



## Inspectierapport

BSO ABN De Buitenkans (BSO)

Fluessen 8

8446 MD Heerenveen

Registratienummer 310257074

Toezichthouder:	GGD Fryslân
In opdracht van gemeente:	Heerenveen
Datum inspectie:	21-06-2021
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	10-08-2021

# Inhoudsopgave

Het onderzoek .....	3
Onderzoeksopzet .....	3
Beschouwing .....	3
Advies aan College van B&W .....	4
Observaties en bevindingen .....	5
Pedagogisch klimaat.....	5
Personeel en groepen .....	7
Veiligheid en gezondheid .....	11
Ouderrecht.....	12
Overzicht getoetste inspectie-items .....	15
Pedagogisch klimaat.....	15
Personeel en groepen .....	15
Veiligheid en gezondheid .....	17
Ouderrecht.....	18
Gegevens voorziening .....	20
Opvanggegevens .....	20
Gegevens houder.....	20
Gegevens toezicht .....	20
Gegevens toezichthouder (GGD).....	20
Gegevens opdrachtgever (gemeente) .....	20
Planning .....	21
Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum .....	22

# Het onderzoek

## **Onderzoeksopzet**

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

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.

De volgende onderzoeksactiviteiten hebben plaatsgevonden:

- Een bureauonderzoek van (extra) verkregen zakelijke gegevens en bescheiden.
- Interview(s) met de aanwezige beroepskracht(en) tijdens het bezoek aan het kindercentrum.
- E-mail contact met de houder van het kindercentrum.
- E-mal contact met de bedrijfsleiding van IKC De Buitenkans.

## **Beschouwing**

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

### Algemene informatie over het kindercentrum

BSO ABN De Buitenkans is gevestigd in de Basisschool 'De Buitenkans'. De buitenschoolse opvang biedt opvang aan maximaal 108 kinderen in de leeftijd van 4-13 jaar en werkt in de praktijk met 5 basisgroepen:

- Basisgroep 1: maximaal 20 kinderen in de leeftijd van 4 -7 jaar;
- Basisgroep 2: maximaal 20 kinderen in de leeftijd van 4 -7 jaar;
- Basisgroep 3: maximaal 20 kinderen in de leeftijd van 4 -7 jaar;
- Basisgroep 4: maximaal 24 kinderen in de leeftijd van 4 -12 jaar;
- Basisgroep 5: maximaal 24 kinderen in de leeftijd van 7 -12 jaar.

Elke basisgroep heeft een eigen (groeps)ruimte. Daarnaast kan de buitenschoolse opvang gebruik maken van diverse ruimtes in de basisschool. Voor het buitenspelen kan er gebruik gemaakt worden van het schoolplein van de basisschool. De buitenschoolse opvang biedt naschoolse opvang (van 14.30 -18.30 uur) en vakantieopvang aan (van 07.30 -18.30 uur).

### Inspectiegeschiedenis

Onderstaande onderzoeken zijn in de afgelopen drie jaar uitgevoerd:

#### *2018 – onderzoek na registratie met uitbreiding kindplaatsen 10-04-2018*

Tijdens dit onderzoek wordt er voldaan aan de getoetste voorwaarden. De gemeente krijgt het advies om het maximaal aantal kindplaatsen in het Landelijk Register Kinderopvang te wijzigen van 40 naar 60 kindplaatsen.

#### *2018 – incidenteel onderzoek uitbreiding kindplaatsen 13-09-2018*

De gemeente krijgt het advies om het maximaal aantal kindplaatsen in het Landelijk Register Kinderopvang te wijzigen van 60 naar 80 kindplaatsen.

*2019 – jaarlijks onderzoek met uitbreiding kindplaatsen 11-02-2019*

Tijdens dit onderzoek wordt er voldaan aan de getoetste voorwaarden. De gemeente krijgt het advies om het maximaal aantal kindplaatsen in het Landelijk Register Kinderopvang te wijzigen van 80 naar 84 kindplaatsen.

