

## Inspectierapport

Olke Bolke (BSO)  
Witte Valkenstraat 1  
9411LG Beilen  
Registratienummer 484413156

Toezichthouder:	GGD Drenthe
In opdracht van gemeente:	Midden-Drenthe
Datum inspectie:	14-01-2019
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	06-03-2019

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Het onderzoek.....	3
Observaties en bevindingen .....	5
Overzicht getoetste inspectie-items .....	14
Gegevens voorziening .....	21
Gegevens toezicht .....	21
Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum.....	22

# Het onderzoek

## Onderzoeksofzet

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

Op basis van het risicogestuurd toezicht (RGT) zijn de inspectieactiviteiten in dit onderzoek bepaald. Dit leidt tot een inspectie op maat. Deze inspectieactiviteiten richten zich primair op de kwaliteit van de dagelijkse praktijk aangevuld met nieuwe wetgeving.

## Beschouwing

### Algemeen

BSO Olke Bolke is gevestigd in een eigen pand aan de Witte Valkenstraat 1 in Beilen.

In 1 basisgroep wordt opvang geboden aan ten hoogste 20 kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar.

De BSO is alle werkdagen van 07.00 tot 18.00 uur geopend.

## Inspectiegeschiedenis

Afgelopen jaren hebben de volgende inspectieonderzoeken plaatsgevonden:

2016

*Jaarlijks onderzoek* - overtredingen geconstateerd op de domeinen pedagogische praktijk, personeel & groepen en veiligheid & gezondheid.

*Nader onderzoek* - eerdere overtredingen zijn opgelost.

2017

*Jaarlijks onderzoek* - Er zijn geen tekortkomingen geconstateerd.

2018

*Jaarlijks onderzoek* - overtredingen geconstateerd op de domeinen personeel & groepen en veiligheid & gezondheid en ouderrecht.

*Nader onderzoek* - eerdere overtredingen zijn opgelost.

## Bevindingen

Op de locatie zijn een deel van de documenten beoordeeld. De houder heeft de overige documenten binnen de afgesproken termijn naar de toezichthouder gestuurd.

Er heeft een plezierig gesprek plaatsgevonden met de houder, in de gesprekken met de beroepskrachten kunnen zij het beleid, geldende afspraken en regels duidelijk verwoorden aan de toezichthouder.

## Herstel aanbod

Tijdens het inspectieonderzoek bleek dat op de volgende punten niet aan de wettelijke voorwaarden werd voldaan:

- De houder legt de formatieve inzetbaarheid van BBL-stagiairs schriftelijk vast,
- De houder zet voldoende beroepskrachten in voor op grond van het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.

In het kader van het herstel aanbod is de houder in de mogelijkheid gesteld deze overtredingen op te lossen. Na de afgesproken termijn zijn op 01-03-2019 deze wettelijke voorwaarden opnieuw getoetst.

Daaruit blijkt dat de houder de overtredingen heeft opgelost.

## Conclusie:

De houder voldoet aan de getoetste wettelijke voorwaarden.

**Herstelaanbod**

Tijdens het onderzoek is een herstelaanbod gedaan voor voorschriften die niet nageleefd werden. Dit betreft het volgende domein: Personeel en groepen.

In het rapport wordt dit verder toegelicht onder het betreffende domein.

**Advies aan College van B&W**

Geen handhaving.

# Observaties en bevindingen

## Pedagogisch klimaat

### Inleiding

Onder de Wet kinderopvang en aanverwante regelgeving gelden onder meer eisen voor de inhoud van een pedagogisch beleidsplan en de relatie van het beleidsplan met de praktijk. In het pedagogisch beleidsplan dient o.a. de kenmerkende visie op de omgang met kinderen beschreven te staan.

Tijdens dit onderzoek is het pedagogisch beleidsplan beoordeeld op inhoud en volledigheid. Onderzocht is of het pedagogisch beleid ten minste een concrete beschrijving bevat van de wijze waarop invulling wordt gegeven aan aspecten van verantwoorde kinderopvang.

