

# Inspectierapport

Kinderopvang Blijje Gezichtjes (BSO)

Kebajastraat 11

1336NA Almere

Registratienummer 196966504

Toezichthouder:	GGD Flevoland
In opdracht van gemeente:	Almere
Datum inspectie:	15-06-2017
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	09-08-2017

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Het onderzoek.....	3
Observaties en bevindingen .....	5
Overzicht getoetste inspectie-items.....	16
Gegevens voorziening .....	22
Gegevens toezicht .....	22
Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum .....	23

# Het onderzoek

## Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 2 van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen. Het betreft een onaangekondigd jaarlijks onderzoek. In dit inspectierapport zijn niet alle items beoordeeld. Met behulp van het model risicoprofiel zijn de inspectieactiviteiten bepaald. Deze inspectieactiviteiten richten zich primair op de kwaliteit van de dagelijkse praktijk, aangevuld met aandachtspunten uit vorige inspecties, of indien hier een andere aanleiding voor is.

In het inspectiebezoek is ook een signaal meegenomen over dat er kinderen jonger dan 4 jaar opgevangen zouden worden op de BSO.

## Beschouwing

### Algemene informatie

Kinderopvang Blij Gezichtjes is een kinderopvangorganisatie die bestaat uit een gastouderopvang bij de houder in huis en een naschoolse opvang op een andere locatie, in dezelfde wijk. De houder staat bij bijzonderheden en calamiteiten als beroepskracht op de BSO.

Kinderen van de gastouderopvang en dan met name de 3+ kinderen, die doorgaan naar de BSO, mogen 2x een uur wennen op de BSO. De beroepskracht vertelt echter dat zij de kinderen bij de houder ophalen en dan meenemen naar de BSO. Wanneer zij de kinderen ophalen is dat na schooltijd, rond 15.30 uur. Als de wenkinderen dan ook meekomen, blijven ze langer dan een uur op de BSO.

De houder is afgelopen jaren alleen op de praktijk geïnspecteerd. Met de ontvangen klacht heeft de toezichthouder besloten om de inspectie-activiteit uit te breiden. Alle wettelijke domeinen zijn gecontroleerd.

### Inspectiegeschiedenis

In 2012 en 2013 zijn er overtredingen geconstateerd op het beleid veiligheid en gezondheid. De houder heeft deze overtredingen binnen korte tijd weten op te heffen. Bij de inspecties van 2014 en 2015 zijn geen overtredingen geconstateerd.

2016: Twee stagiaires beschikken niet over een VOG. Dit is een overtreding. De stagiaires zijn enige weken op snuffelstage vanuit de middelbare school op de kinderopvang. Er is door de school geen VOG aangevraagd voor deze stage en de houder was in de veronderstelling, dat voor personen onder de 16 geen VOG nodig was. In het kader van overleg en overreding is de houder in de gelegenheid gesteld om de VOG's alsnog aan te vragen. De stagiaires hebben in samenspraak met de houder en de school ertoe besloten de stage van beide stagiaires per direct te beëindigen. Er zijn bij deze inspectie geen overtredingen geconstateerd.

### Huidige inspectie

Tijdens de huidige inspectie zijn er een aantal overtredingen geconstateerd. De pedagogische praktijk het domein risico-inventarisatie en tenslotte op het domein ouderrecht zijn er overtredingen geconstateerd.

Het wenbeleid is niet conform de praktijk (interview beroepskracht). Daarnaast schrijft de houder in het pedagogisch beleidsplan, dat zij verlengde opvang aanbiedt na 19.00 uur. De BSO-kinderen worden dan opgevangen op het huisadres van de gastouder. Dit geldt ook voor kinderen die voor 07.00 uur naar de BSO gebracht worden. Het is onduidelijk hoe deze uren gedeclareerd worden.

Aandachtspunt: Het is niet duidelijk hoe de houder bij calamiteiten en bijzonderheden op de BSO kan werken aangezien zij dagelijks 24 uur per dag gastouderopvang aanbiedt. Wanneer zij op de BSO aanwezig is, is het niet duidelijk waar de gastkinderen dan zijn. De partner van de houder is niet gekwalificeerd om gastouderopvang aan te bieden.

De zienswijze heeft niet tot wijzigingen in het rapport geleid.

**Advies aan College van B&W**

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

## Observaties en bevindingen

### Pedagogisch klimaat

Onder de Wet kinderopvang gelden eisen voor de aanwezigheid van een pedagogisch beleidsplan, de inhoud ervan en de relatie van het beleidsplan met de praktijk. In de praktijk dienen voorwaarden te worden vervuld voor het waarborgen van de emotionele veiligheid van kinderen, de ontwikkeling van de persoonlijke en de sociale competentie van kinderen en de overdracht van normen en waarden.

Tijdens deze inspectie is het pedagogisch beleidsplan van BSO Blijje gezichtjes (mei 2017) beoordeeld.

### Pedagogisch beleid

De houder omschrijft de visie van BSO Blijje gezichtjes als volgt:

*"Zelfredzaamheid en het ontdekken van de eigen identiteit zijn aspecten waar de gehele ontwikkeling zich op richt. Veiligheid, geborgenheid en vertrouwen zorgen ervoor dat het kind initiatieven kan ontplooiën en een eigen inbreng kan hebben. Bij Blijje Gezichtjes staat het kind centraal en is de groep een plek waar serieus naar kinderen wordt geluisterd en waar zij terecht kunnen met hun emoties. De opvoedingshouding van de pedagogische medewerkers van Blijje Gezichtjes is gebaseerd op respect, zorg en aandacht voor ieder kind. Wij bieden opvang op maat. Ook anders talige kinderen of kinderen met een achterstand proberen wij te bereiken en te begeleiden. In samenspraak met de ouders gaan wij gericht kijken waarmee en hoe wij het kind kunnen helpen".*

De vier opvoedingsdoelen worden in verschillende begrippen gesplitst en uitgelegd. De houder probeert aan de hand van de begrippen uit te leggen hoe zij de vier opvoedingsdoelen in de dagelijkse praktijk ten uitvoer brengen. Het betreft de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen tot de ontwikkeling van hun persoonlijke en sociale competentie en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt.

Op de BSO worden er kinderen opgevangen in de leeftijd van 4-13 jaar. De maximale groepsgrootte is 22 kinderen.

De kinderen verlaten hun groepsruimte voor de volgende activiteiten:

- Zomeruitje
- Kinderboerderij
- Boswandeling
- Spelen bij de kooien langs de evenaar (tenniskooi, basketbalkooi, voetbalkooi)
- Speurtocht
- Bioscoop
- Museum bezoek
- Naar diverse speeltuinen gaan in de buurt

Kinderen verlaten hun basisgroep wanneer zij op de gastouderopvang opgevangen worden. Dit kan voor 07.00 uur en na 19.00 uur. De houder beschrijft dit in het pedagogisch beleidsplan.

Beroepskrachten worden in hun werkzaamheden ondersteund door stagiaires. Blijje Gezichtjes is een erkend leerbedrijf. Daarnaast kan er ook gebruik worden gemaakt van invalkrachten bij ziekte of vrijwilligers bij een uitje.

Ondersteuning van een beroepskracht, wanneer zij alleen op de groep staat, wordt als volgt vorm gegeven: *Wanneer er één pedagogische medewerker op de vestiging wordt ingezet, wordt deze ondersteund door ten minste de hulpkracht, vrijwilliger of stagiair(e), die op de vestiging aanwezig is. Dit in geval van calamiteiten. De directie en de chauffeurs van BSO Blijje Gezichtjes zijn te allen tijde beschikbaar als achterwacht. De pedagogische medewerkers zijn elkaars achterwacht als ze alleen zijn ingedeeld op een rustige dag. Enkele ouders, die heel dichtbij wonen, en de fysiotherapie naast ons stellen zich beschikbaar in geval van calamiteiten.*

BSO Blijje Gezichtjes hanteert 3 wendagen voor een kind. De houder schrijft dat de kinderen van de gastouderopvang, die doorgaan naar de BSO, ook 2x per week een uur mogen komen wennen. De beroepskracht bevestigt dit en zegt dat het wenkind opgehaald wordt bij de houder thuis (gastouderopvang) en dan meeloopt naar de BSO. Dit geldt voornamelijk voor kinderen die een broer of zus op de BSO hebben zitten.

In het beleidsplan beschrijft de houder de mogelijkheden voor de ouders om te kunnen ruilen of extra dagdelen af te kunnen nemen. Voorwaarde is dat de groepsgrootte en de beroepskracht-kindratio niet overschreden wordt.

Er wordt aan de wettelijke voorwaarden voldaan.

## **Pedagogische praktijk**

### Emotionele veiligheid

*Kinderen hebben vaste beroepskrachten en bekende leeftijdsgenoten om zich heen.* Kinderen hebben op hun opvangdag altijd een aantal vaste en vertrouwde andere kinderen in de groep. De beroepskracht is ook een vast gezicht voor de kinderen.

Observatie: Wanneer de kinderen naar buiten gaan, richting speelkooi, begint een kind te huilen. De beroepskracht vraagt wat er is. Het kind zegt dat X haar hand niet wil vasthouden in de rij. De beroepskracht zegt, "Dan geef je mij toch een hand. Je ziet je broer zo vaak". Onder het eten praten de kinderen met elkaar over school en andere onderwerpen die hun bezig houden. Deze groep is een vaste groep kinderen voor de donderdag. De meeste kinderen zitten bij elkaar op school. Beide beroepskrachten zijn vaste beroepskrachten die de hele week werken.

De kinderen zijn bij de speelkooi en gaan tegen het hek op de grond in een rij zitten. De beroepskracht zegt: "We hebben voor vandaag komkommers en druiven. Straks hebben we nog wat anders". De andere beroepskracht heeft flesjes water gekocht en plakt op de flesjes stickers met de namen van de kinderen erop. Voordat de kinderen het flesje water krijgen, zegt de beroepskracht, "Lieve schatjes, mag ik even jullie aandacht. We hebben flesjes water gehaald met jullie naam erop. Maar eerst gaan we ijsjes eten".

### Persoonlijke competentie

*Kinderen hebben de mogelijkheid om (leer) ervaringen op te doen dankzij de groep, spelmateriaal, activiteitsaanbod en inrichting.*

Kinderen gaan dagelijks naar buiten. In de buitenruimte is spelmateriaal aanwezig dat aanzet tot individueel en gezamenlijk spel.

Observatie: In de kar die meegenomen is van de BSO is het volgende spelmateriaal te vinden: een skippybal, springtouwen, een voetbal, hockeysticks, mandala's en tennisrackets. De kinderen mogen zelf kiezen waar zij mee willen spelen in de speelkooi.

Wanneer de kinderen klaar zijn met eten zegt de beroepskracht, "Als je klaar bent met eten, mag je kijken waar je mee wilt spelen".

### Sociale competentie

*Kinderen zijn een deel van de groep.*

De beroepskrachten laten veel initiatief voor samenspel over aan de kinderen, maar grijpen in als kinderen niet mogen of kunnen meedoen. Zij helpen de kinderen om er weer samen uit te komen.

Observatie: Na het eten kiezen de kinderen speelmaterialen. Een aantal kinderen speelt samen en anderen spelen alleen. Tijdens een onenigheid tussen een groep kinderen loopt de beroepskracht naar de kinderen en vraagt wat er gebeurd is. De beroepskracht probeert de kinderen er samen uit te laten komen. Even later zijn de kinderen weer samen met elkaar aan het spelen.

### Waarden en normen

*Oefenen van gedeelde verantwoordelijkheid en respectvol samenzijn.*

In de ruimte is op specifieke plaatsen **informatie** aanwezig (pictogram, woord, slogan, lijstje) waardoor kinderen **weten** welke afspraken of regels op die plaatsen en in de gehele ruimte gelden. De ruimte is voor kinderen hun eigen en vertrouwde omgeving.

Observatie: Er hangen groepsregels in de groepsruimte. Dit zijn de afspraken waar de kinderen zich aan moeten houden.

Na het plassen wordt er actief gecontroleerd of de kinderen ook hun handen hebben gewassen met zeep en goed hebben afgedroogd. Wanneer de kinderen naar de speelkooi lopen is de afspraak duidelijk. De kinderen 2 achter 2. Een beroepskracht loopt voorin en de 2e sluit de rij af. Op de stoep bij de weg zegt de beroepskracht, "Bij de weg letten we op. We kijken eerst en dan gaan we lopen". De beroepskrachten geven hierin het goede voorbeeld.

**Aandachtspunt:** De toezichthouder merkt op dat de chauffeur een grote rol speelt bij de opvang. Hij haalt/brengt de kinderen en blijft op de BSO met de opgehaalde kinderen. Hij wacht totdat de beroepskrachten met de andere kinderen binnen zijn. De toezichthouder heeft 3 opmerkingen gehoord die niet respectvol naar de kinderen toe waren.

Het eerste voorbeeld was dat hij uitviel tegen een kind en zei, "gewoon ophouden X, het is elke keer iets" en wees daarbij zijn vinger naar het kind.

Het tweede voorbeeld betrof een kind die vroeg aan de toezichthouder wat ze kwam doen. De chauffeur gaf antwoord voordat de toezichthouder dat kon. Hij zei, "ik vind dat wel een beetje onbeschoft dat je dat zo vraagt. Dat gaat je helemaal niks aan".

Het derde voorbeeld was dat de kinderen allemaal buiten aan het spelen waren. Kort nadat de kinderen geplast hadden zei een kind dat hij naar de toilet moest om te plassen. De beroepskracht zegt, "pa, wil jij hem even brengen". Haar vader (chauffeur) antwoordt (op een geïrriteerde toon) dat hij niet steeds heen en weer blijft lopen en dus niet naar de BSO gaat. De andere beroepskracht zegt dat ze wel even met het kind gaat en vraagt meteen aan de andere kinderen of er nog iemand moet plassen.

De toezichthouder kiest ervoor om de voorwaarde niet af te keuren, omdat beide beroepskrachten op een respectvolle manier met de kinderen communiceren.

### Uitvoering pedagogisch beleidsplan

Vier keer per jaar is er een interne werkoverleg waarbij diverse organisatorische zaken en kinderen besproken worden. Twee keer per jaar worden de kinderen individueel geobserveerd. Het doel is om te onderzoeken of het welbevinden van het kind goed is. Er wordt gekeken naar de relaties van het kind met de pedagogische medewerkers en de kinderen onderling. Het aanbod van speelmaterialen, activiteiten en de sfeer op de groep.

Het beleidsplan beschrijft het volgende: *Op maandag, dinsdag en donderdag beginnen de kinderen gezellig aan tafel met wat drinken en fruit. Er is dan voldoende tijd voor een gesprek of een spel. Vervolgens mogen de kinderen zelf kiezen wat ze willen gaan doen.*

Ten tijde van de inspectie (donderdag) blijken er al een aantal kinderen aanwezig te zijn. Zij wachten met de chauffeur totdat de beroepskracht met de andere kinderen komt. De kar is al klaargezet. De andere kinderen die binnen komen moeten meteen handen wassen en zo nodig ook naar het toilet. Binnen 10 minuten staat iedereen weer buiten om naar de speelkooi te gaan. Dat moment was niet gezellig, maar gehaast. In de speelkooi moest iedereen op de grond gaan zitten en werd er 1 voor 1 steeds een stukje fruit/groente gegeven. Er was niet echt een gesprek dat gevoerd werd. Er werd ook niet gekozen door de kinderen. De keus was al gemaakt om naar buiten te gaan. Het beleid weergeeft niet de praktijk.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevinding(en) blijkt dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan.

De houder draagt zorg voor uitvoering van het vastgestelde pedagogisch beleidsplan.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

Gebruikte bronnen:

- Interview (beroepskrachten (en chauffeur))
- Observaties (binnen/buitenruimte en de pedagogische observatie)
- Website (<http://www.blijegezichtjes.nl/>)
- Pedagogisch beleidsplan (2017)



## **Personeel en groepen**

Onder de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen, gelden eisen voor verklaringen omtrent het gedrag, passende beroepskwalificatie, de beroepskracht-kindratio, opvang in groepen en het gebruik van de Nederlandse taal.

### **Verklaring omtrent het gedrag**

De houder, beroepskrachten, chauffeurs en stagiaires hebben allen een geldige verklaring omtrent het gedrag. Deze zijn afgegeven na 1 maart 2013 en zijn gescreend op de juiste functie-aspecten. Er wordt aan de voorwaarde voldaan.

### **Passende beroepskwalificatie**

De beroepskrachten beschikken over een passende beroepskwalificatie om in de kinderopvang te werken. Eén van de beroepskrachten beschikt over een buitenlands diploma. Zij heeft een diploma waardering die aangeeft dat haar diploma voldoet.

De stagiaires die werkzaam zijn, staan boventallig op de groep.

Er wordt aan de voorwaarden voldaan.

### **Opvang in groepen**

De houder beschikt over 1 basisgroep. Echter, doordat de basisgroep niet groter mag zijn dan 20 kinderen en de houder een registratie heeft voor 22 kinderen, zou dat betekenen dat zij 2 basisgroepen heeft. In de praktijk heeft de houder niet meer dan 20 kinderen. De kinderen van de BSO worden niet op een andere groep opgevangen, tenzij de ouders opvang nodig hebben voor 07.00 uur en na 19.00 uur. De BSO-kinderen mogen dan op de gastouderopvang opgevangen worden.

Wel vangt de BSO 3+ kinderen op die van de gastouderopvang van de houder komen. De houder en beroepskracht geven aan dat dit gebeurt wanneer de 3+ kinderen moeten wennen, ter voorbereiding om naar school te gaan. De houder geeft aan dat dat met toestemming van de ouders gebeurt.

Er is nauwe samenwerking met de gastouderopvang.

### **Beroepskracht-kindratio**

De beroepskracht-kindratio was ten tijde van de inspectie goed. Er waren 15 kinderen met 2 beroepskrachten aanwezig. De chauffeur is de gehele tijd ook gebleven. De beroepskracht-kindratio was na 15.50 uur goed. De houder en haar echtgenoot (tweede chauffeur) dienen als achterwacht. In geval van calamiteit kunnen zij er binnen 15 minuten zijn.

Ten tijde van het haal- en brengmoment was er een beroepskracht met 14 kinderen. Volgens de wet mag er een half uur per dag van de beroepskracht-kindratio afgeweken worden. Na ongeveer 10 minuten kwam de 2e beroepskracht met nog een kind.

Voordat beide beroepskrachten aanwezig waren, was de chauffeur met 6 kinderen alleen in de groepsruimte. Op dat moment werd er ook afgeweken van de beroepskracht-kindratio, alleen was er geen beroepskracht aanwezig. Beiden waren andere kinderen van school gaan halen. De chauffeur was van 15.30 tot 15.40 alleen met de kinderen.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevinding(en) blijkt dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan.

Minstens de helft van het aantal vereiste beroepskrachten wordt ingezet wanneer er tijdelijk wordt afgeweken van de beroepskracht-kindratio.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 4 lid 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 8 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

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

Op de BSO wordt er Nederlands gesproken en zijn de documenten in de Nederlandse taal geschreven. Er wordt aan de voorwaarde voldaan.

Gebruikte bronnen:

- Interview (beroepskrachten (en chauffeur))
- Observaties (binnen/buitenruimte en de pedagogische observatie)
- Verklaringen omtrent het gedrag (beroepskrachten, chauffeurs en stagiaires)
- Diploma's beroepskrachten (beroepskrachten)
- Presentielijsten (week 21 tot en met 26)

## Veiligheid en gezondheid

Binnen dit domein zijn de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid getoetst op inhoud en volledigheid. Onder andere is gecontroleerd of de datum van de inventarisatie en of de inhoud van het plan van aanpak de huidige situatie betreft. In de praktijk wordt getoetst naar de kennis van de beroepskrachten met betrekking tot de risico-inventarisaties en de mogelijkheden die worden geboden om kennis ervan te kunnen nemen.

Ook is binnen dit domein de Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld gecontroleerd. In de praktijk is getoetst naar de kennis van de beroepskrachten met betrekking tot de Meldcode en de mogelijkheden om kennis te kunnen nemen van de Meldcode.

### **Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid**

De houder inventariseert de risico's middels een eigen model van de zgn. 'bolletjeslijsten' van het Landelijk Centrum Hygiëne en Veiligheid en Consument Veiligheid en Gezondheid. De inventarisatie veiligheid en gezondheid heeft in mei 2017 plaatsgevonden. Het plan van aanpak is op 22 mei vastgesteld in het werkoverleg.

De veiligheidsrisico's worden beschreven op de thema's: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden. De gezondheidsrisico's worden beschreven op de thema's: ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen.

De beroepskracht die al geruime tijd voor de BSO werkt geeft aan dat zij de risico-inventarisatie kent, omdat zij deze zelf uitgevoerd heeft. De houder heeft daarna de inventarisatie gecontroleerd en het plan van aanpak gemaakt. Veel maatregelen zijn vastgelegd in werkafspraken en huisregels. Op 18 mei heeft er een brandoefening plaatsgevonden. De oefening is goed verlopen.

Aandachtspunt: De beroepskracht geeft aan dat de speelkooi in de inventarisatie veiligheid is meegenomen. Echter, in de inventarisatie komt dit niet specifiek terug en dat geldt ook voor de andere speelvelden die de BSO gebruikt.

Steekproefsgewijs zijn er een aantal maatregelen in de praktijk gecontroleerd:

- De beroepskrachten hebben T-shirts aan met de logo van Blijje Gezichtjes erop;
- kinderen lopen 2 aan 2 naar de speelkooi;
- toilet heeft een zeepdispenser en papieren handdoeken;
- controle of de kinderen hun handen goed wassen en afdrogen.

Uit toegestuurd documenten en uit het interview met de beroepskracht blijkt, dat sommige ouders een warme maaltijd of tussendoortjes meegeven naar de BSO. Dit wordt nergens in de inventarisatie gezondheid noch het plan van aanpak benoemd.

De nieuwe beroepskracht verklaart de risico-inventarisatie nog niet gelezen te hebben. Zij is sinds december 2016 werkzaam op de BSO.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevinding(en) blijkt dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan.

De houder zorgt ervoor dat personen werkzaam bij het kindercentrum kennis kunnen nemen van de vastgestelde risico-inventarisatie veiligheid.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 2 lid 4 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

In het plan van aanpak geeft de houder aan welke maatregelen op welk moment zijn respectievelijk worden genomen in verband met de gezondheidsrisico's, alsmede de samenhang tussen de gezondheidsrisico's en de maatregelen.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 sub b Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder zorgt ervoor dat personen werkzaam bij het kindercentrum kennis kunnen nemen van de vastgestelde risico-inventarisatie gezondheid.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 2 lid 4 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

### **Meldcode kindermishandeling**

De houder gebruikt een op de locatie toegespitste meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, op basis van het landelijk model juli 2013, in opdracht van de Brancheorganisatie Kinderopvang. De sociale kaart is ingevuld.

De houder beschrijft in het pedagogisch beleidsplan het volgende: *Aan de hand van een stappenschema, dat begint bij een vermoeden, worden verantwoordelijkheden en acties van betrokkenen omschreven. Het protocol is in de kast op de groep aanwezig. Ook is de meldcode app met de 5 stappen kindermishandeling gedownload in het BSO mobiel.*

Er wordt geen informatie gegeven over hoe de houder de kennis en het gebruik van de Meldcode bij de beroepskrachten bevordert. Uit het gesprek met de beroepskrachten blijkt, dat zij afgelopen jaar geen deskundigheidsbevordering hebben gedaan rondom dit thema.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevinding(en) blijkt dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan.

De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.  
(art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Gebruikte bronnen:

- Interview (beroepskrachten (en chauffeur))
- Observaties (binnen/buitenruimte en de pedagogische observatie)
- Sociale kaart
- Risico-inventarisatie veiligheid (mei / juni 2017)
- Risico-inventarisatie gezondheid (mei / juni 2017)
- Actieplan veiligheid (mei / juni 2017)
- Actieplan gezondheid (mei / juni 2017)
- Veiligheidsverslag (brandoefening 22 mei 7e verslag)
- Meldcode kindermishandeling (meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld juli 2013)
- Notulen teamoverleg (januari, april, juni 2017)
- Extra plan van aanpak van risico's BSO

## Accommodatie en inrichting

Binnen dit domein zijn zowel de binnen- als de buitenruimte beoordeeld. Hierbij gaat het om het aantal vierkante meters beschikbare binnen- en buitenruimte per kind en de inrichting van de ruimten.

### Binnenruimte

De houder heeft voldoende m<sup>2</sup> om 22 kinderen op te vangen. De ruimte is passend ingericht. Er is een uitgebreid poppen-/keukenhoek, een bouwhoek (constructiehoek), een airhockey, een sjoelbak, een knutselhoek en een leeshoek. Verder staat er een TV voor de rustmomenten. De ruimte heeft een lange eet-/knutseltafel met hoge stoelen. Voor de kinderen staat er een kast vol met gezelschapsspellen en knutselmateriaal.

Onlangs is de ruimte opnieuw geverfd met het logo van de Blije Gezichtjes.

De binnenruimte voldoet aan de wettelijke voorwaarden.

### Buitenspeelruimte

De speelkooi is in de directe omgeving van de BSO. De kinderen maken hier regelmatig gebruik van. Het is ongeveer 3 minuten lopen. De kinderen lopen samen met de beroepskrachten 2 aan 2. De buitenruimte is goed en veilig bereikbaar.

De buitenspeelruimte voldoet aan de voorwaarden.

Gebruikte bronnen:

- Observaties (binnen/buitenruimte en de pedagogische observatie)
- Toezichthouder is meegelopen naar de buitenspeelruimte

## Ouderrecht

Binnen dit domein is beoordeeld hoe de houder de eisen stelt voor het instellen van een oudercommissie, het reglement, de samenstelling en werkwijze van de oudercommissie, en de informatieverstrekking aan ouders.

De Wet kinderopvang stelt eisen aan het treffen van de nieuwe interne klachtenregeling van de houder, het uitvoeren van deze regeling en de aansluiting bij de Geschillencommissie.

### Informatie

De houder informeert de ouders over diverse onderwerpen door middel van het pedagogisch beleidsplan of de website. Het betreft onderwerpen als:

- het organiseren van de kinderopvang dat op zodanige wijze dat dit leidt tot verantwoorde kinderopvang;
- het pedagogisch beleid;
- het aantal beroepskrachten in relatie tot het aantal kinderen per leeftijdscategorie;
- de groepsgrootte;
- de opleidingseisen van de beroepskrachten;
- het beleid m.b.t. de voorwaarden waaronder en de mate waarin beroepskrachten in opleiding kunnen worden belast met de verzorging en opvang van kinderen;
- het te voeren beleid inzake veiligheid en gezondheid, waaronder de risico-inventarisatie en het vierogenprincipe (indien van toepassing);
- signaleren en Meldcode;
- het te voeren beleid inzake de te gebruiken voertaal, voor zover geen Nederlands.

Op de website zijn de inspectierapporten zichtbaar. Ouders kunnen deze lezen.

Het openbaar klachtenverslag 2015 en 2016 staat niet op de website, noch in het pedagogisch beleidsplan. Het is niet duidelijk hoe de ouders hierover geïnformeerd worden. Wanneer de houder geen klachten heeft gekregen, heeft de houder nog steeds de verplichting om ouders op de hoogte te stellen van een openbaar klachtenverslag.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevinding(en) blijkt dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan.

De houder brengt, indien een jaarverslag klachten vereist is, het jaarverslag van het afgelopen jaar tijdig en op passende wijze onder de aandacht van de ouders.  
(art 1.57b lid 4, 8 en 9 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

### Oudercommissie

Er is een oudercommissie aanwezig. De leden wisselen nogal, vertelt de beroepskracht. Opvallend uit de notulen blijkt dat de houder bij elke vergadering aanwezig is. Het is niet duidelijk of dit op verzoek van de oudercommissie is of op eigen initiatief. Dat komt niet duidelijk naar voren in de notulen.

Om de andere ouders te bereiken die geen lid zijn van de oudercommissie is besloten om de notulen van de oudercommissie samen met de nieuwsbrieven te versturen naar ouders. Zo blijft iedereen op de hoogte.

In het klachtenverslag schrijft de houder het volgende:

*De ouder hebben ook de mogelijkheid zich te wenden tot de OC (oudercommissie) van de BSO Blijje Gezichtjes indien zij een klacht hebben. De OC vergadert vier keer per jaar. Voorafgaand wordt er een email gestuurd aan alle ouders van de opvang dat de vergadering wederom plaats gaat vinden en dat zij eventuele opmerkingen of klachten kunnen doorspelen via de mail aan de OC. Tijdens de vergadering worden deze punten in behandeling genomen en vindt er weer een terugkoppeling plaats richting de ouder/verzorger van het kind.*

Ouders krijgen de mogelijkheid om hun opmerkingen door te spelen aan de oudercommissie of zelf aan te schuiven bij een vergadering.

### **Klachten en geschillen**

De houder is aangesloten bij de Geschillencommissie. De houder beschrijft dit in het pedagogisch beleidsplan en op de website.

De houder dient voor 1 juni het openbaar klachtenverslag van 2016 in te dienen bij de toezichthouder. Daar er geen klachten waren, hoefde houder dat niet te doen.

De houder heeft een beknopte interne klachtenregeling die op de website te vinden is. Deze klachtenregeling voldoet echter niet aan de wet.

De klachtenregeling bestaat uit de volgende voorwaarden. De houder:

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

Deze voorwaarden zijn niet terug te vinden op de website van de houder.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevinding(en) blijkt dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan.

De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder 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.

(art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Gebruikte bronnen:

- Interview (beroepskrachten (en chauffeur))
- Notulen oudercommissie (mei 2016, september 2017, januari 2017)
- Website (<http://www.blijgezichtjes.nl/>)
- Nieuwsbrieven (4x per jaar)
- Pedagogisch beleidsplan (2017)
- Notulen teamoverleg (januari, april, juni 2017)
- Klachtenregeling (interne en externe klachtenregeling)
- Jaaroverzicht 2016/2017

## Overzicht getoetste inspectie-items

Pedagogisch klimaat
Pedagogisch beleid
<p>Het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan waarin de voor dat kindercentrum kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen tot de ontwikkeling van hun persoonlijke- en sociale competentie en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub a en lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de werkwijze, de maximale omvang en de leeftijdsopbouw van de basisgroep. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub b en lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de (spel)activiteiten die kinderen buiten de basisgroepen kunnen verrichten. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub c en lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving hoe beroepskrachten bij hun werkzaamheden worden ondersteund door andere volwassenen. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub d en lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving hoe ondersteuning is vormgegeven indien slechts één beroepskracht in het kindercentrum aanwezig is. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 10, art 7 lid 1 sub g en lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving hoe ondersteuning is vormgegeven indien slechts één beroepskracht in het kindercentrum wordt ingezet in afwijking van de beroepskracht-kindratio. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 9, art 7 lid 1 sub g en lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de wijze waarop kinderen kunnen wennen aan een nieuwe basisgroep waarin zij zullen worden opgevangen. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub e en lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van het beleid ten aanzien van het gebruik maken van kinderopvang gedurende extra dagdelen. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 11, art 7 lid 1 sub f en lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)</p>



## Pedagogische praktijk

De houder draagt zorg voor uitvoering van het vastgestelde pedagogisch beleidsplan.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder draagt zorg voor het waarborgen van emotionele veiligheid.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2, 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub a Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder draagt er zorg voor dat de kinderen de mogelijkheid krijgen om tot ontwikkeling van persoonlijke competentie te komen.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2, 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub a Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder draagt er zorg voor dat de kinderen de mogelijkheid krijgen om tot ontwikkeling van sociale competentie te komen.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2, 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub a Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder draagt zorg voor de overdracht van normen en waarden.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2, 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub a Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

## Personeel en groepen

### Verklaring omtrent het gedrag

De houder en personen werkzaam bij de onderneming waarmee de houder het kindercentrum exploiteert zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven vanaf 1 maart 2013.  
(art 1.50 lid 3 en 3.8g Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

### Passende beroepskwalificatie

Alle beroepskrachten beschikken over een voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie zoals opgenomen in de meest recent aangevangen cao kinderopvang.  
(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 3 lid 1 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 4 lid 1 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

### Opvang in groepen

De opvang vindt plaats in basisc groepen.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 1 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De basisc groep bestaat uit maximaal twintig kinderen in de leeftijd van 4 jaar tot de leeftijd waarop het basisonderwijs voor die kinderen eindigt.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 4 lid 1 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 1 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

**OF**

De basisc groep bestaat uit maximaal dertig kinderen in de leeftijd van 8 jaar tot de leeftijd waarop het basisonderwijs voor die kinderen eindigt.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 4 lid 1 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

## Beroepskracht-kindratio

De verhouding tussen het aantal beroepskrachten en het aantal feitelijk gelijktijdig aanwezige kinderen in de groep bedraagt ten minste:

- 1 beroepskracht per 10 aanwezige kinderen in de leeftijd vanaf 4 jaar.
- 1 beroepskracht per 10 aanwezige kinderen in de leeftijd vanaf 8 jaar.

Bij kinderen van verschillende leeftijden in één groep wordt het minimale aantal beroepskrachten berekend met de rekentool op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 4 lid 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 3 en 5 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

**OF**

De verhouding tussen het aantal beroepskrachten en het aantal feitelijk gelijktijdig aanwezige kinderen in de groep bedraagt ten minste:

- 2 beroepskrachten en een extra volwassene per 30 aanwezige kinderen in de leeftijd vanaf 8 jaar.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 4 lid 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 4 en 5 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder heeft geregeld dat een andere volwassene telefonisch bereikbaar is en binnen 15 minuten aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit, indien conform de beroepskracht-kindratio slechts één beroepskracht in het kindercentrum aanwezig is.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 4 lid 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 10 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

Bij buitenschoolse opvang kunnen voor en na de dagelijkse schooltijd alsmede gedurende vrije middagen ten hoogste een half uur per dag minder beroepskrachten worden ingezet dan volgens de beroepskracht-kindratio vereist is.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 4 lid 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 8 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

Minstens de helft van het aantal vereiste beroepskrachten wordt ingezet wanneer er tijdelijk wordt afgeweken van de beroepskracht-kindratio.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 4 lid 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 8 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

Indien als gevolg van het afwijken van de beroepskracht-kindratio slechts één beroepskracht in het kindercentrum ingezet wordt, dan is er ten minste één andere volwassene in het kindercentrum aanwezig.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 4 lid 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 9 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

## Gebruik van de voorgeschreven voertaal

De voorgeschreven voertaal wordt gebruikt.

(art 1.55 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

**OF**

Er wordt mede een andere taal als voertaal gebezigd, omdat de herkomst van de kinderen in specifieke omstandigheden daartoe noodzaakt, overeenkomstig een door de houder vastgestelde gedragscode.

(art 1.55 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

## Veiligheid en gezondheid

### Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

De houder stelt jaarlijks een risico-inventarisatie veiligheid op voor alle voor kinderen toegankelijke ruimtes in een kindercentrum, waaronder de buitenspeelruimte.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 sub a Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder heeft een risico-inventarisatie veiligheid betreffende de actuele situatie.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 2 lid 5 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder beschrijft de veiligheidsrisico's op de thema's: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 sub a en lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 2 lid 1 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

In het plan van aanpak geeft de houder aan welke maatregelen op welk moment zijn, respectievelijk worden genomen in verband met de veiligheidsrisico's, alsmede de samenhang tussen de veiligheidsrisico's en de maatregelen.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 sub b Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder zorgt ervoor dat personen werkzaam bij het kindercentrum kennis kunnen nemen van de vastgestelde risico-inventarisatie veiligheid.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 2 lid 4 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder stelt jaarlijks een risico-inventarisatie gezondheid op.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder heeft een risico-inventarisatie gezondheid betreffende de actuele situatie.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 2 lid 5 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder beschrijft de gezondheidsrisico's op de thema's: ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 sub a en lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 2 lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

In het plan van aanpak geeft de houder aan welke maatregelen op welk moment zijn respectievelijk worden genomen in verband met de gezondheidsrisico's, alsmede de samenhang tussen de gezondheidsrisico's en de maatregelen.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 sub b Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder zorgt ervoor dat personen werkzaam bij het kindercentrum kennis kunnen nemen van de vastgestelde risico-inventarisatie gezondheid.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 2 lid 4 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

#### Meldcode kindermishandeling

De houder heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld die ten minste de volgende elementen bevat:

- een stappenplan voor het omgaan met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- toedeling van verantwoordelijkheden aan de diverse personeelsleden bij de stappen;
- specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld;
- specifieke aandacht voor de wijze waarop personeel moet omgaan met vertrouwelijke gegevens.

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

De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.  
(art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

## Accommodatie en inrichting

### Binnenruimte

Per aanwezig kind in het kindercentrum is ten minste 3,5 m<sup>2</sup> passend ingerichte binnenspeelruimte beschikbaar.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 6 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 8 lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De binnenruimte is passend ingericht in overeenstemming met het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 6 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 8 lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

### Buitenspeelruimte

De niet-aangrenzende buitenspeelruimte is in de directe nabijheid van het kindercentrum.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 6 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 10 lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De niet-aangrenzende buitenspeelruimte is voor kinderen goed bereikbaar.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 6 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 10 lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De niet-aangrenzende buitenspeelruimte is voor kinderen veilig bereikbaar.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 6 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 10 lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

## Ouderrecht

### Informatie

De houder informeert ouders en een ieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid.  
(art 1.54 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder informeert ouders en personeel over het inspectierapport door het zo spoedig mogelijk na ontvangst op de eigen website te plaatsen. Indien geen website aanwezig is legt de houder een afschrift van het inspectierapport op een voor ouders en personeel toegankelijke plaats.  
(art 1.54 lid 2 en 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van ouders.  
(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van ouders.  
(art 1.57c lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder brengt, indien een jaarverslag klachten vereist is, het jaarverslag van het afgelopen jaar tijdig en op passende wijze onder de aandacht van de ouders.  
(art 1.57b lid 4, 8 en 9 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

### Oudercommissie

De houder stelt binnen zes maanden na de registratie een oudercommissie in.

**OF**

De verplichting tot het instellen van een oudercommissie geldt niet omdat het een kindercentrum betreft waar maximaal 50 kinderen worden opgevangen. De houder heeft zich aantoonbaar voldoende ingespannen om een oudercommissie in te stellen en biedt ouders de gelegenheid deel te nemen aan een oudercommissie.

(art 1.58 lid 1, 2 en 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder en personen werkzaam bij het kindercentrum zijn geen lid.  
(art 1.58 lid 5 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De leden worden gekozen uit en door de ouders.  
(art 1.58 lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder stelt de oudercommissie in de gelegenheid haar eigen werkwijze te bepalen.  
(art 1.58 lid 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

### Klachten en geschillen

De houder treft een regeling voor de afhandeling van klachten over:

- een gedraging van de houder of een bij de houder werkzaam persoon jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

(art 1.57b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder 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.

(art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

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

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

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

(art 1.57b lid 4, 5, 6 en 9 en art 1.57c lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder van een kindercentrum is aangesloten bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie voor het behandelen van:

a) geschillen tussen houder en ouder 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.

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

(art 1.57c lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

Naam voorziening : Kinderopvang Blijje Gezichtjes  
Website : <http://www.blijjegezichtjes.nl>  
Aantal kindplaatsen : 22

### Gegevens houder

Naam houder : D.N. Sibelo  
Website : [www.blijjegezichtjes.nl](http://www.blijjegezichtjes.nl)  
KvK nummer : 51136597  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Flevoland  
Adres : Postbus 1120  
Postcode en plaats : 8200BC LELYSTAD  
Telefoonnummer : 088-0029910  
Onderzoek uitgevoerd door : R. Ramsanjhal

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Almere  
Adres : Postbus 200  
Postcode en plaats : 1300AE ALMERE

### Planning

Datum inspectie : 15-06-2017  
Opstellen concept inspectierapport : 24-07-2017  
Vaststelling inspectierapport : 09-08-2017  
Verzenden inspectierapport naar houder : 09-08-2017  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 09-08-2017  
Openbaar maken inspectierapport :

## Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

### **Zienswijze inzake concept inspectierapport d.d. 24 juli 2017 door Mw. D.N. Sibelo (houder BSO Blije Gezichtjes)**

Geachte mevrouw Ramsanjhal,

Hierbij reageer ik ,houder van BSO Blije Gezichtjes, op uw bezoek van 15 juni en uw concept inspectierapport van 24 juli 2017.

#### **Het onderzoeksoepzet**

Het onaangekondigd bezoek heeft betrekking op een ingediende klacht afgelopen juni 2017. De klacht hield in dat ik kinderen onder de 4 jaar opvang bij de BSO.

Op 25 januari 2017 heeft de ouder, die melding heeft gedaan bij de GGD, zich aangemeld voor gastouderopvang en BSO opvang voor haar bijna 5 jarige zoon (08-02-2012, BSO opvang) en bijna 4 jarige dochter (22 maart 2013, gastouderopvang). Mevrouw drong erop aan dat haar dochter meteen ging wennen bij de BSO, omdat zij de vrees had dat haar dochter het niet zou aankunnen zonder bij haar broer te zijn. Zij gaf aan dat de kinderen nooit van elkaar gescheiden zijn geweest. Het ging om enkele uren in de week als de broer van school was.

Desbetreffende ouder is herhaaldelijk erop gewezen dat beide opvangsoorten gescheiden van elkaar zijn. Zij moest haar dochter aanmelden bij het gastouderbureau waar ik aangesloten was, wat gebeurd is. Na lang vragen en erop gestaan te hebben heeft mevrouw uiteindelijk de benodigde documenten voor de aanmelding voor gastouderopvang aangeleverd.

De kinderen kwamen namelijk van een ander gastouderopvang waar, zo vertelde zij, de kinderen het slecht hadden en altijd bang waren. Nadat de stukken in orde waren gemaakt voor gastouderopvang en BSO opvang en de facturen verstuurd waren (factuur gastouderopvang door Hollen en Dollen, factuur BSO opvang door Blije Gezichtjes), begreep mevrouw ineens de opvangsituatie niet meer. Door eerdere ervaring met wanbetalers heb ik mevrouw er meteen op gewezen om tot betaling over te gaan.

Mevrouw bleef maar aangeven er niets van te snappen en negeerde de betalingsherinneringen. In april heb ik aan mevrouw kenbaar gemaakt de opvang te stoppen voor beide kinderen, totdat ze betaald heeft om hoge kosten te voorkomen. Aan de getroffen betalingsregeling heeft mevrouw zich niet gehouden, waardoor ik genoodzaakt was via Hollen en Dollen een incassobureau in te schakelen. De overeenkomsten en de opvang zijn definitief beëindigd. Mevrouw werd boos en gaf aan een melding te doen bij de GGD om mij te bezwaren. Ik gaf aan dat zij daarin vrij is.

#### **Beschouwing**

Algemene informatie:

Bij bijzonderheden en calamiteiten sta ik niet als beroepskracht op de BSO. De BSO waar ik de eindverantwoording heb, werk ik samen met mijn team waarbij ik in nauw contact sta via de groepsapp. Wij werken hiermee om de dagelijkse activiteiten of mededelingen met elkaar te bespreken of te overleggen. Mocht er een dringende situatie zich voordoen, dat wordt er telefonisch met elkaar gebeld. Bij calamiteiten kunnen wij een beroep doen op de medewerkers van de fysiotherapie naast ons en de ouders die heel dichtbij van de BSO wonen.

De kinderen die bijna 4 jaar oud zijn en ook al op school gaan wennen, worden op verzoek en toestemming van de ouders ingepland om ook op de BSO te gaan wennen. Soms worden ze meteen op hun wendag uit school gehaald en soms worden ze door de beroepskrachten (van de BSO opvang) naschool bij mij thuis opgehaald. Dit gebeurt indien de opvang en het kind aantal het toelaat op de BSO. Het gaat hier om kinderen die binnen één of twee maanden 4 jaar oud worden.

#### *Huidige inspectie*

BSO Blije Gezichtjes biedt verlengde opvang. Deze vorm van opvang wordt speciaal aan ouders geboden die hun kinderen later dan 19.00 uur ophalen vanwege hun werk en/of wisseldiensten die ze draaien. Hierin zijn wij als BSO opvang flexibel. Ook de ouders die heel vroeg moeten werken voor 07.00 uur kunnen bij ons terecht. In de huidige maatschappij waarin wij leven en de kinderopvang is flexibiliteit van groot belang. In samenspraak en met toestemming van ouder(s) wordt het kind bij mij thuis opgevangen in huiselijke sfeer om het kind op zijn/haar gemak te stellen. Tijdens het intakegesprek met de ouder(s) worden deze mogelijkheden besproken. Indien

de ouder hiermee niet akkoord gaat, wordt deze vorm van opvang ook niet geboden en zoekt de ouder naar een andere oplossing voor de vroege en late uurtjes. Deze mogelijkheid wordt geboden om de ouder tegemoet te komen en om de flexibiliteit van de opvang te waarborgen.

De ouders hebben een opvangovereenkomst met BSO Blije Gezichtjes voor vaste uren of flexibele uren die ze flexibel mogen afnemen. Ruildagen, vroege- en late opvang zijn mogelijk. De ouders betalen de daadwerkelijke uren die ze aan opvang afnemen.

**Uw aandachtspunt: Bij bijzonderheden en calamiteiten sta ik niet als beroepskracht op de BSO. De BSO waar ik de eindverantwoording heb, werk ik samen met mijn team waarbij ik in nauw contact sta via de groepsapp. Wij werken hiermee om de dagelijkse activiteiten of mededelingen met elkaar te bespreken of te overleggen. Mocht er een dringende situatie zich voordoen, dat wordt er telefonisch met elkaar gebeld.**

### Waarden en normen

De chauffeur werkt sinds de start van de opvang in 2012 en is toegewijd aan de opvang en de kinderen. Hij haalt en brengt ze met alle plezier naar de BSO. De chauffeur is op de hoogte gesteld van uw opmerkingen in het rapport en zegt hierop te gaan letten. Op facilitair gebied staat de chauffeur klaar voor de BSO en stelt hij zich ook beschikbaar in geval van calamiteiten. De kinderen voelen zich vertrouwd, veilig en geborgen bij de chauffeur.

### *Uitvoering pedagogisch beleidsplan*

U beschrijft in uw rapport dat het middagmoment (naschooltijd) afwijkt met wat er in het beleidsplan beschreven staat en dat de kinderen niet zelf de keus hebben gemaakt.

Het in het beleidsplan beschreven middagmoment is een indicatie en leidraad voor de beroepskrachten. Hiervan kan in de praktijk afgeweken worden. Afhankelijk van het weer, de groepsgrootte en samenstelling worden de activiteiten en middagmomenten op de BSO aangepast. De middagactiviteiten worden tijdens de lunch besproken met de kinderen. Bij mooi weer kunnen we naar buiten gaan met de kinderen.

Als we binnen blijven gaat het middagmoment zoals het beschreven is het beleidsplan en zitten de kinderen gezellig aan tafel met wat fruit en drinken. De kinderen hebben altijd de mogelijkheid vrij te kiezen voor spel en knutselactiviteiten.

U bent vaker onaangekondigd geweest bij de BSO waarbij u wel de middagmomenten heeft meegemaakt zoals beschreven in het beleidsplan. Uw constatering dat wij aan deze voorwaarden niet hebben voldaan vind ik zeer misplaatst en onjuist.

### Beroepskracht-kindratio

BSO Blije Gezichtjes heeft 2 vaste beroepskrachten en 2 vaste chauffeurs (vrijwillig) in dienst. Zowel de beroepskrachten als de chauffeurs zijn erg betrokken bij de opvang. Op de maandag, dinsdag en donderdag staan de beroepskrachten altijd samen op de groep. Als er een beroepskracht ziek is, wordt er een invalkracht (oproepkracht) ingezet. Als de beroepskrachten, die de kinderen op loopafstand van school halen, nog niet aanwezig zijn op de BSO, wacht de chauffeur binnen met de kinderen, die opgehaald zijn met de auto, op de beroepskrachten. Er is gekozen om de chauffeur van een sleutel te voorzien, zodat de chauffeur niet buiten hoeft te wachten met de kinderen, vanwege het weer dat zo wisselend is. U, als toezichhouder, heeft vaker de BSO bezocht bij voorgaande controles en dit punt is ook bij uw eerdere bezoeken besproken. Het is nooit in de rapportages teruggekomen als een punt van aandacht.

Als de kinderen om 15.15 uur lopend van school gehaald worden, komen ze ongeveer 15.40 uur aan bij de BSO. Soms komen beide beroepskrachten tegelijkertijd aan en soms met een verschil van 2 á 3 minuten. De chauffeur komt meestal rond 15.30 uur aan op de BSO. De chauffeur is dan genoodzaakt te wachten op de beroepskrachten, omdat de kinderen die met de auto gehaald worden van school vaak eerder aankomen, dan de kinderen die lopend van school gehaald worden door de beroepskrachten en naar de BSO komen. Sommige kinderen hebben een zelfstandigheidscontract en mogen zelf lopen naar de BSO. Voor die kinderen doet de chauffeur open als ze eerder dan de beroepskrachten aankomen bij de BSO en worden ze binnen gelaten. De ouder(s)/verzorger(s) van onze opvangkinderen zijn van deze samenwerking op de hoogte en hebben daarmee ingestemd.

### Veiligheid en gezondheid *Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid*

Allereerst kan ik u vermelden dat wij de meest voorkomende gezondheid- en veiligheid situaties (risico's) die wij in de praktijk ervaren extra hebben toegelicht in onze "extra plan van aanpak



gezondheid, veiligheid en brandveiligheid risico inventarisatie”.

De BSO speelt regelmatig bij de tenniskooi met de kinderen. Deze vermelding hebben wij in vorige risico inventarisaties opgenomen en nu ook beschreven in het aan u toegezonden document “extra plan van aanpak gezondheid, veiligheid en brandveiligheid risico inventarisatie”. **Zie overgenomen tekst hieronder.** In de bijlage treft u dit document nogmaals aan met wat aanpassingen, waarbij de overige speelvelden zijn beschreven en het geven van warme maaltijden en tussendoortjes die door de ouders worden meegegeven aan de kinderen.

#### *Buitenruimte*

*De BSO heeft zelf geen buitenruimte. De pedagogische medewerkers letten buiten erg goed op tijdens het spelen. Als een speeltoestel kapot is, mogen de kinderen daar niet op. De pedagogische medewerkers nemen altijd de EHBO box mee als we buiten gaan spelen, zodat als een kind zich mocht bezeeren wij de wond kunnen verzorgen.*

#### **\*\*Kind rent al spelend de straat op**

*Als wij buiten spelen met de kinderen, doen wij dit meestal in de tenniskooi bij ons in de buurt. De kinderen weten dat zij in de kooi moeten blijven en niet daar buiten mogen spelen. De pm'ers staan verspreid in de tenniskooi om goed zicht op alle kinderen te houden.*

#### **\*\*Kind bezeert zich aan zwerfvuil**

*De pm'ers proberen zo goed mogelijk op te letten dat de kinderen tijdens het buiten spelen geen spullen van de straat pakken.*

#### **1. Kind valt van fiets:**

- *De kinderen mogen hun fiets meenemen naar de opvang vanuit school, maar als wij buiten gaan spelen, hebben wij de afspraak dat de fiets bij de opvang blijft staan.*

#### **1. Kind valt met skaten:**

##### **31 . Kind botst met skaten tegen ander kind:**

*- Soms mogen de kinderen skaten op de skeelers als we naar buiten gaan, maar dan zijn het meestal twee kinderen die mogen skaten, zodat er weinig ongelukken kunnen gebeuren, omdat het overzichtelijk blijft voor de pedagogische medewerkers om erop te letten. En de kinderen hierdoor ook minder snel tegen elkaar kunnen botsen. Meestal wordt er alleen geskeelerd als er vakantie is (in de zomer). Dan zijn er ook minder kinderen.*

#### **De nieuwe medewerker heeft inmiddels de risico inventarisatie gelezen en zijn de essentiële zaken met haar doorgenomen.**

#### **Meldcode kindermishandeling**

We werken op de BSO met de meldcode app welke gedownload is op het mobiel van de BSO en waar de 5 stappen nauwkeurig worden beschreven. In de huidige samenleving en in de huidige kinderopvangpraktijk volgen wijzigingen zich in rap tempo op. Het is daarom vooral van belang om te weten hoe en waar bepaalde kennis te vergaren is. Ik heb recent in maart 2017 de cursus gevolgd (zie certificaat). Aan de hand van deze cursus heb ik de beroepskrachten de recentste ontwikkelingen medegedeeld. Uw conclusie dat de kennis van de beroepskrachten niet bevorderd wordt, is zeer misplaatst en ondeugdelijk onderbouwd. We hebben in 2015 een uitgebreide cursus meldcode kindermishandeling gevolgd. In oktober 2017 vindt er wederom een opfriscursus voor de beroepskrachten plaats.

#### **Ouderrecht**

##### *Oudercommissie*

De OC vergadering vindt ieder kwartaal plaats. Ik, houder van de BSO, word bij iedere vergadering uitgenodigd door de ouders. De keus is aan mij of ik deze wil bijwonen of niet. De ouders vinden het prettig als ik erbij ben zodat ze vragen waar ze mee zitten rechtstreeks aan mij kunnen stellen. De ouders kunnen zich vrij uiten tijdens de vergadering waarbij ik mij neutraal opstel en geen directe rol heb. De ouders van alle kinderen van BSO Blijje Gezichtjes worden tijdig en regelmatig op de hoogte gebracht door de OC en ook door de beroepskrachten als er vergaderd wordt. De notulen wordt ook aan de ouders toegezonden door de voorzitter van de OC via de mail en nieuwsbrief. Ook voor de ouders is er een groepsapp gemaakt, waarin zij direct en nauw contact met elkaar kunnen hebben en met de BSO.

#### **Klachten en geschillen**

Op mijn website [www.blijjegezichtjes.nl](http://www.blijjegezichtjes.nl) is de klachtregeling beschreven onder het kopje beleid,

waarbij een klachtenformulier aan gekoppeld is. Uw bevinding dat deze klachtenreglement niet volgens de wet beschreven is en niet aan de eisen voldoet is naar mijn mening niet van juiste oordeel. **Zie gekopieerd stuk hieronder:**

### **Hoe om te gaan met klachten!**

#### **Inleiding**

Het werken met kinderen is een bijzonder gegeven. Toch kan het soms mis gaan. Ook in de kinderopvang kunnen zaken niet naar wens gaan voor ouder(s)/verzorger(s). Dit kan leiden tot ontevredenheid, en uiteindelijk soms in klachten. BSO Blije Gezichtjes heeft daarom een klachtenregeling geformuleerd. Een goede onderlinge verstandhouding is van groot belang voor alle betrokkenen. Wij streven daarom naar een open communicatie met allen die bij de BSO betrokken zijn. Het doel van deze klachtenregeling is het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van ouder(s)/verzorger(s).

#### **Definitie**

- **Ouder(s)/verzorger(s):** De wettelijk vertegenwoordiger van het kind, die gebruik maakt van de diensten van BSO Blije Gezichtjes.
- **Wettelijk vertegenwoordiger:** De ouder, curator of andere vertegenwoordiger die op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, de belangen van het kind behartigt.
- **Directeur:** De leiding van de BSO.
- **Pedagogisch medewerker:** Een persoon werkzaam is bij de BSO en verantwoordelijk is voor het begeleiden van kinderen binnen de BSO.
- **Oudercommissie:** Een commissie bestaande uit ouders die de belangen van de ouder(s)/verzorger(s), betrokken bij de BSO, behartigt.
- **Klager:** Een ouder/voogd/verzorger van het kind, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de BSO, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de BSO, die een klacht heeft ingediend.
- **Aangeklaagde:** Een ouder/voogd/verzorger van het kind, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de BSO, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de BSO, tegen wie een klacht is ingediend.
- **Klacht:** Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.

#### **De Geschillencommissie**

Landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt.

#### **Klachten**

Hier wordt beschreven hoe een klacht voorkomen kan worden en naar tevredenheid van alle partijen opgelost kan worden. Mocht een oplossing geen tevredenheid leveren, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie.

#### **Wie kan een klacht indienen?**

Al onze ouder(s)/verzorger(s) waarvan hun kind(eren) bij BSO Blije Gezichtjes zit, kunnen een klacht indienen.

#### **Waarover kan een klacht ingediend worden?**

Een klacht kan ingediend worden op alle aspecten van de opvang op de BSO, die betrekking hebben tot de relatie tussen de ouder(s)/verzorger(s) en de BSO.

#### **U kunt terecht bij**

In alle gevallen kunt u uw probleem eerst bespreken met de pedagogisch medewerker (leidster). Uw klacht wordt angehooord en serieus opgevat. Er wordt naar een goede oplossing gezocht.

#### **Verdere stappen bij onvoldoende resultaat**

Als één van de partijen niet tevreden is over de oplossing, kan de klacht schriftelijk kenbaar gemaakt worden bij de leiding van de BSO. Beide partijen worden dan in de gelegenheid gesteld om hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten. In een gezamenlijk gesprek, kan er gereageerd worden op elkaars argumenten. De klacht wordt intern schriftelijk en vertrouwelijk afgehandeld. Beide partijen hebben het recht alle stukken in te zien. Binnen twee weken, na indiening van de klacht, wordt de gegrondheid van de klacht beoordeeld. De klager heeft alle recht om de klacht in te trekken, maar de leiding is bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan op de hoogte gebracht.

#### **Wanneer wordt de stap gemaakt naar de Geschillencommissie?**

Indien bovengenoemde mogelijkheden niet tot een oplossing hebben gezorgd, kunt u te allen tijde een klacht indienen bij de Geschillencommissie.

#### **De Geschillencommissie**

BSO Blije Gezichtjes is aangesloten bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. De Geschillencommissie is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Op de website [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl) kan een formulier ingevuld worden en wordt aangegeven hoe de procedure verloopt. Het staat de klager te allen tijde vrij een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

**Adresgegevens**

De Geschillencommissie

**Postadres** Postbus 90600 2509 LP Den Haag

**Bezoekadres** Bordewijklaan 46 2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: **070 - 310 53 10**. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur. Faxnummer: 070 – 365 8 814

Ook onder het kopje ouders is er een kort stuk beschreven bij suggesties/klachten. Deze is kort beschreven, omdat er een uitgebreide versie over klachten onder het kopje beleid beschreven staat. Voor volledigheidshalve heb ik hier ook onze klachtenreglement en klachtenformulier voor ouder(s)/verzorger(s) met een link bijgevoegd.

In de bijlage treft aan u onze klachtenreglement en onze klachtenformulier.

**Mijn zienswijze:** Ik ben van mening dat sommige zaken in het rapport erg overtrokken zijn. Mijn beroepskrachten en ik zijn zeer transparant, open, betrouwbaar en communicatief en onze vraagouders weten wat zij aan ons hebben als BSO opvang en wat zij van ons kunnen verwachten. Niets gaat en gebeurt zonder toestemming van de ouders. Het bevreedt mij dat de GGD en de gemeente bij het minste en geringste melding gauw toehapt, terwijl er naar mijn mening belangrijke zaken zijn waarop toezicht gehouden dient te worden.

**Met vriendelijke groet,**

**Dolores Sibelo d.d. 04 augustus 2017**

**Bijlagen:**

- gesprek ouder met klacht
- toestemmingsformulier gastouderopvang/buitenschoolse opvang
- certificaat meldcode kindermishandeling
- klachtenreglement en klachtenformulier BSO Blije Gezichtjes
- extra plan van aanpak gezondheid, veiligheid en brandveiligheid risico inventarisatie