



## Inspectierapport

Kids Society Erica locatie Heuvel (BSO)

Heuvel 5

5674 RR Nuenen

Registratienummer 683249174

Toezichthouder:	GGD Brabant-Zuidoost
In opdracht van gemeente:	Nuenen c.a.
Datum inspectie:	16-01-2024
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Concept

# Inhoudsopgave

Het onderzoek .....	3
Onderzoeksopzet .....	3
Beschouwing .....	3
Advies aan College van B&W .....	4
Observaties en bevindingen .....	5
Pedagogisch klimaat.....	5
Personeel en groepen .....	7
Veiligheid en gezondheid .....	8
Ouderrecht.....	10
Overzicht getoetste inspectie-items .....	15
Pedagogisch klimaat.....	15
Personeel en groepen .....	15
Veiligheid en gezondheid .....	16
Ouderrecht.....	17
Gegevens voorziening .....	20
Opvanggegevens .....	20
Gegevens houder.....	20
Gegevens toezicht .....	20
Gegevens toezichthouder (GGD) .....	20
Gegevens opdrachtgever (gemeente) .....	20
Planning .....	21
Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum .....	22

# Het onderzoek

## **Onderzoeksopzet**

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

Bij dit onderzoek zijn meerdere onderwerpen uit de Wet kinderopvang beoordeeld. Achter in het rapport staat een overzicht van de getoetste inspectie-items.

De toezichthouder heeft de volgende inspectieactiviteiten uitgevoerd:

- documentenonderzoek;
- locatiebezoek;
- gesprek met de beroepskrachten en/of de locatiemanager.

In het rapport geeft de toezichthouder in elk hoofdstuk een toelichting op de beoordeelde onderwerpen. In de inleiding van het hoofdstuk staat welke onderwerpen de toezichthouder tijdens dit onderzoek heeft beoordeeld.

## **Beschouwing**

### **Conclusie en bevindingen**

Bij de volgende hoofdstukken is aan de beoordeelde kwaliteitseisen voldaan:

- pedagogisch klimaat;
- personeel en groepen;
- veiligheid en gezondheid.

Aan een aantal kwaliteitseisen is niet voldaan. De toezichthouder heeft hiervoor een herstelaanbod gedaan. Het gaat om:

- ouderrecht (2 items): 'klachtenregeling' en 'oudercommissie'.

De houder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. Aan de kwaliteitseis met betrekking tot de klachtenregeling wordt nu voldaan. De overtreding met betrekking tot de oudercommissie is niet door de houder hersteld. Hierbij is sprake van verzachtende omstandigheden. In het rapport licht de toezichthouder dit verder toe.

### **Algemene kenmerken**

Kids Society Erica (KSE) biedt kinderopvang in de gemeenten Nuenen en Eindhoven. Zij bieden kinderdagopvang, buitenschoolse opvang en peuterwerk. De locatie Heuvel is gevestigd in de brede school "Heuvelrijk" in Gerwen. Er wordt zowel dagopvang als buitenschoolse opvang geboden. Ook is er de mogelijkheid tot voorschoolse opvang. Er zijn drie basisgroepen voor de buitenschoolse opvang (BSO):

<b>Basisgroep:</b>	<b>Leeftijd:</b>	<b>Maximaal aantal kinderen:</b>
De Slingerapen	4-7 jaar	20
De Beverbende	5-8,5 jaar	10
Het Bonte Paard	7-12 jaar	12

De BSO heeft de beschikking over twee eigen groepsruimtes en een speelhal. Gedurende schoolweken is de BSO geopend op maandag, dinsdag en donderdag van 14.45 uur tot 18.30 uur en op vrijdag van 12.30-18.30 uur.

Tijdens schoolvakanties en studiedagen is de BSO op deze dagen geopend van 7.30 uur tot 18.30 uur. Op woensdag kunnen de kinderen opgevangen worden op de hoofdlocatie van Kids Society Erica aan de Jacob Catsstraat in Nuenen.