Het Nederlands Jeugdinstituut heeft het veldinstrument observatie pedagogische praktijk in 2011 ontwikkeld in opdracht van GGD GHOR Nederland. Het handelen van de beroepskrachten met betrekking tot de aspecten van verantwoorde kinderopvang is beoordeeld aan de hand van de observatie items uit dit veldinstrument.

### Pedagogisch beleid

De houder heeft een algemeen pedagogisch beleidsplan opgesteld voor de gehele organisatie. In het beleidsplan van Olke Bolke is de locatiespecifieke werkwijze van zowel het kinderdagverblijf als de buitenschoolse opvang beschreven.

Op de locatie wordt conform het pedagogisch beleidsplan en het pedagogisch werkplan van gehandeld.

Dit blijkt uit gesprekken met de houder en beroepskrachten, en uit de observatie op de groepen.

Tijdens het gesprek met de houder verstelde deze onder andere over hoe zij bezig zijn met de nieuwe pedagogisch coach. In de interviews met de beroepskrachten vertelden zij hetzelfde, waaruit blijkt dat het team door de houder wordt betrokken en op de hoogte wordt gehouden. Dit blijkt ook nog eens uit notulen van overleggen, waarin terug te zien is dat pedagogisch beleid en beleidsplan regelmatig met het team wordt besproken.

In de notulen van de vergaderingen staat beschreven dat het beleidsplan en het werkplan maandelijks wordt besproken.

### Conclusie:

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarden.

### Pedagogische praktijk

De houder van een kindercentrum moet verantwoorde kinderopvang bieden.

Hieronder wordt verstaan: het in een veilige en gezonde omgeving bieden van emotionele veiligheid aan kinderen, het bevorderen van de persoonlijke en sociale competentie van kinderen en de socialisatie van kinderen door overdracht van algemeen aanvaarde waarden en normen.

Het oordeel van de toezichthouder is tot stand gekomen door waarnemingen tijdens de observatie. Uit deze pedagogische observatie is gebleken dat de beroepskrachten ten tijde van het onderzoek handelen volgens het pedagogisch beleid en aansluiten bij het ontwikkelingsniveau van de kinderen. Hierna zijn enkele voorbeelden beschreven waarop dit oordeel is gebaseerd.

De observatie is uitgevoerd op het moment dat de kinderen net klaar zijn met eten en drinken. Een aantal kinderen zijn buiten aan het spelen, een paar zitten nog aan tafel zitten om koekjes te maken. Er zijn op dat moment 13 kinderen en 2 beroepskrachten op de BSO. Ook loopt er een stagiaire op de groep.

De kinderen aan tafel kletsen met elkaar en met de beroepskrachten. De beroepskrachten tonen interesse door de kinderen te vragen naar hoe hun dag was en daar adequaat op te reageren.

Ze proberen op een positieve manier kinderen bij groepsactiviteiten te betrekken maar laten kinderen vrij om te kiezen. Een van de kinderen wil bijvoorbeeld niet buitenspelen, maar ook niet meedoen met koekjes bakken. Het kind zit aan een andere tafel alleen te kleuren. Een van de beroepskrachten komt af en toe even bij het kind langs om even te kijken en een praatje te maken.

Als het deeg klaar is om in de oven te gaan bespreekt de beroepskracht wat de kinderen daarna willen doen.

Conclusie:

Er wordt voldaan aan de getoetste wettelijke voorwaarden.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (gesprek met houder op 14-01-2019)
- Interview (gesprek met beroepskracht op 14-01-2019)
- Observatie(s) (op de groepen)
- Landelijk Register Kinderopvang (geraadpleegd op)
- Pedagogisch beleidsplan
- Pedagogisch werkplan
- Notulen teamoverleg

## Personeel en groepen

### Inleiding

Onder de Wet kinderopvang en aanverwante regelgeving gelden onder meer eisen voor verklaringen omtrent het gedrag (VOG) voor personen werkzaam bij de kinderopvangorganisatie. Daarnaast gelden eisen voor de opvang in groepen en het aantal beroepskrachten dat ingezet moet worden op een groep kinderen.

