



Noord- en Oost-Gelderland



Inspectierapport

Fris! Kinderdagverblijven Sport BSO-WSV (BSO)

De Voorwaarts 450

7321 MG Apeldoorn

Registratienummer 124250269

Toezichthouder:	GGD Noord- en Oost-Gelderland
In opdracht van gemeente:	Apeldoorn
Datum inspectie:	21-10-2024
Type onderzoek:	Onderzoek na registratie
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	14-01-2025

Inhoudsopgave

Het onderzoek	3
Onderzoeksopzet	3
Beschouwing	3
Advies aan College van B&W	3
Observaties en bevindingen	4
Pedagogisch klimaat.....	4
Personeel en groepen	6
Veiligheid en gezondheid	8
Accommodatie.....	12
Ouderrecht.....	14
Overzicht getoetste inspectie-items	16
Pedagogisch klimaat.....	16
Personeel en groepen	17
Veiligheid en gezondheid	19
Accommodatie.....	23
Ouderrecht.....	23
Gegevens voorziening	25
Opvanggegevens	25
Gegevens houder.....	25
Gegevens toezicht	25
Gegevens toezichthouder (GGD).....	25
Gegevens opdrachtgever (gemeente)	25
Planning	26
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 onderzoek na registratie.

Op maandag 21 oktober 2024 is Fris! kinderdagverblijven Locatie Sport BSO-WSV (BSO) aan de Voorwaarts 450 te Apeldoorn in opdracht van de gemeente Apeldoorn bezocht voor een onderzoek na registratie.

Het onderzoek heeft zich gericht op alle kwaliteitsvoorschriften vanuit de wet Kinderopvang die van toepassing zijn.

Beschouwing

Buitenschoolse opvang Fris! Kinderdagverblijven Sport BSO-WSV is gesitueerd op een sportcomplex De Voorwaarts. De locatie is drie middagen per week geopend, maandag, dinsdag en donderdag. Op alle drie de middagen zijn dezelfde vaste beroepskrachten werkzaam.

De locatie is geregistreerd met 33 kindplaatsen. Momenteel zijn er twee beroepskrachten voor deze locatie en kunnen er niet meer kinderen komen dan dat twee beroepskrachten kunnen opvangen.

Houder

Fris! Kinderdagverblijven Locatie BSO B.V. is een kinderopvangorganisatie met meerdere locaties in Apeldoorn. De houder biedt dagopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang.

Inspectiegeschiedenis

Onderzoek voor registratie

21-05-2024; Er is voldoende aannemelijk gemaakt dat er sprake zal zijn van verantwoorde kinderopvang, er is een positief advies gegeven om deze locatie te registreren. Hier heeft de gemeente opvolging aangegeven.

Bevindingen op hoofdlijnen

Er wordt niet voldaan aan alle getoetste voorschriften. Aan een aantal voorschriften op het domein veiligheid en gezondheid en ouderrecht wordt niet voldaan.

Verdere toelichting is te lezen in onderstaand inspectierapport.

Advies aan College van B&W

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch klimaat

In het hoofdstuk 'Pedagogisch klimaat' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- pedagogisch beleid;
- pedagogische praktijk.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Pedagogisch beleid

De houder heeft het Pedagogisch Werkplan locatie Sport BSO-WSV aangeleverd. Tevens beschikt de organisatie over een algemeen pedagogisch beleidsplan die geldt voor alle locaties.

In het pedagogisch beleid van de houder komen de verplichte voorschriften voldoende concreet aan bod:

- Het beleid omtrent het wennen;
- Het beleid rondom stagiairs;
- Het beleid ten aanzien van extra dagdelen;
- Het mentorschap;
- De wijze waarop invulling wordt gegeven van de aspecten van verantwoorde dagopvang;
- Het signaleren van bijzonderheden bij kinderen en eventuele doorverwijzing naar passende instanties;
- De werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de basisgroepen en de wijze waarop, in ieder geval door middel van de personele inzet, wordt voldaan aan de beroepskracht-kindratio.

De houder beschrijft dat deze BSO uit 1 basisgroep bestaat met kinderen in de leeftijd van 4-12 jaar. Bij het onderdeel weekplanning wordt gesproken van de groep atleten en de groep sportievelingen. Beide groepen zijn voorzien van 1 collega. De groep topsporters is dicht. Op de locatie is aangegeven dat het maximaal aantal op te vangen kinderen beperkt is tot wat twee beroepskrachten mogen opvangen.