*2019 – incidenteel onderzoek uitbreiding kindplaatsen 28-11-2019*

De gemeente krijgt het advies om het maximaal aantal kindplaatsen in het Landelijk Register Kinderopvang te wijzigen van 84 naar 108 kindplaatsen.

*2020 – incidenteel onderzoek houderwisseling 27-05-2020*

De houder van het kindercentrum heeft besloten om de rechtsvorm van het kindercentrum te veranderen. De eenmanszaak wijzigt naar een BV. Een wijziging van rechtsvorm is volgens de Wet kinderopvang een overname. Met de overname wordt ook de naam van het kindercentrum gewijzigd in BSO IKC de Buitenkans.

*2020 – jaarlijks onderzoek 29-09-2020*

Na herstel aanbod op het onderdeel pedagogisch beleid wordt er voldaan aan de getoetste voorwaarden.

Belangrijkste bevindingen huidig onderzoek

Uit het onderzoek is gebleken dat het kindercentrum niet aan alle inspectie-items voldoet die in dit onderzoek getoetst zijn. Er zijn overtredingen geconstateerd op onderstaande onderdelen:

- Informatie
- Klachten en geschillen

**Herstelaanbod**

Tijdens het onderzoek is een herstelaanbod gedaan op het onderdeel informatie en op het onderdeel klachten en geschillen. De houder heeft de overtredingen binnen de gestelde termijn hersteld. In het rapport wordt dit verder toegelicht.

**Advies aan College van B&W**

Geen handhaving.

# Observaties en bevindingen

## Pedagogisch klimaat

### Pedagogisch beleid

*Elk kindercentrum dient over een pedagogisch beleidsplan te beschikken. De houder draagt er zorg voor dat er in het kindercentrum conform het pedagogisch beleidsplan wordt gehandeld. De inhoud van het pedagogisch beleidsplan dient aan bepaalde voorwaarden te voldoen. Tijdens het onderzoek is het pedagogisch beleidsplan aan de praktijk getoetst.*

De houder van het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan. In het beleidsplan wordt invulling gegeven aan de pedagogische visie van de organisatie. Het beleidsplan beschrijft onder andere welke visie het kindercentrum heeft op de ontwikkeling en opvoeding van kinderen en hoe deze visie in de praktijk wordt gebracht. Ook wordt er in het beleidsplan informatie gegeven over procedures en werkwijzen van organisatorische aard binnen het kindercentrum.

#### *Conclusie:*

De toezichthouder constateert dat de houder tijdens het onderzoek voldoet aan de getoetste criteria op het onderdeel pedagogisch beleid.

### Pedagogische praktijk

*Voor het beoordelen van de pedagogische praktijk tijdens de observatie op de groep(en) wordt gebruik gemaakt van het veldinstrument observatie pedagogische praktijk (2015). Het veldinstrument is bedoeld ter ondersteuning bij de beoordeling en is opgebouwd uit de vier pedagogische basisdoelen: emotionele veiligheid, persoonlijke competentie, sociale competentie en overdracht van normen en waarden. Binnen ieder basisdoel is een onderverdeling gemaakt in indicatoren. De indicatoren verwoorden de belangrijkste elementen van een basisdoel. Het veldinstrument is openbaar. Kinderopvangorganisaties kunnen zien hoe de toezichthouder de pedagogische praktijk observeert en kunnen zich op deze wijze beter op de inspectie voorbereiden.*

Observatiedagdeel: maandagmiddag

Observatiemomenten: een eet/drinkmoment, vrij spel, vrij spel in het speellokaal en een bakactiviteit

Groepssamenstelling: groep 4 - 7 jaar met 12 kinderen en 2 beroepskrachten  
groep 4 - 13 jaar met 10 kinderen en 1 beroepskracht  
groep 7 - 13 jaar met 9 kinderen en 1 beroepskracht.

Naar aanleiding van de observatie(s) is geconstateerd dat tijdens het inspectiebezoek de houder er in ieder geval zorg voor draagt 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.