Binnen dit domein zijn de beroepskrachten steekproefsgewijs gecontroleerd op een passende beroepskwalificatie. Daarnaast is er steekproefsgewijs beoordeeld of de medewerkers die in dienst zijn van de houder, of structureel aanwezig, gekoppeld zijn aan het Personen register Kinderopvang (PRK). Een koppeling kan alleen plaatsvinden wanneer de persoon een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG) heeft.

Verder is gecontroleerd hoe de houder de groepen indeelt en of er aan de beroepskracht-kind ratio (BKR) wordt voldaan. De beroepskracht-kindratio (BKR) en de basisgroepen zijn gecontroleerd door middel van roosters, plaatsingslijsten en presentielijsten.

### Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

De houder, beroepskrachten, stagiairs en andere volwassenen die op deze locatie werken moeten zijn geregistreerd in het Personenregister Kinderopvang (PRK).

Wanneer iemand is ingeschreven in het PRK betekent dat die persoon beschikt over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).

Daarnaast moet de houder alle medewerkers in het PRK aan zijn bedrijf koppelen.

Tijdens dit jaarlijkse onderzoek is gekeken of alle beroepskrachten en stagiairs zijn ingeschreven en gekoppeld in het personenregister kinderopvang.

Uit de controle in het PRK blijkt dat dit inderdaad het geval is.

### Conclusie:

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarden.

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

De houder geeft aan dat er sinds de laatste inspectie geen nieuwe medewerkers zijn aangenomen. Alle medewerkers beschikken over een geldig diploma.

De pedagogisch beleidsmedewerker is op dit moment nog in opleiding.

Zij volgt de HBO opleiding Pedagogisch beleidsmedewerker/coach.

De opleiding is gestart in 2018 en wordt in februari 2019 afgerond.

De houder is van plan nog een andere medewerker op te laten leiden als pedagogisch coach.

Naast de vaste beroepskrachten zijn er op dit moment 5 stagiairs, waarvan 1 BBL-stagiaire. Alle stagiairs zijn in het Personenregister gekoppeld aan deze werkgever en beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag.

### Herstelaanbod

De BBL-stagiair zit in het tweede opleidingsjaar. Dit betekent dat de houder, in overleg met de school- en praktijkbegeleider, schriftelijk moet vastleggen voor hoeveel procent de stagiair formatief mag worden ingezet.

Dit heeft de houder nog niet gedaan. In overleg met de houder is daarom een herstelaanbod gedaan.

De houder houdt bij de formatieve inzet van stagiaires wel rekening met de voorwaarde dat van de totaal op het kindcentrum benodigde beroepskrachten, niet meer dan één-derde bestaat uit stagiaires.

Wanneer bijvoorbeeld op het hele kinderdagverblijf 6 beroepskrachten nodig zijn, mogen maximaal 2 daarvan BBL stagiaires zijn.

Dit geldt niet voor BOL stagiaires, deze worden altijd boventallig ingezet.

Dat de houder ook op deze manier werkt blijkt uit gesprekken met de beroepskrachten en stagiaire en uit de gecontroleerde roosters.

Na de hersteltermijn heeft de houder overleg gehad met de opleidingsinstelling. Er is een document opgesteld waaruit blijkt wat de afspraken zijn met betrekking tot de inzet van BBL-stagiairs. Hieruit blijkt dat de BBL-stagiair op deze locatie 100% mag worden ingezet als beroepskracht.

Conclusie:

Na de hersteltermijn wordt er voldaan aan de getoetste wettelijke voorwaarden.