### **Onderzoeksgeschiedenis**

Het Landelijk Register Kinderopvang geeft een overzicht van alle onderzoeken van de locatie. Hier volgt een overzicht van de meest recente onderzoeken:

<b>Datum/ soort inspectie</b>	<b>Bevindingen</b>
Jaarlijkse inspectie <i>2020</i>	Vanwege de Corona-maatregelen heeft er geen jaarlijkse inspectie plaatsgevonden.
Jaarlijkse inspectie <i>02-02-2021</i>	Vanwege de Corona-maatregelen heeft dit onderzoek op afstand plaatsgevonden. Er vond herstelaanbod plaats binnen het domein 'Pedagogisch klimaat'. Na het bieden van herstelaanbod voldeed de locatie aan alle getoetste voorwaarden.
Jaarlijkse inspectie <i>14-02-2022</i>	Tijdens dit onderzoek werd geconstateerd dat de getoetste inspectievoorwaarden voldeden aan de Wet kinderopvang.
Jaarlijkse inspectie <i>12-01-2023</i>	Tijdens dit onderzoek werd geconstateerd dat de getoetste inspectievoorwaarden voldeden aan de Wet kinderopvang.

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

Geen handhaving.

Bij de overtreding m.b.t. de oudercommissie is sprake van verzachtende omstandigheden. Zie beschrijving overtreding voor nadere toelichting.

# 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**

Er is geconstateerd dat de getoetste voorwaarde van het item 'Pedagogisch beleid' voldoet aan de gestelde eisen.

Kids Society Erica hanteert een algemeen pedagogisch beleidsplan, waarin het binnen de organisatie geldende beleid verwoord is. Daarnaast hanteert elke locatie zijn eigen pedagogisch werkplan met het locatie gebonden beleid. Voor de locatie 'Heuvel' is een werkplan samengesteld waarin de afspraken voor zowel de dagopvang- als de BSO worden beschreven.

Op basis van de inspectie blijkt, dat de houder ervoor zorgt dat er in de praktijk conform het pedagogisch beleidsplan wordt gehandeld.

Binnen de voorwaarde 'pedagogische praktijk' is terug te lezen op welke wijze de houder er zorg voor draagt dat er verantwoorde buitenschoolse opvang wordt geboden conform de vier pedagogische doelen in het kader van het bieden van verantwoorde buitenschoolse opvang (Besluit kwaliteit kinderopvang, art. 11.)

### **Pedagogische praktijk**

Er is geconstateerd dat de voorwaarde van het getoetste item 'Pedagogische praktijk' voldoet aan de gestelde eisen.

Tijdens de inspectie wordt de waargenomen praktijk beoordeeld. De toezichthouder toetst of de praktijk overeenkomt met artikel 2 en 11 (Besluit kwaliteit kinderopvang).

Tijdens de observatie van de pedagogische praktijk maakt de toezichthouder gebruik van het 'Veldinstrument observatie pedagogische praktijk' (opgesteld door GGD GHOR Nederland, versie 2014). Aan de hand van dit instrument worden de vier basisdoelen van Marianne Riksen-Walraven (2000) beoordeeld. Deze basisdoelen zijn: het waarborgen van emotionele veiligheid, het bieden van mogelijkheden voor kinderen tot ontwikkeling van persoonlijke competentie, het bieden van mogelijkheden voor kinderen tot ontwikkeling van sociale competentie en socialisatie; het overdragen van waarden en normen.

Op basis van de inspectie is geconstateerd dat aan deze voorwaarden wordt voldaan.

De observatie vond plaats op een dinsdagmiddag na schooltijd. De drie BSO-groepen waren geopend, waarbij in totaal 3 beroepskrachten en 1 intallige BBL-studente aanwezig waren. De kinderen bevonden zich in hun eigen basisgroep, waar zij bij aanvang van de observatie aan tafel zaten voor het eetmoment. Hierna vonden activiteiten plaats op de verschillende groepen en werd er buiten gespeeld. Er heerste tijdens de inspectie een ontspannen en opgewekte sfeer op de BSO.