De houder heeft de afwijking van de BKR in vakanties en schoolvrije dagen beschreven. De houder heeft tijdens het onderzoek op locatie aangegeven op deze locatie geen vakantie opvang of margedagen te zullen gaan verzorgen. Ook zal er geen voorschoolse opvang op deze locaties zijn. Op maandagmiddag, dinsdagmiddag en donderdagmiddag zal er tijdens schoolweken opvang worden verleend.

Niet van toepassing

Er zijn een aantal voorschriften niet van toepassing bij dit onderzoek:

- Gezien het aantal kinderen dat momenteel maximaal wordt opgevangen, niet meer dan 25 kinderen, is het voorschrift "een concrete beschrijving van de omgang met de basisgroep bij activiteiten in groepen groter dan dertig kinderen" nu nog niet van toepassing.
- De houder heeft het volgende beschreven in het pedagogisch beleid: "*In vakanties zullen de kinderen van Sport BSO-WSV opgevangen worden op locatie Zonnewende Ravelijn.*" De kindercentrum overschrijdende opvang vindt niet op deze locatie plaats. Dit is bij deze locatie niet van toepassing.

Conclusie

Er wordt voldaan aan de voorschriften.

Pedagogische praktijk

De houder biedt verantwoorde buitenschoolse opvang. Dit doet de houder door ervoor zorg te dragen dat:

- Kinderen zich emotioneel veilig en geborgen kunnen voelen;
- Kinderen in staat zijn steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving;
- Kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden;
- Kinderen worden gestimuleerd om respectvol om te gaan met anderen en actief te participeren in de maatschappij.

Gebruikte bronnen

- Gesprek locatieverantwoordelijke
- Gesprek beroepskracht(en)
- Observatie
- Pedagogisch beleidsplan
- Pedagogisch werkplan

Personeel en groepen

In het hoofdstuk 'Personeel en groepen' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang;
- opleidingseisen;
- aantal beroepskrachten en eisen aan de inzet van beroepskrachten in opleiding, andersgequalificeerde beroepskrachten en stagiairs;
- stabiliteit van de opvang voor kinderen;
- gebruik van de voertaal.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Opleidingseisen

Beide vaste beroepskrachten beschikken over een passende opleiding zoals opgenomen in de meest recent aangevangen cao Kinderopvang.

Aantal beroepskrachten en eisen aan de inzet van beroepskrachten in opleiding, andersgequalificeerde beroepskrachten en stagiairs

Er wordt gewerkt met twee vaste beroepskrachten op deze locatie. Op de dag van de inspectie zijn er 18 kinderen en 2 beroepskrachten. Er zijn hiermee voldoende beroepskrachten ingezet.

Uit de planningsapp op locatie en uit de gegevens van de beroepskrachten blijkt dat er ook op de andere middagen voldoende beroepskrachten aanwezig zijn op het aantal aanwezige kinderen.

Er is momenteel geen sprake van stagiaires en dergelijke. Op deze locatie vindt er geen vakantie-opvang plaats.

Achterwacht

Er staan altijd twee beroepskrachten op deze locatie. Tijdens het halen van de kinderen van scholen, is er 1 beroepskracht op de locatie. De achterwacht staat beschreven in het veiligheids- en gezondheidsbeleid en is bekend bij de beroepskrachten.

Conclusie

Er wordt voldaan aan de voorschriften.

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

Tijdens de inspectie worden de kinderen in 1 basisgroep opgevangen. Er zijn 18 kinderen en 2 beroepskrachten.

Uit het gesprek met de beroepskrachten en uit de planningsapp op locatie blijkt dat op de drie middagen dat deze BSO geopend is, er tussen de 13 en 25 kinderen worden opgevangen.

Wel staat beschreven in het pedagogisch werkplan dat de capaciteit van de groep 33 kinderen is, een basisgroep mag niet groter zijn dan 30 kinderen.

Er wordt gewerkt met mentorschap.

Conclusie

Er wordt voldaan aan de voorschriften.

Gebruik van de voertaal

De Nederlandse taal wordt als voertaal gebruikt.