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

De inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiairs geschiedt overeenkomstig de voorwaarden opgenomen in de meest recent aangevangen cao Kinderopvang en cao Sociaal Werk, met dien verstande dat gedurende de buitenschoolse opvang maximaal een derde deel van het totaal minimaal aantal op het kindercentrum in te zetten beroepskrachten bestaat uit beroepskrachten in opleiding of stagiairs. Het minimaal op het kindercentrum in te zetten beroepskrachten wordt gevormd door de optelsom van het op grond van artikel 16 van het Besluit kwaliteit kinderopvang minimaal aantal in te zetten beroepskrachten op de afzonderlijke basisgroepen.

Bij het bepalen van de inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiairs wordt rekening gehouden met de opleidingsfase waarin zij zich op dat moment bevinden.  
(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 16 lid 1, 2, 7 en 8 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 9c Regeling Wet kinderopvang)

### **Aantal beroepskrachten**

De beroepskracht-kindratio (BKR) is berekend aan de hand van de presentielijsten en roosters waarbij rekening wordt gehouden met de leeftijd van de kinderen. Door middel van een steekproef zijn de roosters en presentielijsten van week 2 en 3. beoordeeld. Met behulp van [www.1ratio.nl](http://www.1ratio.nl) is gecontroleerd of er in de hiervoor genoemde weken voldoende beroepskrachten op de groepen staan.

Uit de steekproef is gebleken dat de houder voldoende beroepskrachten inzet voor het aantal aanwezige kinderen.

Conclusie:

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarden omtrent de beroepskracht kind ratio.

### **Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers**

De pedagogisch beleidsmedewerker gaat dit jaar van start met de coaching.

Uit gesprekken met de beroepskrachten blijkt dat de voorbereiding hierop als is begonnen: zij moeten vragenlijsten over zichzelf invullen om met elkaar te kijken waar de coachingsbehoefte ligt.

Uit het gesprek met de houder blijkt dat zij goed op de hoogte van, én goed voorbereid is op, de inzet van de pedagogisch beleidsmedewerker/coach.

Met de houder is besproken dat de uren die besteed worden aan coaching en ondersteuning moeten worden vastgelegd, maar dat die dit jaar nog niet kunnen worden beoordeeld.

Omdat de houder een heel jaar heeft om te zorgen dat voldoende uren aan coaching en beleidsondersteuning worden ingezet, kan deze voorwaarde pas vanaf 2020 worden beoordeeld.



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

De houder vertelt dat ze een vast team hebben. De beroepskrachten werken op hun eigen groep en in principe ook op vaste dagen. Hierdoor hebben kinderen steeds met dezelfde gezichten te maken wat leidt tot een stabiele en veilige omgeving.

Uit de roosters blijkt dat kinderen steeds in ieder geval één van de voor hun "vaste gezichten" op de groep zien.

Het is voor zowel ouders als de kinderen duidelijk in welke stamgroep het kind is geplaatst en welke beroepskrachten op welke dagen aanwezig zijn.

Aan ieder kind is een mentor toegewezen, zoals blijkt uit de lijsten op de groep.

De mentor is een beroepskracht van het kind en bespreekt de ontwikkeling van het kind periodiek met de ouders. Tevens is de mentor voor de ouders aanspreekpunt bij vragen over de ontwikkeling en het welbevinden van het kind.

Verder blijkt uit de roosters dat wordt voldaan aan de voorwaarde kinderen steeds te maken hebben met vaste beroepskrachten.

De kinderen hebben ook een vaste mentor. Het is bij de beroepskrachten bekend wie de mentor is van welk kind en wat de taken zijn die daarbij horen. Op de groep hangt hiervan een overzicht.

Conclusie:

Er wordt voldaan aan de voorwaarden waardoor de stabiliteit van de opvang voor kinderen wordt geborgd.

Gebruikte bronnen:

- Interview (gesprek met beroepskracht op 14-01-2019)
- Observatie(s) (op de groepen)
- Personen Register Kinderopvang
- Diploma(s)/kwalificatie(s) beroepskrachten
- Overzicht structureel aanwezige personen
- Overzicht ingeschreven kinderen
- (Praktijk)leerovereenkomst
- Arbeidsovereenkomst(en) leerlingen; BBL/PMIO/BOL
- Beleid achterwacht
- Opleidingsplan BBL
- Ontwikkelplan PMIO
- Vrijwilligersbeleid
- Presentielijsten
- Personeelsrooster

## Veiligheid en gezondheid

### Inleiding

Onder de Wet kinderopvang en aanverwante regelgeving worden onder meer voorwaarden gesteld waaruit blijkt dat de houder moet zorgdragen voor kinderopvang in een veilige en gezonde omgeving.

Het gaat daarbij onder meer over de volgende onderwerpen:

- De houder moet een beleid vastleggen en uitvoeren dat de veiligheid en gezondheid van de op te vangen kinderen zo veel mogelijk waarborgt.
- De houder is verantwoordelijk voor een vastgelegde procedure en implementatie daarvan op het gebied van kindermishandeling (met inbegrip van huiselijk geweld).

### Veiligheids- en gezondheidsbeleid

De houder heeft het beleid veiligheid en gezondheid vorig jaar schriftelijk vastgelegd, deze is nog actueel. Er hebben zich ondertussen geen veranderingen voorgedaan op het kindercentrum.

In het beleid wordt onderscheid gemaakt tussen de grote en de kleine risico's. Tijdens gesprekken met de beroepskrachten blijkt dat zij op de hoogte zijn van de risico's die in het beleid staan beschreven.

Beroepskrachten kunnen ook aangeven hoe kinderen wordt geleerd om te gaan met kleine risico's. Dit doen zij bijvoorbeeld door kinderen te wijzen op gevaren en een duidelijke uitleg wanneer kinderen wippen met hun stoel.

De verschillende onderdelen van het beleid veiligheid en gezondheid worden tijdens het werkoverleg besproken. Hiermee zorgt de houder ervoor dat het een actueel onderdeel van het werk blijft.

Alle medewerkers zijn in het bezit van een geldig EHBO-certificaat, hierdoor is er altijd iemand met EHBO aanwezig tijdens de opvang.

Conclusie:

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarden met betrekking tot het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder is op de hoogte van de wijziging in de meldcode en heeft deze aangevuld met het nieuwe afwegingskader.

De houder geeft verder aan dat de medewerkers vorig jaar zijn geschoold in het gebruik van de meldcode kindermishandeling en dat zij in 2019 hierin opnieuw geschoold worden.

De houder bespreekt de meldcode regelmatig tijdens werkoverleggen, waardoor de kennis en het gebruik van de meldcode wordt bevorderd.

Conclusie:

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarden met betrekking tot de meldcode.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (gesprek met houder op 14-01-2019)
- Interview (gesprek met beroepskracht op 14-01-2019)
- EHBO certificaten
- Beleid veiligheid- en gezondheid
- Ongevallenregistratie
- Veiligheidsverslag
- Gezondheidsverslag
- Huisregels/groepsregels
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

## Accommodatie

### Inleiding

Onder de Wet kinderopvang en aanverwante regelgeving gelden onder meer eisen voor de accommodatie en inrichting.

Binnen dit onderdeel is zowel de binnen- als de buitenruimte beoordeeld. Hierbij gaat het om het aantal vierkante meters beschikbaar per kind en de veiligheid, toegankelijkheid en inrichting van de ruimten.

### Eisen aan ruimtes

De stamgroepsruimte is passend ingericht waarbij is gelet op de verschillende leeftijden van de kinderen. Daarnaast zijn de ruimten ingedeeld in herkenbare speelhoeken en wordt er materiaal gebruikt wat past bij de leeftijden van de kinderen.

De buitenruimte sluit aan op de groepsruimte, waardoor deze veilig te bereiken is. De speeltoestellen worden jaarlijks onderhouden en zijn geschikt voor de leeftijdsgroep die hier wordt opgevangen.

De buitenruimte is afgeschermd met een hekwerk, waardoor het niet alleen voor kinderen heel duidelijk is waar ze mogen spelen, ook kunnen kinderen niet ongezien de buitenruimte verlaten.

Zowel de binnen- als de buitenruimte beschikken over voldoende oppervlakte voor het totaal aantal op te vangen kinderen.

### Conclusie:

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarden met betrekking tot de binnen- en buitenspeelruimte.

### Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (gesprek met houder op 14-01-2019)
- Interview (gesprek met beroepskracht op 14-01-2019)
- Observatie(s) (op de groepen)
- Plattegrond

## Ouderrecht

### Inleiding

Onder de Wet kinderopvang en aanverwante regelgeving gelden onder meer eisen voor informatieverstrekking aan ouders, het instellen van een oudercommissie en de afhandeling van klachten en geschillen.

Tijdens de inspectie is beoordeeld hoe de houder de ouders betreft bij en informeert over het beleid, en of de ouders in de gelegenheid worden gesteld medezeggenschap uit te oefenen. Tevens is beoordeeld of in het geval van tegengestelde belangen ouders en oudercommissie een beroep kunnen doen op een onafhankelijke geschillencommissie.

### Informatie

Ouders ontvangen informatie over de locatie op de volgende manier:

- Mondeling tijdens het intake gesprek
- Via de website

Het inspectierapport is op de website geplaatst.

Ouders worden geïnformeerd over het afwijken van de beroepskracht- kindratio door middel van het pedagogisch beleidsplan.

Conclusie:

Er wordt op een passende wijze informatie verstrekt aan de ouders.

### Oudercommissie

De houder heeft een reglement oudercommissie opgesteld en vastgesteld. Het reglement oudercommissie voldoet aan de voorwaarden.

De houder heeft voor dit kindercentrum een oudercommissie ingesteld, bestaande uit 4 leden. De oudercommissie bestaat uit ouders die kinderen op de dagopvang hebben en uit ouders met kinderen op de buitenschoolse opvang.

Conclusie:

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarden.

### Klachten en geschillen

De houder heeft een schriftelijke interne klachtenregeling opgesteld. Er wordt grotendeels gebruik gemaakt van het model reglement van de Brancheorganisatie Kinderopvang, de MOgroep en BOinK. In het reglement wordt vermeld hoe de organisatie omgaat met klachten van ouders over een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind en/of over de overeenkomst tussen de houder en de ouder. De regeling voorziet er in ieder geval in dat:

- De ouder zijn klacht schriftelijk bij de houder indient.
- De houder de klacht zorgvuldig onderzoekt.
- De houder de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- De klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld.
- De houder de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt.
- Er in het oordeel een concrete termijn wordt gesteld waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd.

In de interne klachtenregeling wordt ook informatie verstrekt over de geschillencommissie en het klachtenloket.

In het Landelijk Register Kinderopvang staat vermeld dat de houder van het kindercentrum aangesloten is bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

De klachtenregeling en de geschillencommissie worden op een passende en juiste wijze onder de aandacht van de ouders gebracht. Dit wordt gedaan op de volgende manier:

- Op de website
- In het pedagogisch beleidsplan

De houder heeft een brief overlegd van de Landelijke Geschillencommissie waaruit blijkt dat er geen klachten zijn binnengekomen. Beroepskrachten en locatiemanager geven aan dat er ook via de interne klachtenregeling geen klachten op deze locatie zijn binnengekomen. Derhalve hoeft de houder over het jaar 2018 geen jaarverslag klachten op te stellen.

Conclusie:

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarden op het onderdeel klachten en geschillen.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (gesprek met houder op 14-01-2019)
- Interview (gesprek met beroepskracht op 14-01-2019)
- Notulen oudercommissie
- Informatiemateriaal voor ouders
- Website
- Nieuwsbrieven
- Adviesaanvraag ouders
- Klachtenregeling
- Aansluiting geschillencommissie

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Pedagogisch klimaat</b>
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, 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. (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 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 beroepskracht-kindratio. De afwijkende inzet van het minimumaantal beroepskrachten op grond van de beroepskracht-kindratio kan op de dagen van de week verschillen, zij het dat de afwijkende inzet niet per week verschilt. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 3 onder a 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>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de taken die beroepskrachten in opleiding, stagiairs en vrijwilligers in de buitenschoolse opvang kunnen uitvoeren en de wijze waarop zij hierbij worden begeleid. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 3 onder e Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de omgang met de basisgroep bij activiteiten in groepen groter dan dertig kinderen. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 3 onder d Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de wijze waarop meertalige buitenschoolse opvang in het kindercentrum wordt vormgegeven. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 3 onder f 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;
- b. 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;
- c. de personen die op basis van een andere overeenkomst met de houder structureel tijdens opvanguren werkzaam zijn of zullen zijn op de locatie waarmee de houder exploiteert en waar kinderen worden opgevangen;
- d. de personen die uit hoofde van hun functie toegang hebben of zullen hebben tot informatie over de kinderen die worden opgevangen;
- e. 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 e ingeschreven in het personenregister kinderopvang.

(art 1.50 lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum draagt zorg voor koppeling met de in artikel 1.50 derde lid van de wet genoemde personen inclusief hemzelf.

(art 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 1.50 lid 4 Wet kinderopvang)

Een verklaring omtrent het gedrag wordt door de houder van een kindercentrum binnen een door de toezichthouder gestelde termijn overgelegd indien de toezichthouder redelijkerwijs mag vermoeden dat de houder, een persoon werkzaam bij de onderneming of een persoon van 12 jaar of ouder die ten tijde van de opvang aanwezig is in het kindercentrum, niet zou voldoen aan de eisen voor het afgeven van een verklaring omtrent het gedrag. Een verklaring omtrent het gedrag is op het moment van overlegging niet ouder dan twee maanden.

(art 1.50 lid 6 en 8 Wet kinderopvang)

Wanneer de houder van een kindercentrum redelijkerwijs mag vermoeden dat een van de personen die op basis van artikel 1.50 lid 3 in het bezit moet zijn van een verklaring omtrent het gedrag, niet langer aan de vereisten voor het afgeven daarvan voldoet, verlangt hij al dan niet op verzoek van de toezichthouder een nieuwe verklaring omtrent het gedrag van de betreffende persoon. Een verklaring omtrent het gedrag is op het moment van overlegging niet ouder dan twee maanden.

(art. 1.50 lid 7 Wet kinderopvang)

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

De inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiaires geschiedt overeenkomstig de voorwaarden opgenomen in de meest recent aangevragen cao Kinderopvang en cao Sociaal Werk, met dien verstande dat gedurende de buitenschoolse opvang maximaal een derde deel van het totaal minimaal aantal op het kindercentrum in te zetten beroepskrachten bestaat uit beroepskrachten in opleiding of stagiaires. Het minimaal op het kindercentrum in te zetten beroepskrachten wordt gevormd door de optelsom van het op grond van artikel 16 van het Besluit kwaliteit kinderopvang minimaal aantal in te zetten beroepskrachten op de afzonderlijke basisgroepen.

Bij het bepalen van de inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiaires wordt rekening gehouden met de opleidingsfase waarin zij zich op dat moment bevinden.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 16 lid 1, 2, 7 en 8 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 9c Regeling Wet kinderopvang)

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

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 Wet kinderopvang; art 15 lid 1 en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 9a lid 1 en 2 Regeling Wet kinderopvang)

#### Aantal beroepskrachten

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 tabel 2 in bijlage 1, onderdeel b, bij het besluit kwaliteit kinderopvang en de daarbij behorende rekenregels;
- Indien kinderen bij een activiteit zoals beschreven in het pedagogisch beleidsplan de basisgroep verlaten, leidt dit niet tot een verlaging van het totaal aantal minimaal op of, indien de activiteit buiten het kindercentrum plaatsvindt, vanuit het kindercentrum in te zetten beroepskrachten, ten opzichte van de situatie direct voorafgaand aan de activiteit.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 16 lid 1, 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Gedurende de uren dat conform het pedagogisch beleidsplan minder beroepskrachten worden ingezet, wordt ten minste de helft van het benodigde aantal beroepskrachten ingezet.

