



## Inspectierapport

Kindercentrum Deinum (BSO)

Spoorstrjitte 5

9033 WJ Deinum

Registratienummer 426565794

Toezichthouder:	GGD Fryslân
In opdracht van gemeente:	Waadhoeke
Datum inspectie:	23-09-2020
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	25-11-2020

# Inhoudsopgave

Het onderzoek .....	3
Onderzoeksopzet .....	3
Beschouwing .....	3
Herstelaanbod .....	4
Advies aan College van B&W .....	4
Observaties en bevindingen .....	5
Personeel en groepen .....	5
Ouderrecht.....	7
Overzicht getoetste inspectie-items .....	10
Personeel en groepen .....	10
Ouderrecht.....	10
Gegevens voorziening .....	13
Opvanggegevens .....	13
Gegevens houder.....	13
Gegevens toezicht .....	13
Gegevens toezichthouder (GGD) .....	13
Gegevens opdrachtgever (gemeente) .....	13
Planning .....	13
Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum .....	14

# Het onderzoek

## **Onderzoekopzet**

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

Ieder jaar wordt opnieuw onderzocht of de exploitatie van het kindercentrum nog in overeenstemming is met de kwaliteitseisen van de Wet Kinderopvang. Een jaarlijks onderzoek wordt op basis van risicogestuurd toezicht uitgevoerd. Op basis van het opgestelde risicoprofiel werkt de toezichthouder de benodigde inspectieactiviteit voor het kindercentrum uit. Dit gebeurt binnen de kaders van de gemeentelijke afspraken. De toezichthouder stelt de diepgang, frequentie en type van onderzoek vast. Dit leidt tot een inspectie op maat voor ieder kindercentrum. Dit onderzoek is het tweede gedeelte van het jaarlijks onderzoek.

De volgende onderzoeksactiviteiten hebben plaatsgevonden:

- Een bureauonderzoek van (extra) verkregen zakelijke gegevens en bescheiden.
- E-mail contact met houder.

Het toezicht op de kinderopvang is vanwege de uitbraak van het coronavirus aangepast. Dit tweede onderzoek is een documentenonderzoek en er zijn geen extra maatregelen genomen.

## **Beschouwing**

*Deze beschouwing beschrijft de resultaten van de uitgevoerde inspectie. Na de feiten over het kindercentrum en de inspectiegeschiedenis volgen de belangrijkste bevindingen. Deze bevindingen worden elders in het rapport per onderdeel verder uitgewerkt.*

Kindercentrum Deinum staat als buitenschoolse opvang geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK) met 18 kindplaatsen. Er is 1 basisgroep voor kinderen van 4 t/m 12 jaar.

De openingstijden zijn:

- Voorschoolse opvang van maandag t/m vrijdag van 07.00 - 08.30 uur;
- Naschoolse opvang van maandag t/m vrijdag van 14.00 - 18.00 uur;
- Schoolvakanties van maandag t/m vrijdag van 07.00 - 18.00 uur;
- Op schoolvrije dagen is de buitenschoolse opvang niet open op dinsdag en donderdag tot 14.00 uur. Binnen Kindercentrum Deinum wordt gewerkt vanuit de pedagogische visie van de antroposofie.

De buitenschoolse opvang is samen met de dagopvang van Kindercentrum Deinum gehuisvest in hetzelfde gebouw als basisschool SWS Twaspan en peuteropvang Het Hummelhonk van Kids First. De buitenschoolse opvang heeft de beschikking over 1 groepsruimte en een speelgang. De toegang, de sanitaire ruimte en de buitenspeelruimte wordt gedeeld met de dagopvang. Daarnaast mogen de oudere kinderen gebruik maken van het schoolplein.

## **Inspectiegeschiedenis**

Onderstaande onderzoeken zijn in de afgelopen drie jaar uitgevoerd:

2017 - Jaarlijks onderzoek op 19-09-2017. Advies: Handhaven. BKR; Opvang in groepen.

2018 - Nader onderzoek op 08-03-2018. Advies: Handhaven. Opvang in groepen.

2018 - Jaarlijks onderzoek op 19-09-2018. Advies: Handhaven. Stabiliteit opvang.

2018 - Nader onderzoek op 06-12-2018. Advies: Niet handhaven.

2019 - Jaarlijkse onderzoek op 26-02-2019. Advies: Niet handhaven. Op basis van het risicoprofiel vinden er meerdere jaarlijkse onderzoeken plaats in 2019.

2019 - Jaarlijks onderzoek op 05-06-2019. Advies: Niet handhaven.

2019 - 3e jaarlijkse onderzoek op 29-10-2019. Advies: Niet handhaven.

2019 - Incidenteel onderzoek op 28-11-2019. Advies: Niet handhaven. Er is tijdens het onderzoek wel extra zorg geconstateerd rondom de communicatie met de oudercommissie en de behandeling van klachten en geschillen. In overleg met de gemeente is ervoor gekozen om het jaarlijkse onderzoek van 2020 uit te breiden zodat deze items opnieuw worden beoordeeld.

2020 – Incidenteel onderzoek op 05-02-2020 betreft uitbreiding kindplaatsen. Tijdens het onderzoek op de vestiging is geconstateerd dat het kindercentrum voldoende m<sup>2</sup> binnen- en buitenspeelruimte heeft voor maximaal 18 kindplaatsen. Naar aanleiding van het onderzoek verwacht de toezichthouder dat de uitbreiding van het aantal kindplaatsen, redelijkerwijs kan plaatsvinden in overeenstemming met de kwaliteitseisen van de Wet Kinderopvang.

2020 Jaarlijks onderzoek op 07-07-2020. Het eerste deel van twee inspectieactiviteiten. Advies: niet handhaven.

#### Belangrijkste bevindingen huidig onderzoek

Uit het tweede gedeelte van het jaarlijks is gebleken dat het kindercentrum niet aan alle inspectie items voldoet die in dit onderzoek getoetst zijn.

Er zijn overtredingen geconstateerd: klachten en geschillen (jaarverslag klachten).

#### Herstelaanbod

Tijdens het onderzoek is een herstelaanbod gedaan voor voorschriften die niet nageleefd werden.

Dit betreft het volgende domein: Ouderrecht. In het rapport wordt dit verder toegelicht onder het betreffende domein.

#### Advies aan College van B&W

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

# Observaties en bevindingen

## Personeel en groepen

### Opleidingseisen

*Iedere beroepskracht en iedere pedagogisch beleidsmedewerker moet beschikken over een passende beroepskwalificatie zoals genoemd in de meest recent aangevangen cao Kinderopvang en cao Sociaal Werk. Een beroepskracht met een opleidingsachtergrond die per 01-07-2018 is vervallen als kwalificerende opleidingsachtergrond en die voor 01-09-2018 als zodanig werkzaam is (geweest) al dan niet met een onderbreking van één jaar of minder, direct voorafgaand aan 01-09-2018, voldoet aan de kwalificatie-eis voor de functie.*

Pedagogisch beleidsmedewerker beschikt nog niet over een voor de werkzaamheden passende opleiding zoals opgenomen in de meest recent aangevangen cao Kinderopvang en cao Sociaal Werk. Het HBO certificaat voor de coaching is wel aanwezig, maar de beroepskracht is de aanvullende niveau 4 opleiding aan het afronden. Zij volgt een verkort traject. Zij heeft, volgens de overgangsregeling, tot 01-01-2021 de tijd om deze opleiding af te ronden. De beroepskracht is ervan overtuigd dat dit voor 01-01-2021 is afgerond. **Bij de volgende inspectie wordt dit item opnieuw beoordeeld.**

#### *Conclusie:*

De toezichthouder constateert uit bovenstaande bevindingen dat er nog geen oordeel is over het behalen van de passende opleiding. De houder/beroepskracht kan nog gebruik maken van de overgangperiode tot 01-01-2021.

### Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers

*De Wet schrijft voor dat in elk kindercentrum formatie 'pedagogisch beleidsmedewerker' beschikbaar is voor pedagogische beleidsontwikkeling én voor coaching van de pedagogisch medewerkers.*

De houder van het kindercentrum zet de pedagogisch beleidsmedewerker voor het coachen van beroepskrachten bij de uitvoering van hun werkzaamheden en de totstandkoming en implementatie van pedagogische beleidsvoornemens voor het vereiste aantal uren in. Het minimaal aantal uren inzet wordt jaarlijks bepaald op grond van de verplichte formule (50 uur x het aantal kindercentra) + (10 uur x het aantal fte pedagogisch medewerkers).

Uit de urenverdeling van de houder blijkt dat de vastlegging aan de volgende aspecten heeft voldaan:

- De urenverdeling is jaarlijks, per kindercentrum en schriftelijk opgesteld.
- De houder heeft deze urenverdeling per kindercentrum inzichtelijk gemaakt voor beroepskrachten en ouders.
- De houder heeft in de urenverdeling duidelijk onderscheid gemaakt tussen de ureninzet beleidsvoornemens en de ureninzet coachingsuren per locatie.
- Uit de urenverdeling per kindercentrum kan blijken dat dat iedere beroepskracht jaarlijks coaching ontvangt in de uitvoering van de werkzaamheden.

Uit gesprek met beroepskrachten blijkt dat zij in 2019 ook daadwerkelijk zijn gecoacht door een pedagogisch beleidsmedewerker.

Coaching vond plaats door middel van:

Om deze doelen meer aandacht te geven en om medewerkers hiervan bewust te maken gaan we de volgende stappen nemen:

- Coaching op de werkvloer;
- Coaching beleid en visie ;
- Informatie verstrekken;
- Het leren observeren van kinderen;
  - Beter contact leggen met de ouders
  - Hulp bij het observeren van de kinderen
- Meer structuur brengen in het peuterklasje door een activiteit op tijd (voordat het peuterklasje begint) klaar te leggen.
- Een themamap maken zodat we vaste activiteiten kunnen aanbieden die passen bij de maand of het seizoen.
- Hulp bij het maken van een begeleidingsplan

Uit het (telefonisch) gesprek met de coach en de onderliggende documenten is gebleken dat er coaching heeft plaatsgevonden. In een eerdere inspectie zijn de beroepskrachten bevraagd over de pedagogische coaching.

#### *Conclusie:*

De toezichthouder constateert uit bovenstaande bevindingen dat de houder tijdens het onderzoek redelijkerwijs voldoet aan de getoetste criteria op het onderdeel inzet pedagogisch beleidsmedewerkers.

*De houder dient voor het volgende jaar eerder te communiceren met ouders en beroepskrachten over de in te zetten uren, zodat dit in het begin van het jaar inzichtelijk is. Dit wordt tijdens de volgende inspectie opnieuw beoordeeld.*

#### **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder en/of locatieverantwoordelijke
- Personenregister Kinderopvang
- Informatiemateriaal voor ouders
- Website ([www.kinderopvangdeinum.nl](http://www.kinderopvangdeinum.nl))
- Nieuwsbrieven (2020)
- Pedagogisch beleidsplan (versie juli 2020)
- Overzicht inzet pedagogisch beleidsmedewerker(s) (versie oktober 2020 ontvangen op 16-11-2020). Nieuwsbrief november 2019.
- Inspectierapporten 2019/2020

### **Informatie**

*De houder van een kindercentrum informeert de ouders en iedereen die daarom verzoekt over het te voeren beleid en brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, en de mogelijkheid om de geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op een passende wijze onder de aandacht van de ouders. Het inspectierapport dient de houder zo spoedig mogelijk op zijn website te plaatsen zodanig dat het rapport voor ouders en medewerkers gemakkelijk vindbaar is.*

Het inspectierapport is inzichtelijk voor ouders en medewerkers. Op de website van de houder is bij het kindercentrum een directe link geplaatst naar het inspectierapport op de website van het Landelijk Register Kinderopvang.

De houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders, o.a. via het pedagogisch beleidsplan (klachtenreglement staat op website).

In het pedagogisch beleidsplan van het kindercentrum staat vermeld dat er wel wordt afgeweken van de beroepskracht-kindratio. Het beleidsplan is voor de ouders inzichtelijk middels de website.

#### *Conclusie:*

De toezichthouder constateert uit bovenstaande bevindingen dat de houder tijdens het onderzoek voldoet aan de getoetste criteria op het onderdeel informatie.

*Het laatste rapport van 07-07-2020 was niet opgenomen op de website. De houder is hiervan op de hoogte gesteld en heeft dit op de website hersteld. Het laatste rapport staat erop vermeld.*

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

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

### **Oudercommissie**

*Een houder van een kindercentrum stelt binnen zes maanden na de registratie, voor elk door hem geëxploiteerd kindercentrum een oudercommissie in en heeft voor de oudercommissie zes maanden na registratie een reglement oudercommissie vastgesteld. De verplichting tot het instellen van een oudercommissie geldt niet indien het een kindercentrum betreft waar maximaal 50 kinderen worden opgevangen en de houder zich aantoonbaar voldoende heeft ingespannen om een oudercommissie in te stellen. In die gevallen dat een oudercommissie niet verplicht is, zal de houder alternatieve vormen van ouderraadpleging in moeten zetten en behoudt de houder te allen tijde een aantoonbare inspanningsverplichting om een oudercommissie in te stellen.*

De houder heeft een reglement oudercommissie vastgesteld. Er wordt grotendeels gebruik gemaakt van het model reglement van de Brancheorganisatie Kinderopvang, de MOgroep en BOinK. Het vastgestelde reglement:

- Omvat regels omtrent de wijze van kiezen, de zittingsduur en het aantal leden.

- Omvat geen regels omtrent de werkwijze van de oudercommissie.
  - Beschrijft dat de houder het reglement wijzigt na instemming van de oudercommissie.
- Het reglement oudercommissie voldoet aan de gestelde eisen.

De houder streeft ernaar om op elke vestiging een lokale oudercommissie in te stellen. De beroepskracht(en) hebben tijdens het onderzoek op het kindercentrum aangegeven dat er op het kindercentrum een oudercommissie is ingesteld. De oudercommissie heeft 4 leden, allen ouders.

*De oudercommissie heeft een vragenlijst ontvangen over de bovenstaande onderwerpen. De oudercommissie bevestigt dat ze voldoen aan de gestelde eisen. De oudercommissie geeft aan de intensiteit van vergaderen en het takenpakket beter op te willen pakken. Door Corona is dit gestagneerd. Er is wel contact met de houder en de oudercommissie mag gevraagd en ongevraagd advies geven. **Bij een volgende inspectie wordt dit item opnieuw beoordeeld.***

#### *Conclusie:*

De toezichthouder constateert uit bovenstaande bevindingen dat de houder tijdens het onderzoek voldoet aan de getoetste criteria op het onderdeel oudercommissie.

#### Klachten en geschillen

*De houder treft een schriftelijke interne regeling voor de afhandeling van klachten over een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind en over de overeenkomst tussen houder en de ouder. Als men er onderling niet uitkomt, kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Onder bepaalde voorwaarden kunnen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie. Ook oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie.*

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

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

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

De houder brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van ouders, o.a. via de website en via het pedagogisch beleidsplan.

De houder heeft een jaarverslag klachten 2018/2019 opgesteld. Het jaarverslag voldoet niet aan de gestelde eisen (zoals omschreven bij de overtreding). Het jaarverslag klachten is niet voor 1 juni 2020 aan de toezichthouder gestuurd en heeft het verslag niet gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van de ouders gebracht.



Het verslag is toegestuurd op 10-11-2020. Er is een zeer summiere omschrijving van de zorgen vanuit de oudercommissie.

De toezichthouder heeft **onderstaande overtreding(en) geconstateerd:**

*Conclusie:*

De toezichthouder constateert uit bovenstaande bevindingen dat de houder tijdens het onderzoek voldoet niet aan de getoetste criteria op het onderdeel klachten en geschillen.

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

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

**- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;**

**- informatie over de wijze waarop ouders zijn geïnformeerd over de klachtenregeling;**

**- het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;**

- de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;

- het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie.

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

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

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

(art 1.57b lid 8 en 9 Wet kinderopvang)

**Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst oudercommissie (21 oktober 2020 ontvangen)
- Informatiemateriaal voor ouders
- Website ([www.kinderopvangdeinum.nl](http://www.kinderopvangdeinum.nl))
- Overzicht samenstelling oudercommissie
- Pedagogisch beleidsplan (versie juli 2020)
- Klachtenregeling op website
- Jaarverslag klachten (ontvangen op 10-11-2020)

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Personeel en groepen</b>
<b>Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers</b>
<p>De houder van het kindercentrum zet de pedagogisch beleidsmedewerker voor het coachen van beroepskrachten bij de uitvoering van hun werkzaamheden en de totstandkoming en implementatie van pedagogische beleidsvoornemens voor het vereiste aantal uren in. Het minimaal aantal uren inzet wordt jaarlijks bepaald op grond van de rekenregels in het besluit. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 17 lid 1 en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p> <p>De houder van een kindercentrum bepaalt jaarlijks, indien hij meer dan één kindercentrum exploiteert, de wijze waarop hij het verplichte minimaal aantal uren waarvoor pedagogisch beleidsmedewerkers worden ingezet, verdeelt over de verschillende kindercentra en legt dit schriftelijk vast zodat dit inzichtelijk is voor de beroepskrachten en ouders. De houder geeft de verdeling zodanig vorm dat iedere beroepskracht jaarlijks coaching ontvangt in de uitvoering van de werkzaamheden. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 17 lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<b>Ouderrecht</b>
<b>Informatie</b>
<p>De houder van een kindercentrum informeert ouders en personeel over het inspectierapport door het zo spoedig mogelijk na ontvangst op de eigen website te plaatsen op een gemakkelijk vindbare plaats. Indien geen website aanwezig is legt de houder een afschrift van het inspectierapport ter inzage op een voor ouders en personeel toegankelijke plaats. (art 1.54 lid 2 en 3 Wet kinderopvang)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>De houder van een kindercentrum informeert de ouders nadrukkelijk over de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet dan vereist is op basis van het aantal aanwezige kinderen, alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken en wordt voldaan aan de inzet van het minimaal aantal beroepskrachten op grond van de beroepskracht-kindratio. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<b>Oudercommissie</b>
<p>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)</p>

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

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

(art 1.59 lid 2 Wet kinderopvang)

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

(art 1.59 lid 3 Wet kinderopvang)

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

(art 1.59 lid 5 Wet kinderopvang)

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

## **OF**

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

(art 1.58 lid 1 en 2 Wet kinderopvang)

Personen werkzaam bij het kindercentrum zijn geen lid van de oudercommissie.

(art 1.58 lid 5 Wet kinderopvang)

De leden van de oudercommissie worden gekozen uit en door de ouders van wie de kinderen in het kindercentrum worden opgevangen.

(art 1.58 lid 4 Wet kinderopvang)

De oudercommissie bepaalt haar eigen werkwijze.

(art 1.58 lid 6 Wet kinderopvang)

## **Klachten en geschillen**

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

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

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

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

De houder van een kindercentrum zendt, indien een jaarverslag klachten vereist is omdat er in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend, het jaarverslag klachten voor 1 juni van het

daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder en brengt het verslag gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

(art 1.57b lid 8 en 9 Wet kinderopvang)

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

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

(art 1.57b lid 1 Wet kinderopvang)

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

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

(art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang)

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

(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum is aangesloten bij 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 en 1.60 Wet kinderopvang)

## Gegevens voorziening

### **Opvanggegevens**

Naam voorziening	: Kindercentrum Deinum
Website	: <a href="http://www.kindercentrumdeinum.nl">http://www.kindercentrumdeinum.nl</a>
Vestigingsnummer KvK	: 000021546444
Aantal kindplaatsen	: 18

### **Gegevens houder**

Naam houder	: Renske Olthof
KvK nummer	: 51526964
Aansluiting geschillencommissie	: Ja

## Gegevens toezicht

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

Naam GGD	: GGD Fryslân
Adres	: Postbus 612
Postcode en plaats	: 8901 BK Leeuwarden
Telefoonnummer	: 088-2299222
Onderzoek uitgevoerd door	: C. Luijkx

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

Naam gemeente	: Waadhoeke
Adres	: Postbus 58
Postcode en plaats	: 8800 AB Franeker

### **Planning**

Datum inspectie	: 23-09-2020
Opstellen concept inspectierapport	: 17-11-2020
Vaststelling inspectierapport	: 25-11-2020
Verzenden inspectierapport naar houder	: 26-11-2020
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 26-11-2020
Openbaar maken inspectierapport	: 10-12-2020

## Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Kindercentrum Deinum Zienswijze Inspectie rapport GGD

Datum: 19-11-2020

Ons jaarverslag 2019 voor ingekomen klachten, was in eerste instantie niet op tijd verzonden, mede omdat wij formeel geen klachten hebben ontvangen. De klachtencommissie heeft ons ook het certificaat klachtenvrij in 2019 toegekend. De houder en de oudercommissie zijn wel uitvoerig in gesprek geweest met betrekking tot 3 kinderen uit 1 gezin die hun stempel drukte op de sfeer en gang van zaken in ons Kindercentrum. De oudercommissie heeft haar zorgen geuit en heeft intensief overleg gevoerd met de houder hierover. Dit is ook de taak van de oudercommissie en de gesprekken waren constructief en open. Zelfs toen een lid van de oudercommissie contact opnam met de Gemeente, was dit om meer te weten te komen over de wettelijke kaders waarin deze opvang plaatsvond. Dit was ook door dat betreffende lid nooit met de intentie een officiële klacht in te dienen. Uiteindelijk bleek na onderzoek door de gemeente en de GGD ook dat de wettelijke kaders goed waren nageleefd door de houder.

Het intensieve overleg tussen oudercommissie, gemeente en houder en de verschillen pogingen om tot een oplossing te komen, hebben ertoe geleid dat de betreffende kinderen niet meer in ons Kindercentrum konden worden opgevangen. Daarmee is het jaar 2019 afgerond en gaan houder en oudercommissie op constructieve wijze verder in 2020.

Met vriendelijke groeten,

Renske Olthof

Kindercentrum Deinum

Spoortrijtje 5

9033 WJ Deinum