Gebruikte bronnen

- Gesprek beroepskracht(en)
- Observatie
- Pedagogisch beleidsplan
- Pedagogisch werkplan
- Diploma/kwalificatie beroepskracht(en)
- Personenregister Kinderopvang
- VOG-verificatie houder
- Presentielijst
- Personeelsrooster

Veiligheid en gezondheid

In het hoofdstuk 'Veiligheid en gezondheid' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- veiligheids- en gezondheidsbeleid;
- meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
- meld-, overleg- en aangifteplicht.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Veiligheids- en gezondheidsbeleid

De houder heeft de volgende documenten doen toekomen op het gebied van veiligheid en gezondheid:

- Het beleidsplan veiligheid en gezondheid Fris! Kinderdagverblijven, locatie: Sport BSO WSV; augustus 2024
- Actieplan Veiligheid en verslag Sport BSO-WSV, augustus 2024;
- Fris! Kinderdagverblijven Sport BSO-WSV, gezondheidsinventarisatie d.d. april 2024.

Daarnaast heeft de houder aangegeven dat alle reeds voor de organisatie geldende protocollen ook voor deze locatie van toepassing zijn, zoals het protocol veiligheid en het protocol gezondheid en hygiëne.

In het beleidsplan wordt verwezen naar het actieplan (waarin ook de risico-inventarisatie is opgenomen) en naar onder andere het protocol gezondheid en hygiëne.

Er wordt gewerkt met protocollen, werkafspraken en een calamiteitenplan waarin de handelwijze indien risico's zich verwezenlijken staat vermeld.

Beleidscyclus

De houder geeft een beschrijving van de beleidscyclus; het maken van een risico-inventarisatie, het bespreken tijdens een vergadering, het maken van een actieplan, het evalueren van de voortgang van het actieplan en dan het beleidsplan bijstellen.

Inzichtelijkheid van het beleid

De houder beschrijft hoe medewerkers worden betrokken bij het beleid en hoe nieuwe medewerkers ervan kennisnemen. Ouders worden ingelicht middels nieuwsbrieven.

Grote risico's en plan van aanpak

De houder heeft het actieplan aangeleverd, dit bestaat uit de risico-inventarisatie en de maatregelen, met eventueel streefdatum en realisatiedatum.

In de risico-inventarisatie zijn de ruimtes beschreven die bij aanvang gebruikt gaan worden; de trap, de vaste BSO-ruimte, de kantine, de gymzaal, de ruimte voor het voetbalveld en de zeecontainer.

Tijdens de inspectie is gezien dat met name de vaste BSO-ruimte, de gymzaal en buiten het skeelerpark wordt gebruikt. Aangegeven is dat het skeelerpark regelmatig gebruikt wordt voor de BSO. In het actieplan veiligheid komt het skeelerpark niet naar voren in de beschrijving. Wel is het risico van skeeleren beschreven. De beroepskrachten zijn op de hoogte van de maatregelen en de maatregelen worden tijdens de inspectie getroffen.

Beschreven staan onder andere de trap en beschreven staat dat kinderen in principe niet in de keuken komen. Beroepskrachten geven aan dat de buitentrap om bij de BSO te komen erg glad kan zijn.

Kleine risico's

De houder beschrijft in het beleidsplan veiligheid en gezondheid de visie op kleine risico's. Tevens beschrijft de houder dat de omgang met kleine risico's, zoals het maken van afspraken en regels met de kinderen over wat wel en niet mag, het aanleren en herhalen van groepsregels, het aanleren van het opruimen van speelgoed en het begeleiden van wild spel buiten naar rustiger spelgedrag buiten als dat nodig is.

Grensoverschrijdend gedrag

De houder heeft de maatregelen beschreven om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen en de maatregelen wat te doen als het toch gebeurt. Als maatregelen worden onder andere beschreven het werken met het vier-ogenbeleid en kinderen aanleren hoe met elkaar om te gaan.

Achterwacht

De achterwachting is opgenomen in het beleidsplan veiligheid en gezondheid. Er staan personen werkzaam bij de organisatie beschreven met naam en telefoonnummer als achterwacht.

EHBO

Er zijn twee vaste beroepskrachten werkzaam op deze locatie. De ene heeft een geldig EHBO-certificaat, de andere niet. In het beleidsplan is beschreven welke medewerker beschikt over een geldig EHBO, dit klopt. Echter, tijdens de inspectie, is de persoon met een geldig EHBO certificaat kinderen halen. De andere medewerker die geen EHBO heeft is op de locatie aanwezig om de kinderen te ontvangen. Gedurende deze tijd, ongeveer een half uur, is er geen medewerker aanwezig met een EHBO-certificaat en zijn er reeds een aantal kinderen aanwezig op de opvang.

