

## Inspectierapport

Kids&Zoo (BSO)  
Schoorstraat 4  
7891JW Klazienaveen  
Registratienummer 240723028

Toezichthouder:	GGD Drenthe
In opdracht van gemeente:	Emmen
Datum inspectie:	31-07-2018
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	13-09-2018

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Het onderzoek.....	3
Observaties en bevindingen .....	4
Overzicht getoetste inspectie-items .....	13
Gegevens voorziening .....	20
Gegevens toezicht .....	20
Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum.....	21

# Het onderzoek

## **Onderzoeksopzet**

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

Tijdens deze inspectie zijn alle voorwaarden getoetst die op deze buitenschoolse opvang van toepassing zijn.

## **Beschouwing**

### Algemeen

Buitenschoolse opvang Kids&Zoo bevindt zich samen met kinderdagverblijf Kids&Zoo in een pand in Klazienaveen. De houder exploiteert ook nog een kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang in Emmen.

Buitenschoolse opvang Kids&Zoo is in september op deze locatie van start gegaan.

Er wordt gewerkt met 1 basisgroep voor maximaal 20 kinderen in de leeftijd van 4-12 jaar.

Achter het pand is een ruim buitenspeel terrein aanwezig.

### Inspectiegeschiedenis

14-09-2017--> inspectie voor registratie--> positief advies voor registratie in het landelijk register kinderopvang

18-12-2017--> onderzoek na registratie--> er werd voldaan aan de geïnspecteerde voorwaarden

### Bevindingen

Op de locatie zijn de documenten beoordeeld en de houder heeft de documenten binnen de afgesproken termijn naar de toezichthouder gestuurd.

De aanwezige beroepskrachten kunnen het beleid, geldende afspraken en regels duidelijk verwoorden aan de toezichthouder.

Er heeft overleg en overreding plaatsgevonden op het domein pedagogisch klimaat en ouderrecht. Zie de toelichtingen bij de onderdelen pedagogisch beleid en informatie.

De houder heeft het pedagogisch beleid aangepast en het inspectierapport binnen de afgesproken tijd op de website geplaatst.

De locatie voldoet ten tijde van het onderzoek aan de geïnspecteerde eisen uit de Wet Kinderopvang (Wko) en aanverwante regelgeving.

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

Geen handhaving.

# Observaties en bevindingen

## **Pedagogisch klimaat**

### Inleiding

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

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

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

### **Pedagogisch beleid**

De houder heeft een pedagogisch beleidsplan en werkplan voor buitenschoolse opvang Kids&Zoo. In het werkplan is de werkwijze van buitenschoolse opvang groep Dolfijn beschreven.

In het pedagogisch beleid en/of werkplan mist de volgende voorwaarde:

- De wijze waarop aan de ouders en het kind bekend wordt gemaakt welke beroepskracht de mentor is van het kind.

De houder heeft in het kader van overleg en overreding de tijd gekregen om het pedagogisch beleid/werkplan aan te passen.

Een aangepast beleid is ontvangen op 08-08-2018 en voldoet aan de voorwaarden.

Op de locatie wordt conform het pedagogisch beleidsplan en de pedagogisch werkplannen gehandeld. Dit blijkt uit de observatie en uit de gesprekken met de beroepskrachten.

De beroepskrachten en de houder vertellen het volgende:

- beroepskrachten worden betrokken bij het wijzigen van het beleidsplan en het werkplan
- het werkplan wordt 2x per jaar geëvalueerd
- onderwerpen uit het beleidsplan en/of werkplan worden iedere 2 maanden op de vergadering besproken middels een quiz.
- het pedagogisch beleid en werkplan zijn altijd in te zien via de dropbox en in een map op de groep

### Conclusie

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarden.

### **Pedagogische praktijk**

Tijdens het inspectie bezoek is er geobserveerd in de samengevoegde groep KDV Wasberen en BSO Dolfijnen.

De inspectie heeft plaats gevonden in de vakantie. Op de groep Wasberen/Dolfijnen waren 11 kinderen en 2 pedagogisch medewerkers aanwezig.

De houder van een kindercentrum moet verantwoorde kinderopvang bieden.

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

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

Op buitenschoolse opvang Kids&Zoo wordt gewerkt met 1 basisgroep voor maximaal 20 kinderen. Er wordt zoveel mogelijk gewerkt met twee vaste pedagogisch medewerkers zodat kinderen altijd een bekend gezicht om zich heen hebben.

De kinderen van de groep Wasberen en Dolfijn zijn samengevoegd. Er zijn met name jonge BSO kinderen aanwezig.

De kinderen zitten in de kring en er worden gesprekjes gevoerd. De medewerker geeft alle kinderen de gelegenheid om wat te vertellen over de vakantie. Kinderen die dat niet willen krijgen te horen dat dat ook goed is.

De interacties tussen de kinderen en de medewerkers en de medewerkers onderling zijn hartelijk en behulpzaam. De medewerkers zorgen er voor dat alle kinderen zich op hun gemak voelen. Een jongen die op groep Wasberen/Dolfijnen later binnen komt wordt welkom geheten. De medewerker zorgt er voor dat hij een plekje krijgt in de kring en dat hij zich prettig voelt. Ze maakt even een praatje met hem.

De medewerkers begeleiden de interacties tussen de kinderen onderling.

Op groep Wasberen/Dolfijnen wordt een spel met een dobbelsteen met opdrachten gedaan. De opdrachten bestaan onder andere uit een rondje draaien, hinkelen en een liedje zingen. Wanneer een meisje het lastig vindt vraagt de medewerker of ze het samen met haar wil doen.

Wanneer de dobbelsteen uit elkaar valt zorgen drie jongens er samen voor dat deze weer wordt gemaakt. Ze krijgen een compliment.

De kinderen geven de dobbelsteen door aan het kind wat naast hem of haar zit.

Afspraken, regels en omgangsvormen zijn aanwezig. Op alle groepen zijn groepsregels opgehangen.

Kinderen worden geattendeerd om te wachten op elkaar, op je billen te blijven zitten en niet je vingers in de neus te doen. Voor het eten en/of drinken worden de handen gewassen.

De medewerkers geven het goede voorbeeld en dragen bij aan een prettige groeps sfeer. De medewerkers staan open voor vragen en verhalen van de kinderen, zijn vrolijk en er worden grapjes gemaakt.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke
- Interview (pedagogisch medewerkers)
- Observaties (Tijdens kringactiviteit en vrij spel)
- Website ([www.kidsenzoo.nu](http://www.kidsenzoo.nu))
- Pedagogisch beleidsplan (versie maart 2018 via website)
- Pedagogisch werkplan (Ontvangen op 02-08-2018)
- Notulen teamoverleg (notulen en agenda van teamoverleg 16-07-2018)

## **Personeel en groepen**

### Inleiding

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

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

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

Eveneens is binnen dit domein gekeken of de voorgeschreven voertaal wordt gebruikt.

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

De houder vertelt dat alle medewerkers zijn gekoppeld in het personenregister kinderopvang (PRK).

Tijdens dit jaarlijkse onderzoek is er een steekproef gedaan van 5 pedagogisch medewerkers en de beide houders in het PRK.

Er zijn momenteel geen stagiaires op buitenschoolse opvang Kids&Zoo.

Alle gecontroleerde medewerkers en de houders beschikken over een geldige verklaring omtrent het gedrag.

### Conclusie

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarden.

### **Opleidingseisen en eisen aan de inzet van leerlingen**

Tijdens dit jaarlijkse onderzoek zijn de diploma's middels een steekproef gecontroleerd. De diploma's van 5 medewerkers zijn beoordeeld.

Alle gecontroleerde medewerkers beschikken over een geldig diploma.

Er werken momenteel geen beroepskrachten in opleiding en stagiaires op buitenschoolse opvang Kids&Zoo.

### Conclusie

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarden.

### **Aantal beroepskrachten**

De beroepskracht-kindratio (BKR) is berekend aan de hand van de presentielijsten en roosters waarbij rekening wordt gehouden met de leeftijd van de kinderen. Door middel van een steekproef zijn de roosters en presentielijsten van week 29 en 30 beoordeeld. Met behulp van [www.1ratio.nl](http://www.1ratio.nl) is

gecontroleerd of er in de hiervoor genoemde weken voldoende beroepskrachten op de groepen staan.

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

#### Conclusie

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

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

Ouders en kind weten in welke basisgroep het kind is geplaatst en welke beroepskrachten op welke dagen aanwezig zijn.

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

#### Conclusie

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

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

De beroepskrachten spreken Nederlands tegen elkaar en met de kinderen. De documenten zijn geschreven in de Nederlandse taal.