*Conclusie:*

De toezichthouder constateert dat de houder tijdens de observatie voldoet aan de getoetste criteria op het onderdeel pedagogische praktijk.

**Gebruikte bronnen**

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (op 21-06-2021)
- Interview (met de aanwezige beroepskrachten op 21-06-2021)
- Observatie(s) (op 21-06-2021)
- Landelijk Register Kinderopvang (geraadpleegd op 07-07-2021)
- Pedagogisch beleidsplan (ontvangen op 02-07-2021)
- Notulen teamoverleg (van 26-01-2021, ontvangen op 02-07-2021)

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

*Het Personenregister Kinderopvang is een overzicht van iedereen die werkt of woont op een adres waar kinderen worden opgevangen. Hiermee wordt gezorgd voor een continue screening van alle personen die een Verklaring Omtrent het Gedrag nodig hebben. Een Verklaring Omtrent het Gedrag is een verklaring die aangeeft dat het gedrag in het verleden geen bezwaar vormt voor de huidige baan. Dagelijks wordt gekeken of deze mensen strafrechtelijke feiten op hun naam hebben staan nadat de Verklaring Omtrent het Gedrag is afgegeven. Als uit de continue screening blijkt dat een persoon een nieuw strafrechtelijk feit op zijn of haar naam heeft staan, is er sprake van een signaal en mag die persoon niet meer werken totdat hij of zij een nieuwe Verklaring Omtrent het Gedrag heeft.*

Op het kindercentrum zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag:

- de houder van het kindercentrum;
- de personen die op basis van een arbeidsovereenkomst met de houder of met een uitzendorganisatie tijdens opvanguren werkzaam zijn dan wel zullen zijn op het kindercentrum van de ondernemer waarmee de houder een kindercentrum exploiteert en waar kinderen worden opgevangen;
- de personen die op basis van een andere overeenkomst met de houder structureel tijdens opvanguren werkzaam zijn of zullen zijn op het kindercentrum waar kinderen worden opgevangen;
- de personen die uit hoofde van hun functie toegang hebben of zullen hebben tot informatie over de kinderen die worden opgevangen.

Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder die over een Verklaring Omtrent het Gedrag moet bezitten ingeschreven in het Personenregister Kinderopvang.

#### *Conclusie:*

De toezichthouder constateert uit bovenstaande bevindingen dat de houder tijdens het onderzoek voldoet aan de getoetste criteria op het onderdeel Verklaring Omtrent het Gedrag en Personenregister Kinderopvang.

### **Opleidingseisen**

*Aan de inzet van de pedagogisch medewerkers kinderopvang en pedagogisch beleidsmedewerkers/coaches zijn kwalificatie-eisen gesteld. De kwalificatie-eisen zijn gepubliceerd in de cao Kinderopvang.*

De beroepskwalificaties van de beroepskrachten (inclusief flexwerkers) en van de pedagogisch beleidsmedewerkers/coaches zijn getoetst, op basis van de door de houder aangeboden bewijsstukken. Deze zijn bij de houder opgevraagd en/of ingezien op het kindercentrum.

De houder heeft er zorg voor gedragen dat de beroepskrachten en de pedagogisch beleidsmedewerkers/coaches, die zijn ingezet in de getoetste periode 17-05-2021 t/m 21-06-2021, beschikken over een voor de werkzaamheden passende opleiding zoals opgenomen in de meest recent aangevragen cao Kinderopvang.