Roken

In het beleidsplan veiligheid en gezondheid staat beschreven: "*Op de buitenruimte bevindt zich de rookzone. Deze zal in principe niet in gebruik zijn wanneer de BSO kinderen aanwezig zijn. Desondanks hebben wij hier duidelijke afspraken over gemaakt met het sportpark, zo lang er kinderen zijn wordt de rookzone niet gebruikt.*" Dit is ook bij het onderzoek voor registratie besproken.

Tijdens de inspectie bij het onderzoek na registratie is gezien dat er gerookt wordt door derden (geen mensen die betrokken zijn bij de BSO). Het roken gebeurt in de rookzone. De rookzone bevindt zich direct voor de trap welke wordt gebruikt als entree voor de BSO. Als deze trap wordt gebruikt, komen kinderen in aanraking met de rooklucht. De rookzone is zichtbaar voor de kinderen als zij buiten spelen, bijvoorbeeld als de trap naar de kantine wordt gebruikt, bij het ophalen en naar de auto lopen, bij het spelen en vanuit de bestrating waar ook de zeecontainer staat voor de opslag van spullen van de BSO.

Op de website van het NOCNSF (www.nocnsf.nl/handboek-wet-en-regelgeving/14-roken); is het volgende te lezen:

"In Nederland mag niet gerookt worden in publieke en semi publieke ruimten. Dat betekent dat roken in alle binnenruimtes van sportclubs en bijvoorbeeld ook onder een afdak bij de ingang van een sportvereniging of het fietsenhok verboden is.

Ook reclame en verkoop van tabakswaaren is niet toegestaan. Bovendien heeft de sportsector afgesproken dat in 2025 de sport geheel rookvrij zal zijn, dus ook alle buitensportterreinen."

Conclusie

Er wordt niet geheel voldaan aan de voorschriften met betrekking tot de EHBO en het zorgdragen dat het beleid wordt uitgevoerd. De houder draagt er onvoldoende zorg voor dat de rookzone niet wordt gebruikt gedurende de opvang.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde niet is voldaan:

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 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 beschikt over het "Protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag voor de kinderopvang", versie juni 2018.

De houder heeft een meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld vastgesteld waarin de voorgeschreven elementen zijn vermeld zoals:

- Een stappenplan, met daarin een omschrijving van de stappen voor het omgaan door het personeel met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- Een afwegingskader op basis waarvan het personeel het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling weegt en dat het personeel in staat stelt te beoordelen of sprake is van dusdanig ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling, dan wel van een vermoeden daarvan;
- Een toebedeling van verantwoordelijkheden aan de diverse personeelsleden bij de stappen van het stappenplan, inclusief vermelding van de functie van degene die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
- Specifieke aandacht voor de wijze waarop het personeel omgaat met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden.

Uit het gesprek met de beroepskrachten blijkt dat zij voldoende op de hoogte zijn van de inhoud van de meldcode.

Conclusie

Er wordt voldaan aan de voorschriften.

Meld-, overleg- en aangifteplicht

De houder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vastgesteld.

Deze meldcode is volgens de wettelijke voorschriften vastgesteld en omvat het volgende onderdeel:

- De handelwijze indien er een redelijk vermoeden van een strafbaar feit en de verplichting om in overleg te treden met de vertrouwensinspecteur/opsporingsambtenaar.

Uit het gesprek blijkt dat de beroepskrachten weten waar dit onderdeel is vastgelegd en in grote lijnen weten ze het te benoemen.

Conclusie

Er wordt voldaan aan de voorschriften.

Gebruikte bronnen

- Gesprek beroepskracht(en)
- Observatie
- EHBO certificaat
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Accommodatie

In het hoofdstuk 'Accommodatie' beoordeelt de toezichthouder het volgende onderwerp:

- eisen aan ruimtes.

Hieronder staat de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Eisen aan ruimtes

De houder heeft de volgende ruimtes in gebruik voor de BSO:

- De vaste ruimte die beschikbaar is voor de buitenschoolse opvang;
- De sporthal, waarvan een derde, beschikbaar is voor de buitenschoolse opvang;
- De buitenruimtes;
- De toiletruimte;
- Kledkamers.