#### Conclusie

De voorgeschreven voertaal wordt gebruikt op de locatie.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke
- Interview (pedagogisch medewerkers)
- Personen Register Kinderopvang
- Diploma's beroepskrachten (Ingezien op locatie)
- Plaatsingslijsten (week 29 en 30 ontvangen op 02-08-2018)
- Presentielijsten (week 29 en 30 ontvangen op 02-08-2018)
- Personeelsrooster (week 29 en 30 ontvangen op 02-08-2018)

## **Veiligheid en gezondheid**

### Inleiding

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

Het gaat daarbij onder meer over de volgende onderwerpen:

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

De bevindingen hieromtrent worden hieronder beschreven en beoordeeld.

### **Veiligheids- en gezondheidsbeleid**

Tijdens de inspectie is gekeken of de houder een veiligheids- en gezondheidsbeleid heeft gemaakt, waarin de risico's van de opvanglocatie inzichtelijk worden gemaakt.

De houder draagt er zorg voor dat er in het beleid schriftelijk wordt vastgelegd welke risico's de opvang van kinderen met zich meebrengt. Er is onderscheid gemaakt tussen de grote en de kleine risico's. De uitvoering van het plan van aanpak, alsmede de wijze waarop kinderen wordt geleerd om te gaan met risico's staat beschreven in het Veiligheids- en gezondheidsbeleid.

Het betreft een actueel beleid waarbij aandacht is voor het vormen, implementeren, evalueren en actualiseren van het beleid. Dit is een continue proces.

Dit blijkt uit:

- gesprek met de beroepskrachten en houder;
- notulen vergadering.

De houder heeft een achterwachtregeling ingesteld.

Ten tijde van de inspectie waren er meerdere volwassene aanwezig die gekwalificeerd zijn voor het verlenen van eerste hulp aan kinderen met een geldig EHBO certificaat. De houder geeft aan dat alle medewerkers in het bezit zijn van een geldig EHBO certificaat. Tijdens de inspectie is dit middels een steekproef bij 5 pedagogisch medewerkers gecontroleerd.

De houder is voornemens om op alle dagen iemand in te roosteren die gekwalificeerd is. Dit blijkt ook uit de gecontroleerde roosters.

### Conclusie

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

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

De houder heeft een meldcode vastgesteld die voldoet aan de voorwaarden.

De kennis over en het gebruik van de meldcode en de wettelijke meldplicht wordt bevorderd, door:

- dit onderwerp regelmatig terug te laten keren in het werkoverleg.
- de meldcode zit in een map die op de groep staat
- de meldcode zit in een gezamenlijke dropbox

### Conclusie

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



Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke
- Interview (pedagogisch medewerkers)
- Observaties (Tijdens kringactiviteit en vrij spel)
- EHBO certificaten (Ingezien op locatie)
- Beleid veiligheid- en gezondheid (Ingezien op locatie)
- Huisregels/groepsregels (Ingezien op locatie)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (Ingezien tijdens inspectie)
- Agenda en notulen teamoverleg 16-07-2018

## Accommodatie

### Inleiding

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

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

### **Eisen aan ruimtes**

Buitenschoolse opvang Kids & Zoo heeft een groepsruimte achterin het pand van 38m<sup>2</sup>. Deze is passend ingericht in overeenstemming met de leeftijden van de kinderen.

Daarnaast kan de buitenschoolse opvang gebruik maken van een ruimte van het kinderdagverblijf van 65,05 m<sup>2</sup> en een speelhal. Beide ruimten zijn te bereiken via het buitenspeel terrein van Kids&Zoo.

Er is voldoende m<sup>2</sup> binnenspeelruimte voor 20 kinderen.

De buitenspeelruimte bevindt zich achter het pand. Er is een gedeelte wat is afgeschermd en wat ook door het kinderdagverblijf wordt gebruikt. Daarnaast is er een groot betegeld plein rondom het pand. Er is voldoende los spelmateriaal aanwezig.

Er is voldoende m<sup>2</sup> buitenspeelruimte voor de opvang van 20 buitenschoolse opvang kinderen.

### Conclusie

Er wordt voldaan aan de voorwaarden met betrekking tot de eisen aan de ruimten.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke
- Interview (pedagogisch medewerkers)
- Observaties (Tijdens kringactiviteit en vrij spel)
- Plattegrond

## Ouderrecht

### Inleiding

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

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

### Informatie

Ouders ontvangen informatie over de locatie op de volgende manier:

- Documenten zijn inzichtelijk op de website
- Ouders ontvangen informatie tijdens de intake
- Via nieuwsbrieven
- Via Niokids

Het inspectierapport van het onderzoek na registratie is niet via de website in te zien. De houder heeft in het kader van overleg en overreding een week de tijd gekregen om het rapport op de website te plaatsen. De houder heeft dezelfde dag het rapport op de website geplaatst.

Informatie over de geschillencommissie staat beschreven in de algemene huisregels en het pedagogisch beleidsplan die ook op de website zijn geplaatst.

Ouders worden geïnformeerd over het afwijken van de beroepskracht- kindratio door middel van:

- De website waar op het pedagogisch beleidsplan is gepubliceerd.

### Conclusie

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

### Oudercommissie

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

De houder heeft voor dit kindercentrum een oudercommissie ingesteld, bestaande uit 6 leden waarvan 3 leden met een kind op het kinderdagverblijf en 3 leden met een kind op de buitenschoolse opvang.

### Conclusie

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarden

### Klachten en geschillen

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

- De ouder zijn klacht schriftelijk bij de houder indient.
- De houder de klacht zorgvuldig onderzoekt.
- De houder de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- De klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld.
- De houder de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt.

- Er in het oordeel een concrete termijn wordt gesteld waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd.
- In de interne klachtenregeling wordt ook informatie verstrekt over de geschillencommissie en het klachtenloket.

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

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

- In de algemene regels die op de website zijn gepubliceerd
- In het pedagogisch beleid wat op de website is geplaatst

De houder heeft een brief overlegd van de Landelijke Geschillencommissie waaruit blijkt dat er geen klachten zijn binnengekomen. De houder geeft aan dat er ook via de interne klachtenregeling geen klachten op deze locatie zijn binnengekomen. Derhalve hoeft de houder over het jaar 2017 geen jaarverslag klachten op te stellen.

### Conclusie

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

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke
- Interview (pedagogisch medewerkers)
- Reglement oudercommissie (versie 2017)
- Website ([www.kidsenzoo.nu](http://www.kidsenzoo.nu))
- Nieuwsbrieven (juli 2018)
- Pedagogisch beleidsplan (versie maart 2018 via website)
- Klachtenregeling (via website)
- Aansluiting geschillencommissie (via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl))
- Klachtenvrijbrief geschillencommissie (Ontvangen op 08-08-2018)

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Pedagogisch klimaat</b>
<b>Pedagogisch beleid</b>
<p>Het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan. De houder draagt er zorg voor dat in de buitenschoolse opvang conform het pedagogisch beleidsplan wordt gehandeld. (art 1.49 lid 1 en 2, 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de aspecten van verantwoorde buitenschoolse opvang, bedoeld in artikel 11 van het Besluit kwaliteit kinderopvang. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 2 onder a Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving de wijze waarop bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind of problemen worden gesignaleerd en ouders worden doorverwezen naar passende instanties voor verdere ondersteuning. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 2 onder c Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop de mentor de verkregen informatie over de ontwikkeling van het kind met de ouders bespreekt en de wijze waarop aan de ouders en het kind bekend wordt gemaakt welke beroepskracht de mentor is van het kind. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 2 onder b Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de basisgroepen. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 2 onder d Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop kinderen kunnen wennen aan een nieuwe basisgroep waarin zij zullen worden opgevangen. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 2 onder e Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet dan vereist is op basis van het aantal aanwezige kinderen, alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken en wordt voldaan aan de beroepskracht-kindratio. De afwijkende inzet van het minimum aantal beroepskrachten op grond van de beroepskracht-kindratio kan op de dagen van de week verschillen, zij het dat de afwijkende inzet niet per week verschilt. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 3 onder a Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de aard en de organisatie van de activiteiten waarbij kinderen de basisgroep kunnen verlaten. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 3 onder b Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van het beleid ten aanzien van het gebruik kunnen maken van buitenschoolse opvang gedurende extra dagdelen. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 3 onder c Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de taken die beroepskrachten in opleiding, stagiairs en vrijwilligers in de buitenschoolse opvang kunnen uitvoeren en de wijze waarop zij hierbij worden begeleid. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 3 onder e Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>

## Pedagogische praktijk

In het kader van het bieden van verantwoorde buitenschoolse opvang, draagt de houder er in ieder geval zorg voor dat, rekening houdend met de ontwikkelingsfase waarin kinderen zich bevinden:

- a. op een sensitieve en responsieve manier met kinderen wordt omgegaan, respect voor de autonomie van kinderen wordt getoond en grenzen worden gesteld aan en structuur wordt geboden voor het gedrag van kinderen, zodat kinderen zich emotioneel veilig en geborgen kunnen voelen;
- b. kinderen spelenderwijs worden uitgedaagd in de ontwikkeling van hun motorische vaardigheden, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden en creatieve vaardigheden, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving;
- c. kinderen worden begeleid in hun interacties, waarbij hen spelenderwijs sociale kennis en vaardigheden worden bijgebracht, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden;
- d. kinderen worden gestimuleerd om op een open manier kennis te maken met de algemeen aanvaarde waarden en normen in de samenleving met het oog op een respectvolle omgang met anderen en een actieve participatie in de maatschappij.

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

## Personeel en groepen

### Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:

- a. de houder of voorgenomen houder van een kindercentrum;
- b. de personen die op basis van een arbeidsovereenkomst met de houder of met een uitzendorganisatie tijdens opvanguren werkzaam zijn dan wel zullen zijn op de locatie van een onderneming waarmee de houder een kindercentrum exploiteert en waar kinderen worden opgevangen;
- c. de personen die op basis van een andere overeenkomst met de houder structureel tijdens opvanguren werkzaam zijn of zullen zijn op de locatie waarmee de houder een kindercentrum exploiteert en waar kinderen worden opgevangen;
- d. de personen die uit hoofde van hun functie toegang hebben of zullen hebben tot informatie over de kinderen die worden opgevangen;
- e. de personen van 18 jaar en ouder die op het woonadres waar een kindercentrum is gevestigd hun hoofdverblijf hebben of zullen hebben dan wel die structureel tijdens opvanguren aanwezig zijn of zullen zijn op het kindercentrum, gevestigd op een woonadres.

Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder als bedoeld in de onderdelen a tot en met e ingeschreven in het personenregister kinderopvang.

(art 1.50 lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum draagt zorg voor koppeling op basis van het burgerservicenummer, met de in artikel 1.50 derde lid van de Wet genoemde personen inclusief hemzelf.

(art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

Na inschrijving van een persoon als bedoeld in artikel 1.50 derde lid van de Wet in het personenregister kinderopvang en na koppeling met de houder kan de persoon zijn werkzaamheden aanvangen.

(art 1.50 lid 4 Wet kinderopvang)

### Opleidingseisen en eisen aan de inzet van leerlingen

Beroepskrachten en beroepskrachten meertalige buitenschoolse opvang beschikken over een voor de werkzaamheden passende opleiding en bewijsstukken. De beroepskwalificatie-eisen en bewijsstukken die voor beroepskrachten worden genoemd in de meest recent aangevragen cao Kinderopvang en cao Sociaal Werk, Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening worden aangemerkt als beroepskwalificatie-eisen en bewijsstukken voor een passende opleiding. Een beroepskracht meertalige buitenschoolse opvang beschikt daarbij over een bewijsstuk waaruit blijkt dat hij de Duitse, Engelse of Franse taal voor de deelvaardigheden gesprekken voeren, lezen, luisteren en spreken beheerst op ten minste niveau B2 van het Europees Referentiekader (ERK) voor talen.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 15 lid 1 en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 9a lid 1 en 2 Regeling Wet kinderopvang)

## Aantal beroepskrachten

De verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in een basisgroep (beroepskracht-kindratio) wordt bepaald op grond van tabel 2 in bijlage 1a, onderdeel b bij het besluit en de daarbij behorende rekenregels.  
Gebruik kan worden gemaakt van de rekentool op de website [www.1ratio.nl](http://www.1ratio.nl)

In afwijking hiervan kunnen voor en na de dagelijkse schooltijd alsmede gedurende vrije middagen van de basisschool voor ten hoogste een half uur per dag minder beroepskrachten worden ingezet, met dien verstande dat ten minste de helft van het aantal beroepskrachten wordt ingezet.

Indien bij buitenschoolse opvang per dag ten minste tien aaneengesloten uren opvang wordt geboden, kunnen, op vrije dagen van de basisschool of tijdens de schoolvakanties, in afwijking van het aantal minimaal in te zetten beroepskrachten, voor ten hoogste drie uren per dag minder beroepskrachten worden ingezet. Dit met inachtneming van de in het pedagogisch beleidsplan vastgestelde tijden waarop minder beroepskrachten kunnen worden ingezet dan minimaal vereist op grond van de beroepskracht-kindratio alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken.