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek anders namelijk: (1 BBL-studente, d.d. 16-01-2024 (15.00-16.20))
- Gesprek beroepskracht(en) (3 beroepskrachten, d.d. 16-01-2024 (15.00-16.20))
- Observatie (d.d. 16-01-2024 (15.00-16.20))
- Veldinstrument observatie pedagogische praktijk (GGD-Ghor (2014))

## Personeel en groepen

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

- verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang.

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

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

Er is geconstateerd dat de voorwaarden van het getoetste item 'Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang' voldoen aan de gestelde eisen.

De 3 getoetste beroepskrachten, BBL-stagiaire, houder, locatiemanager en pedagogisch coach zijn in bezit van een verklaring omtrent gedrag, staan op een juiste wijze ingeschreven in het personenregister kinderopvang en zijn gekoppeld aan de houder.

Er wordt geen gebruik gemaakt van vrijwilligers.

De houder heeft er zorg voor gedragen, dat deze personen hun werkzaamheden kunnen aanvangen na inschrijving en koppeling in het personenregister kinderopvang aan de betreffende houder.

### **Gebruikte bronnen**

- Observatie (d.d. 16-01-2024 (15.00-16.20))
- Personenregister Kinderopvang (Geraadpleegd op d.d. 12-02-2024)

## Veiligheid en gezondheid

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

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

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

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

Er is geconstateerd dat de voorwaarden van het getoetste item 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' voldoen aan de gestelde eisen.

Het protocol met betrekking tot de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling bestaat voor Kids Society Erica uit twee samenhangende delen:

- Het landelijke protocol 'kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag voor de kinderopvang' (juni 2018, samengesteld door Boink, de Brancheorganisatie kinderopvang, de Branchevereniging maatschappelijke kinderopvang, Sociaalwerk Nederland): hierin wordt in algemene zin beschreven hoe de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is opgebouwd en welke stappen beroepskrachten dienen te ondernemen bij een vermoeden van kindermishandeling in huiselijke kring of op de werkvloer.
- Het protocol meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van Kids Society Erica: hierin wordt het landelijk protocol toegelicht en worden de specifieke rolverdeling, sociale kaart van Kids Society Erica en afspraken binnen de organisatie beschreven.

Het landelijk protocol bestaat uit 3 routes:

- 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in de thuissituatie (sinds 1 januari 2019 met het nieuwe, bijbehorende afwegingskader).
- Meldplicht bij een vermoeden van een gewelds- of zedendelict door een medewerker.
- Stappenplan seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling'.

Nieuwe medewerkers worden via het inwerkprogramma geïntroduceerd met de meldcode. Hierna zorgt de houder dat de kennis met betrekking tot de meldcode van beroepskrachten actueel blijft door dit onderwerp jaarlijks aan bod te laten komen tijdens een teambespreking. ZZP'ers die op de groepen werken houden zelf hun kennis m.b.t. de meldcode actueel.

De orthopedagogen van het kindercentrum zijn de aandacht functionaris Meldcode kindermishandeling.

### **Kennis beroepskrachten**

Tijdens de huidige inspectie zijn beroepskrachten bekend met de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, en kunnen zij aangeven welke stappen zij ondernemen bij een vermoeden van kindermishandeling.



### **Meld-, overleg-, en aangifteplicht**

Er is geconstateerd dat de voorwaarden van het getoetste item 'Meld- overleg, -en aangifteplicht' voldoen aan de gestelde eisen.

De houder bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze ten aanzien van de meldplicht en overlegplicht met de vertrouwensinspecteur kinderopvang en de aangifteplicht bij de daartoe aangewezen opsporingsambtenaar in geval van een redelijk vermoeden van een misdrijf jegens een kind.