Binnenruimte

De houder heeft de plattegrond aangeleverd waarop de vaste ruimte die voor de buitenschoolse opvang beschikbaar is, inzichtelijk is. De vaste ruimte betreft de vergaderzaal, gelegen naast de kantine. Deze ruimte is vast beschikbaar voor de BSO tijdens de opvangdagen. Er staat een kast met spelletjes, knutselmateriaal etc. voor gebruik bij slecht weer bijvoorbeeld.

De vaste ruimte beschikt over 61,2 vierkante meter.

Sporthal

Tevens kan de houder voor deze BSO beschikken over een derde gedeelte van de sportzaal.

Op maandag tot 17.30 uur, op dinsdag tot 18.00 uur en op donderdag tot 16.45 uur. Deze kan worden afgezonderd middels een schuifwand. De vaste ruimte gezamenlijk met de sporthal beschikt over voldoende vierkante meters.

Dinsdag is de drukste dag, de sporthal is dan tot het einde tot de beschikking van de BSO. In de praktijk is er voldoende vierkante meters aanwezig voor het aantal aanwezige kinderen.

Hierbij rekening houdend met aantal kinderen dat komt per dagdeel, tot wanneer de sporthal tot de beschikking is van de BSO en wanneer meerdere kinderen zijn opgehaald door ouders.

Buitenspeelruimte

De buitenspeelruimte die voor de buitenschoolse opvang gebruikt wordt, is aangrenzend aan het gebouw. Er wordt gewerkt met toestemmingsformulieren voor oudere kinderen voor het zelfstandig buiten spelen zonder direct toezicht.

De buitenruimte voor de buitenschoolse opvang betreft het volleybalveld en de skeelerbaan. Er kan gebruik worden gemaakt van een pannaveld. Tevens is er een kunstgrasveld een gedeelte van de tijd beschikbaar. Ook is er een kleine speeltuin. Alles ligt dicht bij elkaar en is overzichtelijk. Er is een zeecontainer geplaatst bij het gedeelte waar de BSO buiten speelt met divers buitenspel materiaal.

De buitenruimte is voldoende groot voor het aantal kindplaatsen.

De houder heeft aangegeven dat de medewerkers en de deelnemers van de sportverenigingen tijdens de BSO niet in de kantine komen. De kantine is wel geopend.

Er zijn kussenslopen geplaatst over de tapkranen in de kantine, zodat deze niet zichtbaar en niet bruikbaar zijn gedurende de BSO-opvang.

Er zijn kledkamers beschikbaar voor de BSO die op de eerste verdieping gesitueerd zijn, dezelfde verdieping als waar de vaste ruimte voor de BSO zich bevindt.

Conclusie

Er wordt voldaan aan de voorschriften.

Gebruikte bronnen

- Gesprek locatieverantwoordelijke
- Gesprek beroepskracht(en)
- Observatie
- Plattegrond binnenruimte

Ouderrecht

In het hoofdstuk 'Ouderrecht' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- informatie;
- klachten en geschillen.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Informatie

Ouders worden bij de houder op verschillende manieren op de hoogte gehouden van de beleids- en bedrijfsvoering:

- Er wordt gebruikt gemaakt van de ouderapp Konnect om ouders te informeren over allerhande zaken die zich op de groep afspelen maar bijvoorbeeld ook de teamsamenstelling;
- Vaste teamleden zijn ten alle tijden terug te vinden voor ouders in de ouderapp;
- Via Konnect worden er ook ieder kwartaal nieuwsbrieven verspreid;
- Op de website(<https://www.friskinderdagverblijven.nl/nl/praktisch/>) is verschillende documentatie terug te vinden: algemene voorwaarden, aanvullende voorwaarden, huisregels, pedagogisch beleidsplan, klachtenregeling;
- Rechtstreekse communicatie met de ouders.

Inspectierapport GGD

Het inspectierapport van het onderzoek voor registratie van deze locatie staat niet op de website.

Klachtenregeling/geschillencommissie

De houder brengt de klachtenregeling en de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie via de website onder de aandacht van de ouders.

Conclusie

De houder voldoet aan niet aan alle gestelde voorwaarden, het plaatsen van het inspectierapport voldoet niet.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde niet is voldaan:

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)

Klachten en geschillen

De houder heeft een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling is voor ouders als download te vinden op de website van de houder.

De regeling is schriftelijk vastgelegd en de volgende vereisten zijn opgenomen:

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

Geschillencommissie

De houder is sinds mei 2016 aangesloten bij de door de minister van Justitie en Veiligheid erkende Geschillencommissie Kinderopvang.

Gebruikte bronnen

- Klachtenregeling
- Website

Overzicht getoetste inspectie-items

Pedagogisch klimaat
Pedagogisch beleid
<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. (art 1.49 lid 1 en 2 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de aspecten van verantwoorde buitenschoolse opvang, bedoeld in artikel 11 van het Besluit kwaliteit kinderopvang. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 2 onder a Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind of problemen worden gesignaleerd en ouders worden doorverwezen naar passende instanties voor verdere ondersteuning. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 2 onder c Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop de mentor de verkregen informatie over de ontwikkeling van het kind met de ouders bespreekt en de wijze waarop aan de ouders en het kind bekend wordt gemaakt welke beroepskracht de mentor is van het kind. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 2 onder b Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de basisgroepen alsmede de wijze waarop, in ieder geval door middel van de personele inzet, wordt voldaan aan de beroepskracht-kindratio. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 2 onder d Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop kinderen kunnen wennen aan een nieuwe basisgroep waarin zij zullen worden opgevangen. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 2 onder e Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de aard en de organisatie van de activiteiten waarbij kinderen de basisgroep kunnen verlaten. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 3 onder b Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van het beleid ten aanzien van het gebruik kunnen maken van buitenschoolse opvang gedurende extra dagdelen. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 3 onder c Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>

Pedagogische praktijk

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:

- a. 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;
- b. 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;
- c. 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;
- d. 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.

(art 1.49 lid 1 en 2 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 11 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Personeel en groepen

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:

- a. de houder of voorgenomen houder van een kindercentrum en de bestuurder, vennoot, maat of beheerder van dat kindercentrum;
- b. de participerende ouder;
- c. de personen die op basis van een arbeidsovereenkomst met de houder of met een 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 en gekoppeld aan de houder.

(art 1.50 lid 3 en 1.48d 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 en andersgekwalficeerde beroepskrachten beschikken over een passende opleiding zoals opgenomen in de meest recent aangevangen cao Kinderopvang.
(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 9a lid 1 en 3 Regeling Wet kinderopvang)

Aantal beroepskrachten en eisen aan de inzet van beroepskrachten in opleiding, andersgekwalficeerde beroepskrachten en stagiairs

De houder van een kindercentrum zet voldoende beroepskrachten in voor het aantal kinderen dat wordt opgevangen. De verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen op het kindercentrum wordt bepaald op grond van de rekenregels bij het besluit.

Gedurende de buitenschoolse opvang bestaat maximaal de helft van het totaal aantal benodigde beroepskrachten uit beroepskrachten in opleiding, stagiairs of andersgekwalficeerde beroepskrachten. Daarbij mag maximaal een derde van het totaal aantal benodigde beroepskrachten bestaan uit stagiairs of andersgekwalficeerde beroepskrachten.

(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 lid 3, 4 en 5 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)

De houder toont door middel van een overzicht van de ingezette beroepskrachten en presentielijsten van kinderen, inclusief een indicatie van de aankomst- en vertrektijden, aan dat hij voldoet aan de benodigde beroepskracht-kindratio en indien van toepassing de afwijking daarvan op vrije dagen en bij schoolvakanties.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 16a en 16 lid 2 en 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)

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

Bij buitenschoolse opvang vindt de opvang plaats in basisgroepen. Een kind wordt opgevangen in één basisgroep. Gedurende schoolvrije dagen kan kindercentrum-overstijgende opvang op een voorziening voor buitenschoolse opvang plaatsvinden.

De maximale grootte van de basisgroep is 30 kinderen.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 18 lid 1, 2, 3, 4, 6 en 7 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 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.

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 het kindercentrum vastgestelde gedragscode.

(art 1.55 lid 1 en 2 Wet kinderopvang)

OF

Een kindercentrum kan in afwijking van Nederlands als voertaal, meertalige kinderopvang aanbieden waarbij voor ten hoogste vijftig procent van de openingstijd per dag de Duitse, Engelse of Franse taal als voertaal wordt gebruikt, met uitzondering van de voorgeschreven tijd die het kindercentrum minimaal besteedt aan voorschoolse educatie. In afwijking daarvan kan onder voorwaarden een hoger percentage gehanteerd worden in geval van ziekte, vakantie of verlof.

(art 1.50 lid 2 onder b, 1.55 lid 1, 3, 4 en 5 Wet kinderopvang; art 18a lid 1 en 2 Besluit kwaliteit 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 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)

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)

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de wijze waarop de houder van een kindercentrum er zorg voor draagt dat het veiligheids- en gezondheidsbeleid samen met de beroepskrachten een continu proces is van het vormen van beleid, implementeren, evalueren en actualiseren.

(art 1.49 lid 1, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 13 lid 3 onder a Besluit kwaliteit kinderopvang)

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de risico's die de opvang van kinderen van het desbetreffende kindercentrum met zich meebrengt, waarbij in ieder geval wordt ingegaan op:

- de voornaamste risico's met grote gevolgen voor de veiligheid van kinderen;
- de voornaamste risico's met grote gevolgen voor de gezondheid van kinderen;
- het risico op grensoverschrijdend gedrag door beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers, overige aanwezige volwassenen en kinderen.

(art 1.49 lid 1, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 13 lid 3 onder b Besluit kwaliteit kinderopvang)

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een plan van aanpak waarin in concrete termen is aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn zijn respectievelijk worden genomen, teneinde deze voornaamste risico's met grote gevolgen betreffende veiligheid, gezondheid en het risico op grensoverschrijdend gedrag in te perken en de handelwijze indien deze risico's zich verwezenlijken.

(art 1.49 lid 1, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 13 lid 3 onder c Besluit kwaliteit kinderopvang)

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een beschrijving in algemene zin van de wijze waarop kinderen wordt geleerd om te gaan met risico's waarvan de gevolgen voor de veiligheid en gezondheid van kinderen beperkt zijn en welke derhalve niet zijn aan te merken als voornaamste risico's met grote gevolgen betreffende veiligheid en gezondheid en als risico op grensoverschrijdend gedrag.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 13 lid 3 onder d Besluit kwaliteit kinderopvang)

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de wijze waarop de houder van een kindercentrum er zorg voor draagt dat het actuele veiligheids- en gezondheidsbeleid en de evaluaties daarvan inzichtelijk zijn voor de beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers en ouders.

(art 1.49 lid 1, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 13 lid 3 onder e Besluit kwaliteit kinderopvang)

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de wijze waarop de achterwacht is geregeld indien er met inachtneming van de beroepskracht-kindratio of bij het afwijken van de inzet van het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten op grond van de beroepskracht-kindratio, slechts een beroepskracht op het kindercentrum aanwezig is.

(art 1.49 lid 1, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 13 lid 3 onder f en art 16 lid 5 en 6 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Vaststellen meldcode

De houder van een kindercentrum stelt voor het personeel een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden. De door de houder voor het personeel vast te stellen meldcode bevat ten minste de volgende elementen:

- a. een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door het personeel met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. een afwegingskader op basis waarvan het personeel het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling weegt en dat het personeel in staat stelt te beoordelen of sprake is van dusdanig ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling, dan wel van een vermoeden daarvan, dat een melding is aangewezen;
- c. een toebedeling van verantwoordelijkheden aan de diverse personeelsleden bij de stappen van het stappenplan, inclusief vermelding van de functie van degene die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
- d. indien van toepassing, specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van personeel vereisen;
- e. specifieke aandacht voor de wijze waarop het personeel omgaat met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden.

(art 1.51a lid 1, 2, 3 en 5 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 14 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Stappenplan meldcode

Het door de houder van een kindercentrum in de meldcode vastgestelde stappenplan bevat ten minste de volgende stappen:

- a. het in kaart brengen van de signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. collegiale consultatie en zo nodig raadplegen van het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (Veilig Thuis) of een deskundige op het gebied van letselduiding;
- c. een gesprek met de ouders en, indien mogelijk, het kind;
- d. het toepassen van het afwegingskader, bedoeld in het eerste lid, onderdeel b;
- e. het beslissen over:
 - het doen van een melding, en
 - het inzetten van de noodzakelijke hulp.

(art 1.51a lid 1, 2, 3 en 5 Wet kinderopvang; art 14 lid 1 onder a en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Bevorderen kennis en gebruik meldcode

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

(art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang)

Meld-, overleg- en aangifteplicht

Meldplicht medewerker

De houder van een kindercentrum bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, als een bij de houder werkzaam persoon bekend is geworden dat een ander ten behoeve van die houder werkzaam persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, deze persoon de houder daarvan onverwijld in kennis stelt.

(art 1.51b lid 3 en 5 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

Overlegmogelijkheid medewerker

De houder van een kindercentrum bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, als een bij de houder werkzaam persoon bekend is geworden dat de houder of diens eindverantwoordelijke zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, de medewerker in contact kan treden met de vertrouwensinspecteur kinderopvang.

(art 1.51c lid 1 en 3 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

Aangifteplicht medewerker

De houder van een kindercentrum bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, als een medewerker bekend is geworden dat de houder of diens eindverantwoordelijke zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, deze persoon in geval van een redelijk vermoeden onverwijld aangifte bij de politie doet.

(art 1.51 b lid 4 en 5 en 1.51c lid 1 en 2 en 3 Wet kinderopvang)

Overlegplicht houder

Als het de houder bekend is geworden dat een bij de onderneming werkzaam persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, treedt hij onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur kinderopvang.

(art 1.51b lid 1 en 5 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

Aangifteplicht houder

Als na overleg met de vertrouwensinspecteur geconcludeerd moet worden dat er sprake is van een redelijk vermoeden dat een medewerker zich schuldig heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, doet de houder hiervan onverwijld aangifte. De houder stelt de vertrouwensinspecteur hiervan onverwijld in kennis.

(art 1.51b lid 2 en 1.60c lid 1 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 3,5m² 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 3m² 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 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 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 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)

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 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 : Fris! Kinderdagverblijven Sport BSO-WSV
Website : <http://www.friskinderdagverblijven.nl>
Aantal kindplaatsen : 33

Gegevens houder

Naam houder : Fris! Kinderdagverblijven Locatie BSO B.V.
Adres houder : Sebastiaanplein 1
Postcode en plaats : 7333 BA Apeldoorn
KvK nummer : 57386366
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Noord- en Oost-Gelderland
Adres : Postbus 3
Postcode en plaats : 7200 AA Zutphen
Telefoonnummer : 088-4433000
Onderzoek uitgevoerd door : Mw. T. Dudok van Heel

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Apeldoorn
Adres : Postbus 9033
Postcode en plaats : 7300 ES APELDOORN

Planning

Datum inspectie	: 21-10-2024
Opstellen concept inspectierapport	: 19-12-2024
Zienswijze houder	: 13-01-2025
Vaststelling inspectierapport	: 14-01-2025
Verzenden inspectierapport naar houder	: 15-01-2025
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 15-01-2025
Openbaar maken inspectierapport	: 20-01-2025

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Naar aanleiding van de inspectie die heeft plaatsgevonden op 21 oktober 2024 bij Fris! Kinderdagverblijven locatie Sport BSO-WSV, geven wij in deze zienswijze graag onze reactie op het rapport.

Fris! streeft er naar om op het gebied van Veiligheid en Gezondheid alle aspecten zo volledig mogelijk na te leven en compleet mogelijk te beschrijven. Echter zijn wij in sommige situaties ook afhankelijk van de medewerking van derden. Er is een overtreding geconstateerd aangaande de rookzone op het terrein van sportclub WSV. Dit betreuren wij ten zeerste en gaan dan ook in gesprek met de voorzitter van de vereniging om dit probleem in de toekomst te voorkomen. De afspraak is namelijk zeer zeker dat er tijdens de aanwezigheid van de BSO kinderen niet gerookt zal worden, ook niet in de rookzone.

Daarnaast is er een tekortkoming geconstateerd op het EHBO aspect. Tijdens het ophalen van kinderen bij De Zonnewende Ravelijn is er bij WSV een pedagogisch medewerker achtergebleven zonder EHBO diploma. De medewerker die de kinderen aan het ophalen was heeft wel een EHBO diploma, maar was hierdoor een half uur weg van de locatie.

De medewerker zonder EHBO diploma is na de inspectie gelijk ingeschreven voor een EHBO cursus.

Het inspectierapport van de voorinspectie is inmiddels zichtbaar op de website.

Met vriendelijke groet,
Whitney Gassenaar
Fris! Kinderdagverblijven