Gedurende de uren dat minder beroepskrachten worden ingezet wordt ten minste de helft van het aantal vereiste beroepskrachten ingezet. De afwijkende inzet kan op de dagen van de week verschillen, zij het dat de afwijkende inzet niet per week verschilt.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 3 onder a en 16 lid 1, 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Indien op grond van de benodigde beroepskracht-kindratio slechts één beroepskracht in het kindercentrum aanwezig is, is tevens een volwassene beschikbaar die telefonisch bereikbaar is en die binnen vijftien minuten in het kindercentrum aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit. De houder informeert de bij het kindercentrum werkzame personen over de naam en het telefoonnummer van deze persoon.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 16 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Indien op grond van het afwijken van de beroepskracht-kindratio slechts één beroepskracht op het kindercentrum wordt ingezet, is ter ondersteuning van deze beroepskracht ten minste één andere volwassene in het kindercentrum aanwezig.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 16 lid 6 Besluit kwaliteit kinderopvang)

## Stabiliteit van de opvang voor kinderen

Bij buitenschoolse opvang vindt de opvang plaats in basisgroepen. Een kind wordt opgevangen in één basisgroep. De maximale grootte van de basisgroep wordt bepaald op grond van tabel 2 in bijlage 1a, onderdeel b van het Besluit kwaliteit kinderopvang.

Het vereiste van opvang in één basisgroep geldt niet:

- indien kinderen bij activiteiten als beschreven in het pedagogisch beleidsplan de basisgroep verlaten;
- indien met vooraf gegeven schriftelijke toestemming van de ouders het kind gedurende een tussen houder en ouders overeengekomen periode worden opgevangen in één andere basisgroep dan de vaste basisgroep.

De eis ten aanzien van de maximale groepsgrootte geldt niet indien kinderen bij activiteiten als beschreven in het pedagogisch beleidsplan de groep verlaten.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 18 lid 1, 2, 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Aan ieder kind wordt een mentor toegewezen. De mentor is een beroepskracht van het kind en bespreekt, indien wenselijk, de ontwikkeling van het kind periodiek met de ouders. Tevens is de mentor voor de ouders en het kind aanspreekpunt bij vragen over de ontwikkeling en het welbevinden van het kind.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 18 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang)

## Gebruik van de voorgeschreven voertaal

De Nederlandse taal wordt als voertaal gebruikt. Daar waar naast de Nederlandse taal de Friese taal of een streektaal in levend gebruik is, kan de Friese taal of de streektaal mede als voertaal worden gebruikt. In afwijking hiervan kan meertalige buitenschoolse opvang worden verzorgd conform de definitie en in overeenstemming met de voorwaarden die daarvoor gelden.

(art 1.50 lid 2 onder i en art 1.55 lid 1 en 3 Wet kinderopvang)

**OF**

Er wordt naast de Nederlandse voertaal 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)

## Veiligheid en gezondheid

### Veiligheids- en gezondheidsbeleid

De houder heeft voor elk kindercentrum een beleid dat ertoe leidt dat de veiligheid en gezondheid van de op te vangen kinderen zoveel mogelijk is gewaarborgd. De houder draagt er zorg voor dat er in de buitenschoolse opvang conform het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt gehandeld.

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

De houder of voorgenomen houder stelt het veiligheids- en gezondheidsbeleid schriftelijk vast en verstrekt dit bij de aanvraag tot exploitatie. De houder evalueert, en indien nodig actualiseert, het veiligheids- en gezondheidsbeleid binnen drie maanden na opening van het kindercentrum. Daarna houdt de houder het veiligheids- en gezondheidsbeleid actueel.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

De houder draagt er zorg voor dat er gedurende de buitenschoolse opvang te allen tijde ten minste één volwassene aanwezig is die gekwalificeerd is voor het verlenen van eerste hulp aan kinderen conform de in de Regeling Wet kinderopvang aan deze kwalificatie gestelde nadere regels.

(art 1.49 lid 1 en art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 13 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 8 Regeling Wet kinderopvang)

### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

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

- een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door het personeel met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- een toedeling van verantwoordelijkheden aan de diverse personeelsleden bij de stappen, inclusief vermelding van de functie van degene die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
- indien van toepassing, specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van personeel vereisen;
- specifieke aandacht voor de wijze waarop het personeel omgaat met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden.

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

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

- a. het in kaart brengen van de signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. collegiale consultatie en zo nodig raadplegen van het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (Veilig Thuis) of een deskundige op het gebied van letselduiding;
- c. een gesprek met de ouders en, indien mogelijk, het kind;
- d. het wegen van het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling en bij twijfel altijd raadplegen van het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (Veilig Thuis);
- e. beslissen: zelf hulp bieden of hulp organiseren dan wel het doen van een melding.

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

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

(art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang)

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

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

De houder bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, indien een bij de onderneming van de houder werkzaam persoon bekend is geworden dat een ander ten behoeve van die houder werkzaam persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden kinderopvang, hij de houder van het kindercentrum daarvan onverwijld in kennis stelt. Indien degene die van het vermoeden op de hoogte moet worden gesteld de houder zelf is, is artikel 1.51c lid 1 en 2 Wet kinderopvang van toepassing.

(art 1.51b lid 3, 4 en 5 Wet kinderopvang)

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

## Accommodatie

### Eisen aan ruimtes

De binnen- en buitenruimtes waar kinderen verblijven gedurende de tijd dat zij worden opgevangen, zijn veilig, toegankelijk en passend ingericht in overeenstemming met het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 19 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Een kindercentrum beschikt over ten minste 3,5m<sup>2</sup> binnenspeelruimte per in het kindercentrum aanwezig kind.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 19 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Een kindercentrum beschikt over ten minste 3m<sup>2</sup> vaste buitenspeelruimte per in het kindercentrum aanwezig kind. De buitenspeelruimte is bij voorkeur aangrenzend aan het kindercentrum. In het geval een buitenspeelruimte niet aangrenzend is, is deze gelegen in de directe nabijheid van het kindercentrum en voor kinderen toegankelijk en veilig bereikbaar.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 19 lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang)

## Ouderrecht

### Informatie

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

(art 1.54 lid 1 Wet kinderopvang)

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

(art 1.54 lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

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

(art 1.57c lid 2 Wet kinderopvang)

De houder informeert de ouders nadrukkelijk over de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet dan vereist is op basis van het aantal aanwezige kinderen, alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken en wordt voldaan aan de inzet van het minimaal aantal beroepskrachten op grond van de beroepskracht-kindratio.

(art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)

### Oudercommissie

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

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

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

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

(art 1.59 lid 2 Wet kinderopvang)

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

(art 1.59 lid 3 Wet kinderopvang)

De houder 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 te adviseren over de onderwerpen in artikel 1.60 van de Wet kinderopvang. <b>OF</b> De verplichting tot het instellen van een oudercommissie geldt niet omdat het een kindercentrum betreft waar maximaal 50 kinderen worden opgevangen en de houder 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)
<b>Klachten en geschillen</b>
De houder 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 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 brengt de klachtenregeling ten behoeve van ouders en wijzigingen daarvan op een passende wijze onder de aandacht van ouders en handelt overeenkomstig deze klachtenregeling. (art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang)
De houder van een kindercentrum is aangesloten bij een door de minister van Justitie en Veiligheid erkende geschillencommissie voor het behandelen van: a. geschillen tussen houder en ouder over: - een gedraging van de houder 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 : Kids&Zoo  
Vestigingsnummer KvK : 000037650173  
Aantal kindplaatsen : 20

### Gegevens houder

Naam houder : Kids&Zoo Klazienaveen B.V.  
Adres houder : Schoorstraat 4  
Postcode en plaats : 7891JW Klazienaveen  
KvK nummer : 69290466  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

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

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Emmen  
Adres : Postbus 30001  
Postcode en plaats : 7800RA EMMEN

### Planning

Datum inspectie : 31-07-2018  
Opstellen concept inspectierapport : 11-09-2018  
Zienswijze houder : 13-09-2018  
Vaststelling inspectierapport : 13-09-2018  
Verzenden inspectierapport naar houder : 13-09-2018  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 13-09-2018  
Openbaar maken inspectierapport : 13-09-2018

## Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Op 13-09-2018 heeft de houder onderstaande reactie via de mail verzonden:

We zijn blij met de inhoud van het rapport en doen ons uiterste best om de kwaliteit ook in de toekomst te waarborgen.