### **Kennis beroepskrachten**

Tijdens de huidige inspectie zijn de beroepskrachten bekend met de meld-, overleg- en aangifteplicht bij een redelijk vermoeden van een misdrijf jegens een kind.

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek locatieverantwoordelijke (d.d. 16-01-2024, 17.00-17.30 (telefonisch))
- Gesprek beroepskracht(en) (3 beroepskrachten, d.d. 16-01-2024 (15.00-16.20))
- Observatie (d.d. 16-01-2024 (15.00-16.20))
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (voor de kinderopvang, juni 2018)
- Notulen teamoverleg (dagopvang, BSO en peuterwerk Gerwen, 09-10-2023)
- Protocol (1.5.01 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling)
- Jaaragenda teamvergaderingen 2024

## Ouderrecht

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

- informatie;
- oudercommissie;
- klachten en geschillen.

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

### **Informatie**

Er is geconstateerd dat de voorwaarden van het getoetste item 'informatie' voldoen aan de gestelde eisen.

De houder informeert de ouders en een ieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid. De houder verstrekt informatie via de website, tijdens oudergesprekken, via het ouderportaal en via de oudercommissie van de locatie.

### **Aansluiting geschillencommissie**

De houder maakt de mogelijkheid om geschillen voor te leggen aan de geschillencommissie kenbaar via de klachtenprocedure die vermeld staat op de website. Tevens is de klachtenprocedure te vinden in het informatieboekje dat aan ouders wordt uitgereikt bij start van de opvang.

### **GGD-inspectierapport**

De houder plaats het meest recente inspectierapport op de website.

### **Oudercommissie**

Er is geconstateerd dat de voorwaarden van het getoetste item 'Oudercommissie' niet volledig voldoen aan de gestelde eisen.

### **Overtreding oudercommissie: aanwezigheid oudercommissie**

Voor de locatie 'Heuvel' is geen oudercommissie ingesteld om de houder te adviseren. De BSO kent meer dan 50 geplaatste kinderen, waardoor een oudercommissie verplicht is. Op dit moment zijn er geen ouders van de BSO die deelnemen aan de oudercommissie. De locatiemanager geeft aan dat er meermaals oproepen zijn geplaatst in het ouderportaal, maar dat er geen aanmeldingen zijn voor de oudercommissie.

### ***Herstelaanbod***

Na telefonisch overleg met de locatiemanager op d.d. 12-02-2024 wordt herstelaanbod geboden. Met dit herstelaanbod heeft de houder de mogelijkheid om binnen 4 weken alsnog een oudercommissie te vormen voor de locatie 'Heuvel', waaraan minimaal één ouder van de BSO deelneemt.

### ***Conclusie na herstelaanbod***

De houder is er niet in geslaagd bovenstaande overtreding te herstellen. Op d.d. 05-03-2024 heeft de toezichthouder een e-mail van de locatiemanager ontvangen. In deze mail beschrijft de locatiemanager dat er opnieuw posters zijn opgehangen op de locatie en berichten zijn gestuurd in het ouderportaal om leden voor de oudercommissie te werven. De toezichthouder heeft hiervan schriftelijk bewijs ontvangen.

Ook zijn ouders persoonlijk benaderd om hen te verzoeken tot deelname aan de oudercommissie. Bij het verstrijken van de hersteltermijn zijn er echter geen ouders die zich hebben aangemeld voor de oudercommissie.

#### Verzachtende omstandigheden

Er is sprake van verzachtende omstandigheden. De houder heeft zich aantoonbaar ingespannen tot het werven van een oudercommissie, binnen het huidige herstelaanbod en daarvoor. Dit heeft echter niet tot het gewenste resultaat geleid. Ook betreft de houder de ouders op alternatieve wijze bij zaken als het pedagogisch beleid, tarieven, veiligheid en gezondheid, etc. Dit doet de houder door ouders middels het ouderportaal te informeren. Hiernaast neemt één ouder van de locatie deel aan de vergaderingen van de centrale oudercommissie van Kids Society Erica, waardoor hij/zij de ouders van deze locatie vertegenwoordigt. Gezien de inspanning van de houder tot het werven van een oudercommissie en het, op alternatieve wijze, betrekken van ouders bij relevante onderwerpen, adviseert de toezichthouder tot niet handhaven op bovenstaande overtreding. De houder heeft aangetoond alles binnen zijn machten te doen om aan de voorwaarde te voldoen.