#### *Conclusie:*

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

## **Aantal beroepskrachten en eisen aan de inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiaires**

*De beroepskracht-kindratio is de verhouding tussen het aantal beroepskrachten en het aantal kinderen in de groep. De beroepskracht-kindratio hangt af van de leeftijd van de kinderen in de groep. 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. Bij minimaal tien uur aaneengesloten opvang, kan worden afgeweken van de beroepskracht-kindratio gedurende maximaal drie uur per dag. De afwijkende uren moeten vastgelegd worden in het pedagogisch beleidsplan. Beroepskrachten in opleiding en stagiaires kunnen onder bepaalde voorwaarden formatief binnen de beroepskracht-kindratio ingezet worden. Voor de bepaling van het aantal in te zetten beroepskrachten wordt de rekentool van 1ratio gebruikt.*

Dit onderdeel is door middel van een steekproef uit de aanwezigheidslijsten van de kinderen en de (inval)roosters van de beroepskrachten met betrekking tot de getoetste periode 17-05-2021 t/m 18-06-2021 en tijdens het onderzoek op het kindercentrum getoetst. Daarnaast zijn er gesprekken gevoerd met de aanwezige beroepskracht(en) tijdens het onderzoek op het kindercentrum.

Uit de steekproef blijkt dat de houder van het kindercentrum, op de getoetste dag(delen), voldoende beroepskrachten inzet voor het aantal kinderen dat wordt opgevangen, met dien verstande dat de verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in een basisgroep wordt bepaald op grond de rekenregels.

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

Op het kindercentrum worden geen beroepskrachten in opleiding of stagiaires ingezet binnen de beroepskracht-kindratio.

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. De houder heeft de namen en telefoonnummers van de achterwachten inzichtelijk gemaakt voor de beroepskrachten.

### *Conclusie:*

De toezichthouder constateert uit bovenstaande bevindingen dat de houder op de getoetste dagdelen voldoet aan de criteria die beoordeeld zijn op het onderdeel aantal beroepskrachten en eisen aan de inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiaires.

## **Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers**

*Een pedagogisch beleidsmedewerker coacht de beroepskrachten bij de dagelijkse werkzaamheden en houdt zich bezig met de ontwikkeling en implementatie van het pedagogisch beleid. De taken van de coach en de beleidsmedewerker kunnen binnen een organisatie samengevoegd worden tot één functie of twee losse functies. De pedagogisch beleidsmedewerker moet jaarlijks voor een verplicht aantal minimum uren worden ingezet.*

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 rekenregel formule (50 uur x het aantal kindercentra) + (10 uur x het aantal fte pedagogisch medewerkers, inclusief de flexwerkers).

De houder van een kindercentrum bepaalt jaarlijks 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.

Uit de documenten en gesprekken blijkt dat de beroepskrachten in 2020 coaching hebben ontvangen en dat het aannemelijk is dat zij ook dit jaar coaching zullen ontvangen.

#### *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.

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

*Bij buitenschoolse opvang vindt de opvang plaats in basisgroepen. In principe wordt een kind opgevangen in één basisgroep, maar onder bepaalde voorwaarden kan hiervan afgeweken worden. Daarnaast worden er voorwaarden gesteld aan de maximale groepsgrootte. Aan ieder kind wordt een mentor toegewezen. De mentor is een beroepskracht van het kind die onder andere periodiek de ontwikkeling van het kind met de ouders bespreekt.*

Het kindercentrum staat in het Landelijk Register Kinderopvang geregistreerd met maximaal 108 kindplaatsen. Het kindercentrum werkt in de praktijk met 5 basisgroep. De verdeling van de basisgroepen is als volgt in de praktijk:

Naam van de basisgroep	Leeftijd van de kinderen	Maximaal aantal kindplaatsen
Groep 2018	4 - 7 jaar	20
Groep 2016/2017	4 - 7 jaar	20
Groep 2015/2016	4 - 7 jaar	20
Groep 2013/2014	4 - 12 jaar	24
Groep 2010/2011/2012	7 - 12 jaar	24

Uit de steekproef van de aanwezigheidslijsten van de kinderen en de roosters van de beroepskrachten met betrekking tot de periode 17-05-2021 t/m 18-06-2021 en tijdens het onderzoek op het kindercentrum blijkt dat de opvang plaatsvindt in een basisgroep/ basisgroepen. Een kind wordt opgevangen in één basisgroep met de daarbij behorende maximale groepsgrootte. Met vooraf gegeven schriftelijke toestemming van de ouders wordt een kind gedurende een tussen houder en ouders overeengekomen periode opgevangen in één andere basisgroep dan de eigen basisgroep.