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

Indien de inzet van het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten in verhouding tot het aantal aanwezig kinderen in een basisgroep 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 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 16 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Indien de afwijkende inzet van het aantal beroepskrachten, als bedoeld in artikel 16, lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang, ertoe leidt dat slechts één beroepskracht op het kindercentrum wordt ingezet, is ter ondersteuning van deze beroepskracht ten minste één andere volwassene in het kindercentrum aanwezig.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 16 lid 6 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 periodiek 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 Wet kinderopvang; art 18 lid 5 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 art 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 art 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 en art 1.50 lid 1 en 2 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 en art 1.50 lid 1 en 2 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 handswijze indien deze risico's zich verwezenlijken.  
(art 1.49 lid 1 en art 1.50 lid 1 en 2 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 art 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 en art 1.50 lid 1 en 2 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 en art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 13 lid 3 onder f en art 16 lid 5 en 6 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 art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 13 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 8 Regeling Wet kinderopvang)

### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

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:

- een stappenplan, inhoudende 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, dat een melding is aangewezen;
- indien van toepassing, specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van personeel vereisen;
- 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 Wet kinderopvang; art 14 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)

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)

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

(art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum bevordert de kennis en het gebruik van de handelwijze, dat hij onverwijld in overleg treedt met de vertrouwensinspecteur kinderopvang, indien hem bekend is geworden dat een bij de onderneming werkzaam persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden kinderopvang. Indien uit het overleg blijkt dat sprake is van een redelijk vermoeden dat een persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een dergelijk misdrijf doet de houder onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar en stelt hij de vertrouwensinspecteur kinderopvang onverwijld in kennis.

(art 1.51b lid 1, 2 en 5 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, indien het een bij de houder werkzaam persoon op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ander ten behoeve van die houder werkzaam persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden kinderopvang, deze persoon de houder van het kindercentrum daarvan onverwijld in kennis stelt.

Indien degene die van het vermoeden op de hoogte moet worden gesteld dezelfde persoon is als degene die zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan dit misdrijf, is artikel 1.51c lid 1 en 2 Wet kinderopvang van toepassing.  
(art 1.51b lid 3, 4 en 5 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, indien een bij de onderneming werkzaam persoon bekend is geworden dat de natuurlijke persoon die tevens houder is zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind dat gebruik maakt van de door de houder geboden kinderopvang, deze persoon in contact kan treden met de vertrouwensinspecteur kinderopvang en in geval van een redelijk vermoeden onverwijld aangifte doet bij een daartoe aangewezen opsporingsambtenaar.  
(art 1.51c 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 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 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)

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 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)

## 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 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 een door de minister van Justitie en Veiligheid erkende geschillencommissie 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 en 1.60 Wet kinderopvang)

## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

Naam voorziening : Olke Bolke  
Website : <http://www.kdv-olke-bolke.nl>  
Vestigingsnummer KvK : 000006070817  
Aantal kindplaatsen : 20

### Gegevens houder

Naam houder : Mariska Muggen  
KvK nummer : 04079779  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Drenthe  
Adres : Postbus 144  
Postcode en plaats : 9400AC ASSEN  
Telefoonnummer : 0592-306300  
Onderzoek uitgevoerd door : M Oranje

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Midden-Drenthe  
Adres : Postbus 24  
Postcode en plaats : 9410AA BEILEN

### Planning

Datum inspectie : 14-01-2019  
Opstellen concept inspectierapport : 04-03-2019  
Zienswijze houder : 06-03-2019  
Vaststelling inspectierapport : 06-03-2019  
Verzenden inspectierapport naar houder : 07-03-2019  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 07-03-2019  
Openbaar maken inspectierapport : 07-03-2019

## Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

De houder is akkoord met de inhoud van het rapport.