#### **Overtreding oudercommissie: reglement oudercommissie**

De houder heeft voor de locatie 'Heuvel' geen reglement oudercommissie opgesteld. Tijdens het telefoongesprek met de locatiemanager op d.d. 18-01-2024 licht zij toe dat er voor de locatie geen reglement voor de oudercommissie is opgesteld, gezien er geen oudercommissie voor de locatie is. Echter dient een houder voor iedere locatie met meer dan 50 geplaatste kinderen een reglement oudercommissie te hebben opgesteld, ook wanneer er geen sprake is van een oudercommissie. Er wordt dan ook niet aan deze voorwaarde voldaan.

#### *Herstelaanbod*

De toezichthouder biedt herstelaanbod. Met dit herstelaanbod heeft de houder de mogelijkheid een reglement oudercommissie op te stellen voor de locatie 'Heuvel'. In het reglement zijn de wettelijk bepaalde kaders opgenomen.

#### *Conclusie na herstelaanbod*

Bovenstaande tekortkoming is door de houder hersteld. Op d.d. 05-03-2024 heeft de toezichthouder per e-mail een 'blanco' reglement voor de oudercommissie ontvangen. In de begeleidende e-mail licht de locatiemanager toe dat het reglement locatiespecifiek zal worden gemaakt zodra er een oudercommissie voor de locatie is gevormd. Het reglement voldoet aan de daarvoor gestelde voorwaarden.

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

De houder heeft, zes maanden na registratie, voor het kindercentrum een oudercommissie ingesteld die tot taak heeft de houder van een kindercentrum te adviseren over de onderwerpen in artikel 1.60 van de Wet. In afwijking hiervan kan een gecombineerde oudercommissie voor meerdere kindercentra zijn ingesteld als de houder in hetzelfde of een aangrenzend gebouw meer dan een kindercentrum exploiteert.

**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, 2 en 1.58a lid 1 Wet kinderopvang)

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

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)

### **Klachten en geschillen**

Er is geconstateerd dat de voorwaarden van het getoetste item 'Klachten en geschillen', na het bieden van herstelaanbod op 1 voorwaarde, voldoen aan de gestelde eisen.

De houder heeft een interne klachtenregeling getroffen 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.

De interne klachtenregeling is schriftelijk vastgelegd, deze is voorzien 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 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.

Met de houder is besproken dat de afhandeling binnen een termijn van 6 weken en het op de hoogte houden van ouders explicieter mag worden benoemd in de klachtenregeling. Op dit moment zijn deze onderdelen moeilijk vindbaar in de tekst, waardoor het mogelijk voor ouders niet voldoende duidelijk is.

Geconstateerd is dat de houder handelt overeenkomstig de klachtenregeling.

#### Klachtenjaarverslag

De houder van een kindercentrum draagt er zorg voor dat, over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar voor 1 juni een jaarverslag klachten is opgesteld. In het jaarverslag is onderstaand opgenomen:

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

De houder heeft het klachten jaarverslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder toegezonden en brengt het verslag gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van de ouders. Tijdens de huidige inspectie heeft de toezichthouder het concept klachtenjaarverslag voor 2023 ontvangen. De houder heeft dit verslag nog niet met ouders gedeeld, gezien het document nog niet definitief is. In 2023 heeft de toezichthouder het klachtenjaarverslag van 2022 wel van de houder ontvangen en is het verslag gelijktijdig onder de aandacht van ouders gebracht.