Uit de gesprekken met de beroepskrachten blijkt dat aan ieder kind een mentor is toegewezen. De mentor is een beroepskracht die werkt op de groep van het kind. Volgens de beroepskracht(en) bespreekt de mentor, indien wenselijk, de ontwikkeling van het kind met de ouders. Tevens is de mentor het aanspreekpunt voor de ouders bij vragen over de ontwikkeling en het welbevinden van het kind.

*Conclusie:*

De toezichthouder constateert uit bovenstaande bevindingen dat de houder op de getoetste dagdelen voldoet aan de criteria die beoordeeld zijn op het onderdeel stabiliteit van de opvang voor kinderen.

**Gebruikte bronnen**

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (op 21-06-2021)
- Interview (met de aanwezige beroepskrachten op 21-06-2021)
- Observatie(s) (op 21-06-2021)
- Personenregister Kinderopvang (geraadpleegd op 07-07-2021)
- Diploma('s)/kwalificatie(s) beroepskrachten (ontvangen op 19-10-2020 en op 02-07-2021)
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken (ontvangen op 02-07-2021)
- Presentielijsten (periode 17-05-2021 t/m 21-06-2021, ontvangen op 02-07-2021)
- Personeelsrooster (periode 17-05-2021 t/m 21-06-2021, ontvangen op 02-07-2021)
- Toestemmingsformulieren opvang in 2e basisgroep (ontvangen op 02-07-2021)
- Overzicht mentoren (ontvangen op 02-07-2021)
- Opleidingsplan inzet coachingsuren 2020 BK (ontvangen op 08-07-2021)
- Opleidingsplan inzet coachingsuren 2021 BK (ontvangen op 08-07-2021)
- Opleidingsplan 2021 (ontvangen op 08-07-2021)

### **Veiligheids- en gezondheidsbeleid**

*De houder van een kindercentrum draagt er zorg voor dat er gedurende de dagopvang 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.*

De houder van het kindercentrum heeft er zorg voor gedragen dat er gedurende de buitenschoolse opvang, in de periode 17-05-2021 t/m 21-06-2021 te allen tijde ten minste één volwassene aanwezig is die gekwalificeerd is voor het verlenen van eerste hulp aan kinderen. Van de ondersteunende teamleden blijft er elke dag iemand tot sluiting. Hier is een schema voor opgesteld. In de vakanties vervangen de teamleden elkaar. De ondersteunende teamleden zijn in het bezit van een geldig en goedgekeurd kinder-EHBO-certificaat.

### *Conclusie:*

De toezichthouder constateert uit bovenstaande bevindingen dat de houder hiermee voldoet aan de getoetste criteria op het gebied van veiligheid en gezondheid.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview (met de aanwezige beroepskrachten op 21-06-2021)
- EHBO-certificaten (ontvangen op 09-07-2021 en op 02-07-2021)
- Personeelsrooster (periode 17-05-2021 t/m 21-06-2021, ontvangen op 02-07-2021)

### **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.*

De houder van het kindercentrum informeert de ouders en iedereen die daarom verzoekt over het te voeren beleid, onder andere door middel van:

- de website
- foldermateriaal
- nieuwsbrieven
- een (ouder)app
- het intakegesprek
- de dagelijkse overdracht
- sociale media

De toezichthouder heeft onderstaande overtreding(en) geconstateerd:

- De houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen niet op passende wijze onder de aandacht van de ouders. Op de website staat onder andere vermeld:

*De Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen (WKCZ) schrijft voort dat kinderopvangorganisaties op zorgvuldige wijze met klachten van ouders omgaan. De wet schrijft voor dat elke kinderopvangorganisatie een klachtenregeling opstelt en ouders over deze regeling informeert. Ook is elke kinderopvangorganisatie verplicht om een klachtencommissie te hebben dan wel hier deel van uit te maken. Villa de Buitenkans/ Kansrijk heeft zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie. De klachtencommissie is voor alle ouders van elke organisatie toegankelijk en kent geen financiële drempel. In principe is elke klacht behandelbaar. Voor het indienen van een klacht bij de klachtencommissie is het niet noodzakelijk dat de klacht eerste intern gemeld wordt bij de Buitenkans. U kunt als ouder direct naar de klachtencommissie stappen. Een uitspraak van de klachtencommissie is bindend. Aangesloten organisaties beloven de uitspraken van de commissie na te komen.*

Vanaf 1 januari 2016 zijn alle houders van kinderopvangcentra volgens de Wet kinderopvang verplicht zich te registeren bij de Geschillencommissie Kinderopvang, waaraan tevens het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is. De houder dient de ouders en de oudercommissie de juiste informatie te verstrekken over het klachtenloket en de geschillencommissie, zoals wanneer er een klacht kan worden ingediend. De houder dient hierbij het e-mailadres en het telefoonnummer van de geschillencommissie te vermelden aangezien bijvoorbeeld de oudercommissie niet verlicht is om eerst de interne klachtenregeling te volgen.

De houder dient alle informatiebronnen m.b.t. de klachtenregeling hierop aan te passen.

### **Herstelaanbod**

De toezichthouder heeft de houder door middel van herstelaanbod de mogelijkheid geboden om de overtreding te herstellen. De houder heeft binnen de gestelde termijn documenten en informatie opgestuurd.

De houder heeft een nieuwe informatiebrochure naar de toezichthouder opgestuurd waarin de interne en externe klachtenregelingen staan beschreven. Via een nieuwsbrief zijn de ouders geïnformeerd. Zowel in de nieuwsbrief voor de ouders als op de website van de houder wordt voor de klachtenregeling verwezen naar de informatiegids. De informatiegids is gepubliceerd op de website.

De houder heeft de overtreding hersteld.

**Conclusie:**

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

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)

**Klachten en geschillen**

*Iedere kinderopvangorganisatie moet een klachtenregeling hebben, waarin voor ouders en oudercommissies wordt vermeld hoe de organisatie omgaat met klachten van ouders en oudercommissies. Deze klachtenregeling dient zodanig te zijn ingericht dat ouders in staat worden gesteld op eenvoudige wijze een klacht bij de houder in te dienen. Als men er onderling niet uitkomt, kan een geschil worden voorgelegd aan het Klachtenloket Kinderopvang of aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Alle ondernemers in de kinderopvang moeten zich verplicht registreren bij de Geschillencommissie Kinderopvang, waaraan ook het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is.*

De houder heeft een schriftelijke interne klachtenregeling opgesteld. 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 houder heeft een jaarverslag klachten 2020 opgesteld. De houder heeft verklaard dat er het afgelopen (kalender)jaar geen klachten door ouders en/of de oudercommissie zijn ingediend bij de houder en/of De Geschillencommissie.

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

De toezichthouder heeft onderstaande overtreding geconstateerd:

- De interne en externe klachtenregeling, zoals deze vermeld staat op de website [www.debuitenkans.frl](http://www.debuitenkans.frl), voldoet niet aan de eisen Wet kinderopvang. De regeling voorziet er in ieder geval niet in dat:
  - 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, en
  - er in het oordeel een concrete termijn wordt gesteld waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd.

De houder dient de interne klachtenregelingen aan te passen, conform de eisen zoals deze gesteld zijn in de Wet kinderopvang. Na het advies van de oudercommissie dient de houder de nieuwe klachtenregelingen te publiceren (op o.a. de website) en de ouders hierover op passende wijze te informeren.

### **Herstelaanbod**

De toezichthouder heeft de houder door middel van herstelaanbod de mogelijkheid geboden om de overtredingen te herstellen. De houder heeft binnen de gestelde termijn opgestuurd.

