtoestellen; zandbak; speelhuisje en tafeltennistafel. Daarnaast is er voldoende ruimte om bv balspellen te doen. Er is divers los

spel/speel materiaal beschikbaar. De buitenruimte is erg groot en derhalve niet opgemeten. Er is ruim voldoende ruimte voor de opvang van 20 kinderen.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste kwaliteitseisen die binnen dit onderdeel van toepassing zijn.

### **Gebruikte bronnen**

- Observatie(s) (dinsdag 2 november 2021)
- Landelijk Register Kinderopvang

## Ouderrecht

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

De houder moet ouders informeren over een aantal onderwerpen, zoals: het pedagogisch beleid, de groepsgrootte, het aantal beroepskrachten per groep, de opleidingseisen van beroepskrachten, het veiligheids- en gezondheidsbeleid en de klachtenregeling. Ouders hebben adviesrecht over een aantal onderwerpen binnen de opvang.

De houder laat de ouders en het personeel weten waar zij het inspectierapport kunnen vinden.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Informatie**

De houder informeert de ouders via onder andere website, nieuwsbrieven, ouderportaal en tijdens een intakegesprek. Ouders worden voldoende geïnformeerd over de verplichte onderdelen:

- het te voeren beleid;
- het inspectierapport;
- de geschillencommissie;
- de inzet van het aantal beroepskrachten en de tijden waarop hiervan wordt afgeweken.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste kwaliteitseisen die binnen dit onderdeel van toepassing zijn.

### **Oudercommissie**

Op dit moment worden niet meer dan 50 kinderen opgevangen bij BSO Vier Heemskinderen. Hierdoor is het niet verplicht om een oudercommissie in te stellen.

Er is een concreet en toetsbaar reglement vastgesteld voor de oudercommissie opgesteld. De gestelde voorwaarden zijn passend bij de aan dit document gestelde kwaliteitseisen.

De houder heeft, ondanks geleverde inspanningen (Dit geldt ook bij een kindcentrum waar maximaal 50 kinderen worden opgevangen), geen volledige oudercommissie kunnen instellen. Namens BSO Deursen neemt 1 ouder deel aan de centrale oudercommissie. Er is een app-groep ingericht waarin alle ouders, van kinderen die BSO Deursen, bezoeken aan deelnemen. Indien er advies gevraagd wordt aan de OC, raadpleegt de in de OC-zittende ouder de overige ouders via de app-groep. De oudercommissie is o.a. advies gevraagd omtrent de tarieven en COVID-maatregelen.

De werving van de OC wordt 1x per 3 maanden door de locatiemanager onder de aandacht gebracht bij de ouders in Konnect.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste kwaliteitseisen die binnen dit onderdeel van toepassing zijn.



## **Klachten en geschillen**

De houder is aangesloten bij een door de minister van Justitie en Veiligheid erkende geschillencommissie per 11-01-2018.

De houder heeft een interne klachtenregeling opgesteld en schriftelijk vastgelegd in het document "Klachtenregeling".

Daarin staat vermeld dat de houder:

- de klacht zorgvuldig onderzoekt;
- de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
- de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt;
- de klacht uiterlijk zes weken na indiening afhandelt;
- de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

De houder brengt de klachtenregeling ten behoeve van ouders en wijzigingen daarvan op een passende wijze onder de aandacht van ouders en handelt overeenkomstig deze klachtenregeling.

Gezien het afgelopen jaar geen officiële klachten zijn gemeld, is geen klachtenjaarverslag vereist.

## **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste kwaliteitseisen die binnen dit onderdeel van toepassing zijn.

## **Gebruikte bronnen**

- Interview houder
- Interview anders namelijk: (beroepskracht en pedagogisch coach)
- Observatie(s) (dinsdag 2 november 2021)
- Landelijk Register Kinderopvang
- Website
- Pedagogisch beleidsplan
- Pedagogisch werkplan (september 2021 versie 1.1)
- Notulen teamoverleg (groepsoverleg Q2 31-05-2021, groepsoverleg Q3 27-09-2021)
- Klachtenregeling
- Organogram Oudercommissie