#### Aansluiting geschillencommissie

Geconstateerd dat de houder is aangesloten bij een door de minister van Justitie en Veiligheid erkende geschillencommissie sinds 23-12-2015.

#### **Overtreding klachten en geschillen: onder de aandacht brengen van de klachtenregeling**

De houder van Kids Society Erica brengt de klachtenregeling ten behoeve van ouders niet op een passende wijze onder de aandacht van ouders. Op de website van de houder en in de informatiebrochure, welke jaarlijks aan ouders wordt gestuurd, wordt geschreven dat ouders met een klacht bij de manager van de locatie terecht kunnen. Pas wanneer ouders contact zoeken met de locatiemanager, krijgen zij een brief uitgereikt waarin de verschillende stappen van de klachtenprocedure zijn beschreven. Deze stappen zijn niet vindbaar op de website of in de informatiebrochure. Hierdoor worden ouders niet voldoende op de hoogte gebracht van de inhoud van de klachtenregeling.

#### *Herstelaanbod*

De toezichthouder biedt herstelaanbod. Met dit herstelaanbod heeft de houder de mogelijkheid de inhoud van de klachtenprocedure op passende wijze onder de aandacht van ouders te brengen; ouders hebben directe toegang tot deze informatie.

#### *Conclusie na herstelaanbod*

Bovenstaande overtreding is door de houder hersteld. Op d.d. 19-02-2024 heeft de toezichthouder een mail ontvangen van de locatiemanager. In deze mail wordt verwezen naar de website, waarop het onderwerp 'klachten' is aangepast. Te zien is dat op de website een link naar de interne klachtenprocedure is toegevoegd. Ouders kunnen hierdoor eenvoudig de volledige klachtenprocedure inzien. Deze wordt dan ook op passende manier bij ouders onder de aandacht gebracht.

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

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)

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek locatieverantwoordelijke (d.d. 16-01-2024, 17.00-17.30 (telefonisch))
- Klachtenregeling (Interne klachtenprocedure KSE)
- Jaarverslag klachten (Concept Analyse klachtrapportage ouders, 2023)
- Aansluiting De Geschillencommissie Kinderopvang (LRK geraadpleegd op d.d. 12-02-2024)
- Reglement oudercommissie (Kids Society Erica, reglement oudercommissie (versie 1))
- Informatiemateriaal voor ouders (Screenshot ouderportaal m.b.t. werving OC, ontvangen op d.d. 05-03-2024)
- Website (<https://www.kidssociety.nl/veelgestelde-vragen>)
- Gesprek locatieverantwoordelijke: 16-02-2024, 10.00-10.20
- Model ontvangstbevestiging klacht (versie 2)
- Klachtenformulier ouders (versie 3)
- Voortgang- en oordeelformulier klachtenbehandeling (versie 3)
- Brief interne klachtenprocedure, informatie voor ouders (versie 3)
- Website: Klachten | Kids Society Erica
- Mail locatiemanager m.b.t. vernieuwde klachtenprocedure, ontvangen op d.d. 19-02-2024
- Mail locatiemanager m.b.t. werving oudercommissie, ontvangen op d.d. 05-03-2024