De houder heeft een nieuwe informatiebrochure toegestuurd waarin de interne en externe klachtenregelingen staan beschreven. De toezichthouder heeft geconstateerd dat de interne klachtenregeling en de externe klachtenregeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang. De houder heeft de oudercommissie middels een e-mail geïnformeerd over de wijzigingen. De ouders zijn via een nieuwsbrief geïnformeerd.

De houder heeft de overtreding hersteld.

### *Conclusie:*

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

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)

### **Gebruikte bronnen**

- Website ([www.debuitenkans.frl](http://www.debuitenkans.frl), geraadpleegd op 09-07-2021 en op 21-07-2021)
- Klachtenregeling (ontvangen op 02-07-2021)
- Informatiegids IKC de Buitenkans (gedownload op 09-07-2021)
- Openbaar klachtenverslag 2020 Buitenkans ouder (ontvangen op 31-05-2021)
- Openbaar klachtenverslag 2020 Buitenkans OC (ontvangen op 31-05-2021)
- Info gids ouders IKC (ontvangen op 21-07-2021)
- Nieuwsflits 138 (ontvangen op 23-07-2021)
- Email aan OC met informatie over de bijgestelde in- en externe klachtenregeling van 21-07-2021
- Email van de houder m.b.t. informatie over de gewijzigde klachtenregelingen (ontvangen op 21-07-2021)

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Pedagogisch klimaat</b>
<b>Pedagogisch beleid</b>
<p>Het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan. De houder van een kindercentrum draagt er zorg voor dat in de buitenschoolse opvang conform het pedagogisch beleidsplan wordt gehandeld.</p> <p>(art 1.49 lid 1 en 2, 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<b>Pedagogische praktijk</b>
<p>In het kader van het bieden van verantwoorde buitenschoolse opvang, draagt de houder van een kindercentrum er in ieder geval zorg voor dat, rekening houdend met de ontwikkelingsfase waarin kinderen zich bevinden:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>op een sensitieve en responsieve manier met kinderen wordt omgegaan, respect voor de autonomie van kinderen wordt getoond en grenzen worden gesteld aan en structuur wordt geboden voor het gedrag van kinderen, zodat kinderen zich emotioneel veilig en geborgen kunnen voelen;</li><li>kinderen spelenderwijs worden uitgedaagd in de ontwikkeling van hun motorische vaardigheden, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden en creatieve vaardigheden, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving;</li><li>kinderen worden begeleid in hun interacties, waarbij hen spelenderwijs sociale kennis en vaardigheden worden bijgebracht, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden;</li><li>kinderen worden gestimuleerd om op een open manier kennis te maken met de algemeen aanvaarde waarden en normen in de samenleving met het oog op een respectvolle omgang met anderen en een actieve participatie in de maatschappij.</li></ol> <p>(art 1.49 lid 1 en 2 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 11 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<b>Personeel en groepen</b>
<b>Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang</b>
<p>In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>de houder of voorgenomen houder van een kindercentrum;</li><li>de personen die op basis van een arbeidsovereenkomst met de houder of met een uitzendorganisatie tijdens opvanguren werkzaam zijn dan wel zullen zijn op de locatie van een onderneming waarmee de houder een kindercentrum exploiteert en waar kinderen worden opgevangen;</li><li>de personen die op basis van een andere overeenkomst met de houder structureel tijdens opvanguren werkzaam zijn of zullen zijn op de locatie waar kinderen worden opgevangen;</li><li>de personen die uit hoofde van hun functie toegang hebben of zullen hebben tot informatie over de kinderen die worden opgevangen;</li><li>de personen van 18 jaar en ouder die op het woonadres waar een kindercentrum is gevestigd hun hoofdverblijf hebben of zullen hebben dan wel die structureel tijdens opvanguren aanwezig zijn of zullen zijn op het kindercentrum, gevestigd op een woonadres.</li></ol> <p>Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder als bedoeld in de onderdelen a tot en met e ingeschreven in het personenregister kinderopvang.</p> <p>(art 1.50 lid 3 Wet kinderopvang)</p>

Na inschrijving van een persoon als bedoeld in artikel 1.50 derde lid van de wet in het personenregister kinderopvang en na koppeling met de houder van een kindercentrum kan de persoon zijn werkzaamheden aanvangen.  
(art 1.48d lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang)

#### Opleidingseisen

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

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)

Pedagogisch beleidsmedewerkers beschikken over een voor de werkzaamheden passende opleiding zoals opgenomen in de meest recent aangevragen cao Kinderopvang.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 15 lid 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang; 9a lid 3 Regeling Wet kinderopvang)

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

De houder van een kindercentrum zet voldoende beroepskrachten in voor het aantal kinderen dat wordt opgevangen, met dien verstande dat:

- de verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in een basisgroep wordt bepaald op grond van tabel 2 in bijlage 1, onderdeel b, bij het besluit kwaliteit kinderopvang en de daarbij behorende rekenregels;
- Indien kinderen bij een activiteit zoals beschreven in het pedagogisch beleidsplan de basisgroep verlaten, leidt dit niet tot een verlaging van het totaal aantal minimaal op of, indien de activiteit buiten het kindercentrum plaatsvindt, vanuit het kindercentrum in te zetten beroepskrachten, ten opzichte van de situatie direct voorafgaand aan de activiteit;
- in afwijking hiervan op grond van het Besluit kwaliteit kinderopvang art.16 lid 4 minder beroepskrachten zijn ingezet;
- gedurende de buitenschoolse opvang maximaal een derde deel van het totaal minimaal aantal op het kindercentrum in te zetten beroepskrachten bestaat uit beroepskrachten in opleiding of stagiaires. Het minimaal op het kindercentrum in te zetten aantal beroepskrachten wordt gevormd door de optelsom van het op grond van artikel 16 van het Besluit kwaliteit kinderopvang minimaal aantal in te zetten beroepskrachten op de afzonderlijke basisgroepen.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 16 lid 1, 2, 3, 4 en 8 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 9c Regeling Wet kinderopvang)

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

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

De inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiaires geschiedt overeenkomstig de voorwaarden opgenomen in de meest recent aangevragen cao Kinderopvang.

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



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

Indien de inzet van het aantal in te zetten beroepskrachten als bedoeld in art 16 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang ertoe leidt dat in het kindercentrum slechts één beroepskracht aanwezig is, is tevens een volwassene beschikbaar die telefonisch bereikbaar is en die binnen vijftien minuten in het kindercentrum aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit.

De houder van een kindercentrum informeert de bij het kindercentrum werkzame personen over de naam en het telefoonnummer van deze persoon.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 16 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang)

### Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers

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)

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)

### Stabiliteit van de opvang voor kinderen

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

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

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

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

## Veiligheid en gezondheid

### Veiligheids- en gezondheidsbeleid

De houder van een kindercentrum 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 9b Regeling Wet kinderopvang)

## Ouderrecht

### Informatie

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)

### Klachten en geschillen

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 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 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 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 : BSO ABN De Buitenkans  
Website : <http://www.villadebuitenkans.nl>  
Vestigingsnummer KvK : 000035324511  
Aantal kindplaatsen : 108

### **Gegevens houder**

Naam houder : IKC de Buitenkans B.V.  
Adres houder : Fluessen 8  
Postcode en plaats : 8446 MD Heerenveen  
KvK nummer : 76648397  
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 : Mevrouw H. Bijl

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

Naam gemeente : Heerenveen  
Adres : Postbus 15000  
Postcode en plaats : 8440 GA HEERENVEEN

**Planning**

Datum inspectie	: 21-06-2021
Opstellen concept inspectierapport	: 24-07-2021
Zienswijze houder	: zie bijlage zienswijze houder kindercentrum
Vaststelling inspectierapport	: 10-08-2021
Verzenden inspectierapport naar houder	: 10-08-2021
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 10-08-2021
Openbaar maken inspectierapport	: 24-08-2021

## Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

De houder heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid een zienswijze in te dienen.