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Registratie, wijzigingen, administratie, naleving handhaving, maatregelen covid-19 en ouderparticipatieopvang</b>
<b>Wijzigingen</b>
<p>De houder van een kindercentrum doet van een wijziging in de daartoe aangewezen gegevens onverwijld mededeling aan het college, nadat deze wijziging hem bekend is geworden. Hierbij verzoekt de houder de gegevens te wijzigen.</p> <p>(art 1.47 lid 1 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 en 3 Besluit landelijk register kinderopvang, register buitenlandse kinderopvang en personenregister kinderopvang)</p>
<b>Pedagogisch klimaat</b>
<b>Pedagogisch beleid</b>
<p>Het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan. De houder van een kindercentrum draagt er zorg voor dat in de buitenschoolse opvang conform het pedagogisch beleidsplan wordt gehandeld.</p> <p>(art 1.49 lid 1 en 2 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<b>Pedagogische praktijk</b>
<p>In het kader van het bieden van verantwoorde buitenschoolse opvang, draagt de houder van een kindercentrum er in ieder geval zorg voor dat, rekening houdend met de ontwikkelingsfase waarin kinderen zich bevinden:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>op een sensitieve en responsieve manier met kinderen wordt omgegaan, respect voor de autonomie van kinderen wordt getoond en grenzen worden gesteld aan en structuur wordt geboden voor het gedrag van kinderen, zodat kinderen zich emotioneel veilig en geborgen kunnen voelen;</li><li>kinderen spelenderwijs worden uitgedaagd in de ontwikkeling van hun motorische vaardigheden, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden en creatieve vaardigheden, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving;</li><li>kinderen worden begeleid in hun interacties, waarbij hen spelenderwijs sociale kennis en vaardigheden worden bijgebracht, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden;</li><li>kinderen worden gestimuleerd om op een open manier kennis te maken met de algemeen aanvaarde waarden en normen in de samenleving met het oog op een respectvolle omgang met anderen en een actieve participatie in de maatschappij.</li></ol> <p>(art 1.49 lid 1 en 2 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 11 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<b>Personeel en groepen</b>
<b>Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang</b>
<p>In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>de houder of voorgenomen houder van een kindercentrum;</li><li>de participerende ouder;</li><li>de personen die op basis van een arbeidsovereenkomst met de houder of met een</li></ol>

uitzendorganisatie tijdens opvanguren werkzaam zijn dan wel zullen zijn op de locatie van een onderneming waarmee de houder een kindercentrum exploiteert en waar kinderen worden opgevangen;

d. de personen die op basis van een andere overeenkomst met de houder structureel tijdens opvanguren werkzaam zijn of zullen zijn op de locatie waar kinderen worden opgevangen;

e. de personen die uit hoofde van hun functie toegang hebben of zullen hebben tot informatie over de kinderen die worden opgevangen;

f. de personen van 18 jaar en ouder die op het woonadres waar een kindercentrum is gevestigd hun hoofdverblijf hebben of zullen hebben dan wel die structureel tijdens opvanguren aanwezig zijn of zullen zijn op het kindercentrum, gevestigd op een woonadres.

Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder als bedoeld in de onderdelen a tot en met f ingeschreven in het personenregister kinderopvang.

(art 1.50 lid 3 Wet kinderopvang)

Na inschrijving van een persoon als bedoeld in artikel 1.50 derde lid van de wet in het personenregister kinderopvang en na koppeling met de houder van een kindercentrum kan de persoon zijn werkzaamheden aanvangen.

(art 1.48d lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang)

### Opleidingseisen

Beroepskrachten beschikken over een passende opleiding zoals opgenomen in de meest recent aangevragen cao Kinderopvang.

Een beroepskracht meertalige buitenschoolse opvang beschikt daarbij over een bewijsstuk waaruit blijkt dat hij de Duitse, Engelse of Franse taal voor de deelvaardigheden gesprekken voeren, lezen, luisteren en spreken beheerst op ten minste niveau B2 van het Europees Referentiekader (ERK) voor talen.

(art 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 2 Wet kinderopvang; art 15 lid 1, 2 en 19a Besluit kwaliteit kinderopvang; art 7 lid 1 Regeling Wet kinderopvang)

Pedagogisch beleidsmedewerkers beschikken over een voor de werkzaamheden passende opleiding zoals opgenomen in de meest recent aangevragen cao Kinderopvang.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 15 lid 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 9a lid 3 Regeling Wet kinderopvang)

### Aantal beroepskrachten en eisen aan de inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiaires

De houder van een kindercentrum zet voldoende beroepskrachten in voor het aantal kinderen dat wordt opgevangen, met dien verstande dat:

- de verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in een basisgroep wordt bepaald op grond van de rekenregels.

(art 1.49 lid 1, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 16 lid 1, 2, 3, 4, 8 en bijlage 1 onderdeel b en c Besluit kwaliteit kinderopvang; art 9c Regeling Wet kinderopvang)

Gedurende de uren dat voor en na de dagelijkse schooltijd alsmede gedurende vrije middagen van de basisschool voor ten hoogste een half uur per dag minder beroepskrachten worden ingezet, of indien conform het pedagogisch beleidsplan minder beroepskrachten worden ingezet, wordt ten minste de helft van het benodigde aantal beroepskrachten ingezet.

(art 1.49 lid 1, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 12 lid 3 onder a en 16 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Indien de inzet van het aantal in te zetten beroepskrachten als bedoeld in art 16 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang ertoe leidt dat in het kindercentrum slechts één beroepskracht aanwezig is, is tevens een volwassene beschikbaar die telefonisch bereikbaar is en die binnen vijftien minuten in het kindercentrum aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit.

De houder van een kindercentrum informeert de bij het kindercentrum werkzame personen over de naam en het telefoonnummer van deze persoon.

(art 1.49 lid 1, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 16 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang)

#### Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers

De houder van het kindercentrum zet de pedagogisch beleidsmedewerker voor het coachen van beroepskrachten bij de uitvoering van hun werkzaamheden en de totstandkoming en implementatie van pedagogische beleidsvoornemens voor het vereiste aantal uren in. Het minimaal aantal uren inzet wordt jaarlijks bepaald op grond van de rekenregels in het besluit.

(art 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 17 lid 1 en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang)

De houder van een kindercentrum bepaalt jaarlijks, indien hij meer dan één kindercentrum exploiteert, de wijze waarop hij het verplichte minimaal aantal uren waarvoor pedagogisch beleidsmedewerkers worden ingezet, verdeelt over de verschillende kindercentra en legt dit schriftelijk vast zodat dit inzichtelijk is voor de beroepskrachten en ouders. De houder geeft de verdeling zodanig vorm dat iedere beroepskracht jaarlijks coaching ontvangt in de uitvoering van de werkzaamheden.

(art 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 17 lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang)

#### Stabiliteit van de opvang voor kinderen

Bij buitenschoolse opvang vindt de opvang plaats in basisgroepen. Een kind wordt opgevangen in één basisgroep. De maximale grootte van de basisgroep wordt bepaald op grond van tabel 2 in bijlage 1, onderdeel b van het Besluit kwaliteit kinderopvang.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 18 lid 1, 2, 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Aan ieder kind wordt een mentor toegewezen. De mentor is een beroepskracht van het kind en bespreekt, indien wenselijk, de ontwikkeling van het kind met de ouders. Tevens is de mentor voor de ouders en het kind aanspreekpunt bij vragen over de ontwikkeling en het welbevinden van het kind.

(art 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 18 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang)

#### Gebruik van de voorgeschreven voertaal

De Nederlandse taal wordt als voertaal gebruikt. Daar waar naast de Nederlandse taal de Friese taal of een streektaal in levend gebruik is, kan de Friese taal of de streektaal mede als voertaal worden gebruikt. In afwijking hiervan kan meertalige buitenschoolse opvang worden verzorgd conform de definitie en in overeenstemming met de voorwaarden die daarvoor gelden.

(art 1.50 lid 2 en 1.55 lid 1 en 3 Wet kinderopvang)

#### **OF**

De Nederlandse taal wordt als voertaal gebruikt. Indien de herkomst van de kinderen in specifieke omstandigheden daartoe noodzaakt, kan mede een andere taal als voertaal worden gebruikt, overeenkomstig een door de houder van een kindercentrum vastgestelde gedragscode.

(art 1.55 lid 2 Wet kinderopvang)

## Veiligheid en gezondheid

### Veiligheids- en gezondheidsbeleid

De houder van een kindercentrum heeft voor elk kindercentrum een beleid dat ertoe leidt dat de veiligheid en gezondheid van de op te vangen kinderen zoveel mogelijk is gewaarborgd. De houder draagt er zorg voor dat er in de buitenschoolse opvang conform het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt gehandeld.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 13 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)

De houder of voorgenomen houder van een kindercentrum stelt het veiligheids- en gezondheidsbeleid schriftelijk vast en verstrekt dit bij de aanvraag tot exploitatie. De houder evalueert, en indien nodig actualiseert, het veiligheids- en gezondheidsbeleid binnen drie maanden na opening van het kindercentrum. Daarna houdt de houder het veiligheids- en gezondheidsbeleid actueel.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 13 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang)

De houder van een kindercentrum draagt er zorg voor dat er gedurende de buitenschoolse opvang te allen tijde ten minste één volwassene aanwezig is die gekwalificeerd is voor het verlenen van eerste hulp aan kinderen conform de in de Regeling Wet kinderopvang aan deze kwalificatie gestelde nadere regels.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 13 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 9b Regeling Wet kinderopvang)

### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder van een kindercentrum bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.

(art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang)

## Accommodatie

### Eisen aan ruimtes

De binnen- en buitenruimtes waar kinderen verblijven gedurende de tijd dat zij worden opgevangen, zijn veilig, toegankelijk en passend ingericht in overeenstemming met het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 19 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Een kindercentrum beschikt over ten minste 3,5m<sup>2</sup> binnenspeelruimte per in het kindercentrum aanwezig kind.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 19 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Een kindercentrum beschikt over ten minste 3m<sup>2</sup> vaste buitenspeelruimte per in het kindercentrum aanwezig kind. De buitenspeelruimte is bij voorkeur aangrenzend aan het kindercentrum. In het geval een buitenspeelruimte niet aangrenzend is, is deze gelegen in de directe nabijheid van het kindercentrum en voor kinderen toegankelijk en veilig bereikbaar.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 19 lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang)

## Ouderrecht

### Informatie

De houder van een kindercentrum informeert de ouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid zoals beschreven in artikel 1.48d tot en met 1.57d van de wet.

(art 1.54 lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum informeert ouders en personeel over het inspectierapport door het zo spoedig mogelijk na ontvangst op de eigen website te plaatsen op een gemakkelijk vindbare plaats. Indien geen website aanwezig is legt de houder een afschrift van het inspectierapport ter inzage op een voor ouders en personeel toegankelijke plaats.

(art 1.54 lid 2 en 3 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

(art 1.57c lid 2 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum informeert de ouders nadrukkelijk over de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet dan vereist is op basis van het aantal aanwezige kinderen, alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken en wordt voldaan aan de inzet van het minimaal aantal beroepskrachten op grond van de beroepskracht-kindratio.

(art 1.50 lid 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 12 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)

### Oudercommissie

De houder van een kindercentrum heeft voor de oudercommissie, tenzij er op grond van artikel 1.58, tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, zes maanden na registratie een reglement oudercommissie vastgesteld.

(art 1.46 lid 2, 1.58 lid 2 en 1.59 lid 1 Wet kinderopvang)

Het reglement voor de oudercommissie omvat in ieder geval regels omtrent:

- het aantal leden;
- de wijze waarop de leden worden gekozen;
- de zittingsduur van de leden.

(art 1.59 lid 2 Wet kinderopvang)

Het reglement voor de oudercommissie bevat geen regels omtrent de werkwijze van de oudercommissie.

(art 1.59 lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum wijzigt het reglement voor de oudercommissie na instemming van de oudercommissie.

(art 1.59 lid 5 Wet kinderopvang)

Er is, zes maanden na registratie, een oudercommissie ingesteld die tot taak heeft de houder van een kindercentrum te adviseren over de onderwerpen in artikel 1.60 van de Wet kinderopvang.

**OF**

De verplichting tot het instellen van een oudercommissie geldt niet omdat het een kindercentrum betreft waar maximaal 50 kinderen worden opgevangen en de houder van een kindercentrum zich aantoonbaar voldoende heeft ingespannen om een oudercommissie in te stellen.  
(art 1.58 lid 1 en 2 Wet kinderopvang)

Personen werkzaam bij het kindercentrum zijn geen lid van de oudercommissie.  
(art 1.58 lid 5 en 1.60c lid 2 Wet kinderopvang)

De leden van de oudercommissie worden gekozen uit en door de ouders van wie de kinderen in het kindercentrum worden opgevangen.  
(art 1.58 lid 4 Wet kinderopvang)

De oudercommissie bepaalt haar eigen werkwijze.  
(art 1.58 lid 6 Wet kinderopvang)

Als er conform artikel 1.58 tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, betreft de houder van een kindercentrum de ouders aantoonbaar voldoende op een andere wijze bij:

- de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan artikel 1.50, eerste lid;
- het pedagogisch beleid dat wordt gevoerd;
- voedingsaangelegenheden van algemene aard;
- het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid;
- openingstijden;
- het beleid met betrekking tot het aanbieden van voorschoolse educatie;
- de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten;
- wijziging van de prijs van kinderopvang.

Ook blijft de houder ouders de gelegenheid bieden om deel te nemen aan een oudercommissie.  
(art 1.58 lid 2 en 3 en 1.60 lid 1 Wet kinderopvang)

## Klachten en geschillen

De houder van een kindercentrum treft een regeling voor de afhandeling van klachten over:  
- een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind;  
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.  
(art 1.57b lid 1 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

De regeling is schriftelijk vastgelegd en voorziet erin dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder van een kindercentrum indient en dat de houder:

- de klacht zorgvuldig onderzoekt;
- de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
- de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt;
- de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, afhandelt;
- de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

(art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum brengt de klachtenregeling ten behoeve van ouders en wijzigingen daarvan op een passende wijze onder de aandacht van ouders en handelt overeenkomstig deze klachtenregeling.

(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum draagt er zorg voor dat, indien een jaarverslag klachten vereist is omdat er in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend, over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar voor 1 juni een jaarverslag klachten wordt opgesteld. In het jaarverslag wordt ten minste opgenomen:

- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- informatie over de wijze waarop ouders zijn geïnformeerd over de klachtenregeling;
- het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
- het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie.

Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen tenzij het de houder zelf betreft en bevat geen adresgegevens, uitgezonderd het kindercentrum dat is gevestigd op het woonadres van de houder die een natuurlijke persoon is.

(art 1.57b lid 2 onder e en f, 4, 5, 6 en 9 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum zendt, indien een jaarverslag klachten vereist is omdat er in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend, het jaarverslag klachten voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder en brengt het verslag gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

(art 1.57b lid 8 en 9 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang voor het behandelen van:

a. geschillen tussen houder en ouder over:

- een gedraging van de houder van een kindercentrum of bij de houder werkzame personen jegens ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

b. geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht.

(art 1.57b, 1.57c lid 1, 1.60 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)



## Gegevens voorziening

### **Opvanggegevens**

Naam voorziening : Vier Heemskinderen  
Website : <http://www.avem-kinderopvang.nl>  
Aantal kindplaatsen : 20

### **Gegevens houder**

Naam houder : AVEM Kinderopvang B.V.  
Adres houder : Rossinistraat 9  
Postcode en plaats : 5344 AK Oss  
KvK nummer : 64789047  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### **Gegevens toezichthouder (GGD)**

Naam GGD : GGD Hart voor Brabant  
Adres : Postbus 3024  
Postcode en plaats : 5003 DA Tilburg  
Telefoonnummer : 088-3686845  
Onderzoek uitgevoerd door : J. van den Elsen

### **Gegevens opdrachtgever (gemeente)**

Naam gemeente : Oss  
Adres : Postbus 5  
Postcode en plaats : 5340 BA OSS

### **Planning**

Datum inspectie : 02-11-2021  
Opstellen concept inspectierapport : 08-12-2021  
Zienswijze houder : 20-12-2021  
Vaststelling inspectierapport : 21-12-2021  
Verzenden inspectierapport naar houder : 21-12-2021

Verzenden inspectierapport naar gemeente : 21-12-2021

Openbaar maken inspectierapport : 11-01-2022

## Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

De zienswijze betreft een reactie van de houder op de inhoud van het inspectierapport.

*We zijn blij met een wederom positief inspectierapport voor BSO Vier Heemskinderen. Goed te lezen dat uit het jaarlijks onderzoek blijkt dat de beschrijving van de dagelijkse werkwijze overeen komt met dat wat in ons pedagogisch beleid en pedagogisch werkplan beschreven staat. Onze medewerkers werken met veel energie en passie om dit alles te bewerkstelligen. Fijn dat dit ook herkend en erkend wordt tijdens een jaarlijks onderzoek. Daar zijn we trots op!*