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Pedagogisch klimaat</b>
<b>Pedagogisch beleid</b>
<p>Het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan. De houder van een kindercentrum draagt er zorg voor dat in de buitenschoolse opvang conform het pedagogisch beleidsplan wordt gehandeld.</p> <p>(art 1.49 lid 1 en 2 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<b>Pedagogische praktijk</b>
<p>In het kader van het bieden van verantwoorde buitenschoolse opvang, draagt de houder van een kindercentrum er in ieder geval zorg voor dat, rekening houdend met de ontwikkelingsfase waarin kinderen zich bevinden:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>op een sensitieve en responsieve manier met kinderen wordt omgegaan, respect voor de autonomie van kinderen wordt getoond en grenzen worden gesteld aan en structuur wordt geboden voor het gedrag van kinderen, zodat kinderen zich emotioneel veilig en geborgen kunnen voelen;</li><li>kinderen spelenderwijs worden uitgedaagd in de ontwikkeling van hun motorische vaardigheden, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden en creatieve vaardigheden, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving;</li><li>kinderen worden begeleid in hun interacties, waarbij hen spelenderwijs sociale kennis en vaardigheden worden bijgebracht, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden;</li><li>kinderen worden gestimuleerd om op een open manier kennis te maken met de algemeen aanvaarde waarden en normen in de samenleving met het oog op een respectvolle omgang met anderen en een actieve participatie in de maatschappij.</li></ol> <p>(art 1.49 lid 1 en 2 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 11 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<b>Personeel en groepen</b>
<b>Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang</b>
<p>In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>de houder of voorgenomen houder van een kindercentrum en de bestuurder, vennoot, maat of beheerder van dat kindercentrum;</li><li>de participerende ouder;</li><li>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;</li><li>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;</li><li>de personen die uit hoofde van hun functie toegang hebben of zullen hebben tot informatie over de kinderen die worden opgevangen;</li><li>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.</li></ol>

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)

## **Veiligheid en gezondheid**

### **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:

- 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)

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)



## Meld-, overleg-, en aangifteplicht

De houder van een kindercentrum bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze, 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 en 1.60c lid 1 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 en 1.60c lid 1 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)

## Ouderrecht

### Informatie

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

(art 1.54 lid 1 Wet kinderopvang)

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

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

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

(art 1.57c lid 2 Wet kinderopvang)

## Oudercommissie

De houder heeft, zes maanden na registratie, voor het kindercentrum een oudercommissie ingesteld die tot taak heeft de houder van een kindercentrum te adviseren over de onderwerpen in artikel 1.60 van de Wet. In afwijking hiervan kan een gecombineerde oudercommissie voor meerdere kindercentra zijn ingesteld als de houder in hetzelfde of een aangrenzend gebouw meer dan een kindercentrum exploiteert.

### **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, 2 en 1.58a lid 1 Wet kinderopvang)

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

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

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

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

(art 1.59 lid 2 Wet kinderopvang)

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

(art 1.59 lid 3 Wet kinderopvang)

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

(art 1.59 lid 5 Wet kinderopvang)

## Klachten en geschillen

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

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

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

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

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

(art 1.57b lid 8 en 9 Wet kinderopvang)

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

a. geschillen tussen houder en ouder over:

- een gedraging van de houder van een kindercentrum of bij de houder werkzame personen jegens ouder of kind;

- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

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

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

## Gegevens voorziening

### **Opvanggegevens**

Naam voorziening	: Kids Society Erica locatie Heuvel
Website	: <a href="http://www.kidssociety.nl">http://www.kidssociety.nl</a>
Aantal kindplaatsen	: 60

### **Gegevens houder**

Naam houder	: Stichting Kinderopvang Erica
Adres houder	: Jacob Catsstraat 1
Postcode en plaats	: 5671 VP Nuenen
Website	: <a href="http://www.kidssociety.nl">www.kidssociety.nl</a>
KvK nummer	: 41088689
Aansluiting geschillencommissie	: Ja

## Gegevens toezicht

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

Naam GGD	: GGD Brabant-Zuidoost
Adres	: Postbus 8684
Postcode en plaats	: 5605 KR EINDHOVEN
Telefoonnummer	: 088 0031 377
Onderzoek uitgevoerd door	: I. Pluijm- van Hout

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

Naam gemeente	: Nuenen c.a.
Adres	: Postbus 10000
Postcode en plaats	: 5670 GA NUENEN

### **Planning**

Datum inspectie	: 16-01-2024
Opstellen concept inspectierapport	: 07-03-2024
Vaststelling inspectierapport	:
Verzenden inspectierapport naar houder	:
Verzenden inspectierapport naar gemeente	:
Openbaar maken inspectierapport	:

## Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum