



Inspectierapport

BSO Korte Verspronckweg (BSO)
Korte Verspronckweg 7 9
2023BS Haarlem
Registratienummer 269238645

ToeziChthouder:
In opdracht van gemeente:
Datum inspectie:
Type onderzoek:
Status:

GGD Kennemerland
Haarlem
25-10-2016
Onderzoek na registratie
Afgesloten

Inhoudsopgave

Het onderzoek	3
Observaties en bevindingen	4
Pedagogisch klimaat	4
Personeel en groepen.....	7
Veiligheid en gezondheid	8
Accommodatie en inrichting	9
Ouderrecht	10
Inspectie-items	12
Gegevens voorziening	17
Gegevens toezicht	17
Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum	18

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 2 van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen. Het betreft een onaangekondigd onderzoek na registratie.

Beschouwing

Op 25 oktober 2016 heeft GGD Kennemerland in opdracht van de gemeente Haarlem een onaangekondigd onderzoek na registratie uitgevoerd bij BSO Korte Verspronckweg.

Tijdens dit onderzoek na registratie zijn de items en voorwaarden (die verder zijn uitgewerkt in dit rapport) uit de Wet kinderopvang getoetst.

Deze beschouwing beschrijft de resultaten bij het uitgevoerde onderzoek. Na de feiten over het kindercentrum volgen de belangrijkste bevindingen. Deze worden elders in het rapport per domein verder uitgewerkt.

BSO Korte Verspronckweg is gehuisvest in een eigen groepsruimte op de eerste verdieping van basisschool Vijfde Vrije School Haarlem. BSO Korte Verspronckweg biedt opvang aan kinderen in de leeftijd van vier tot dertien jaar in één basisroep. De locatie staat geregistreerd in het LRKP met 20 kindplaatsen.

De organisatie Kinderopvang de Wonderberk heeft ook nog een kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang gehuisvest aan de Rijksstraatweg in Haarlem.

Tijdens dit onderzoek is op een aantal voorwaarden van de volgende onderzochte items een overtreding geconstateerd;

- item Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid,
- item Informatie,
- item Klachten en geschillen 2016.

Zie voor een nadere toelichting bij het betreffende item in het inspectierapport.

De houder heeft gebruik gemaakt van de gelegenheid een zienswijze in te dienen en deze is ongewijzigd toegevoegd aan het inspectierapport.

Advies aan College van B&W

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch klimaat

De inhoud van dit domein belicht de bevindingen over het onderwerp 'Pedagogisch klimaat'.

Tijdens dit onderzoek is het pedagogisch beleid en de pedagogische praktijk getoetst.

Pedagogisch beleid

De houder heeft een pedagogisch beleidsplan voor BSO Korte Verspronckweg opgesteld waarin de kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven.

Een aantal voorwaarden zijn niet beoordeeld omdat deze niet van toepassing zijn op BSO Korte Verspronckweg.

Het pedagogisch beleidsplan voldoet aan de getoetste voorwaarden.

Pedagogische praktijk

De houder draagt zorg voor de uitvoering van het pedagogisch beleidsplan.

De beroepskrachten handelen volgens de uitgangspunten en werkinstructies in het pedagogisch beleidsplan van BSO Korte Verspronckweg. Zij weten waarom ze zo handelen en wat de bedoeling ervan is in relatie tot de vier pedagogische basisdoelen.

Het oordeel van de toezichthouder ten aanzien van de pedagogische praktijk is tot stand gekomen door een veelheid aan waarnemingen tijdens de observatie van de pedagogische praktijk.

Voor deze observatie van de pedagogische praktijk maakt de toezichthouder gebruik van het Veldinstrument observatie kindercentrum 4-12 jaar (opgesteld door GGD GHOR Nederland, versie januari 2015). De beschrijvingen, die na het onderstreepte sleutelwoord zijn weergegeven, zijn aan dit instrument ontleend en tijdens het onderzoek op locatie geconstateerd.

Bij het beoordelen van de observaties is uitgegaan van de vier basiscompetenties vanuit de Wet Kinderopvang, waaraan de pedagogische praktijk minimaal moet voldoen, namelijk:

- emotionele veiligheid;
- persoonlijke competentie;
- sociale competentie;
- overdracht van normen en waarden.

De observatie van de pedagogische praktijk heeft plaatsgevonden tijdens een tafelmoment en het vrij spelen binnen en buiten.

Op BSO Korte Verspronckweg worden de emotionele veiligheid, de persoonlijke competentie, de sociale competentie en de overdracht van normen en waarden voldoende gewaarborgd.

Hieronder volgen voorbeelden uit de praktijk waaruit dit blijkt.

Emotionele veiligheid

Vertrouwde relatie

De beroepskrachten laten merken dat ze de kinderen accepteren zoals ze zijn; ze geven complimentjes, maken grapjes, knuffelen, hebben oogcontact en treden bemoedigend op als een kind dat nodig heeft.

De beroepskrachten reageren op een warme en ondersteunende manier op kinderen. Zij gaan op een ongedwongen manier om met ieder kind. Tijdens het tafelmoment draagt de beroepskracht zorg voor een gezellige en ontspannen sfeer. Als vast terugkerend ritueel wordt een spreuk opgezegd. De beroepskracht heeft aandacht voor alle kinderen. Ze voert een gesprek met de kinderen en gaat daarbij uit van dat wat de kinderen aangeven. Als een kind een kapotte beschuit

pakt, maakt de beroepskracht een grapje "nu moet je gaan puzzelen". Als een ander kind een soepstengel pakt vraagt de beroepskracht "wie weet nog hoe J. een soepstengel noemt?"

Kinderen hebben vaste beroepskrachten en bekende leeftijdsgenootjes om zich heen

De overgang naar een nieuwe groep of nieuwe beroepskrachten verloopt geleidelijk; kinderen worden hierop voorbereid (bv bezoekje vooraf aan nieuwe groep, kennismaken met beroepskracht van nieuwe groep).

De overgang van kinderen naar een nieuwe groep en nieuwe beroepskrachten gaat geleidelijk en vindt plaats met voorbereiding voor de kinderen. Er is een kind aan het wennen. De beroepskrachten geven het kind en zijn ouders de gelegenheid om in onderling overleg het wennen op te bouwen en bij het kind te blijven gedurende het eerste wennmoment. Ook komt er een ouder langs voor een kennismakingsgesprek samen met een kind. De beroepskracht verwelkomt het kind en de ouder en vraagt aan het kind of ze bij hen wil blijven terwijl de ouder een gesprek heeft met de andere beroepskracht. Ze stelt de kinderen voor en vraagt of ze al kinderen kent van school.

Persoonlijke competentie

Ondersteunen en stimuleren ontwikkeling (individuele) kinderen

De beroepskrachten helpen het kind bij contacten met andere kinderen als dit nodig is of de situatie onveilig wordt. Zij geven op een passende manier steun zodat het kind de betreffende situatie weer zelf aan kan.

De beroepskrachten helpen de kinderen als het tegen eigen grenzen oploopt, in conflictsituaties komt of als het om hulp vraagt. De beroepskrachten helpen op een manier die past bij de behoefte van het kind. Zij nemen de regie niet over als het kind hulp vraagt, met oog voor de behoefte en mogelijkheden van het kind. Tijdens het vrij spelen reageert één van de kinderen angstig op een hijskraan en het kind begint te huilen. De beroepskracht loopt naar het kind toe, gaat bij het kind zitten en geeft aan "daar schrik je een beetje van, is dat het ook?". Ze legt uit aan de andere kinderen dat hij zijn hoofd heeft gestoten een de hijskraan en een buil op zijn hoofd had.

Wederzijdse interactie beroepskrachten en individuele kinderen

Kinderen krijgen ruimte voor zelfsturing, maar de beroepskracht is voor kinderen beschikbaar als hulp en 'controlepunt' voor wat kan en mag. Kinderen gedragen zich redelijk zelfstandig en zelfverantwoordelijk bij het aangaan en uitvoeren van activiteiten.

De kinderen gedragen zich bij het aangaan en uitvoeren van activiteiten onafhankelijk van de beroepskrachten en mogen of durven zelf te kiezen wat ze willen doen. Als de kinderen aan het buitenspelen zijn, gaat één van de beroepskrachten naar binnen om voorbereidingen te treffen voor het tafelmoment. Een paar kinderen willen met haar mee naar binnen. De beroepskracht geeft aan "willen jullie helpen, gezellig dat jullie mij willen helpen". Tijdens het vrij spelen binnen na het tafelmoment kiezen de kinderen zelfstandig een activiteit. Een paar kinderen willen een mandala inkleuren. De andere kinderen spelen in groepjes met elkaar.

Sociale competentie

Ondersteunen kinderen in hun onderlinge interactie

Kinderen krijgen informatie en hulp om contact met groepsgenootjes te maken en te onderhouden. De beroepskrachten stimuleren de interactie tussen kinderen met dezelfde interesse of talent in gesprekken en tijdens spel. Maatjes en vriendjes krijgen eigen spel-/contactgelegenheid. De beroepskrachten moedigen aan tot dialoog en uitwisseling tussen kinderen.

De kinderen krijgen de kans om elkaars eigenheid te ontdekken. De beroepskrachten geven steun bij het verkennen van gedeelde interesses of het omgaan met persoonskenmerken. Er is interactie tussen kinderen onderling; gesprekken lopen niet alleen via de beroepskrachten. Tijdens het tafelmoment vertelt één van de kinderen wat zijn lievelingsdier is. Er ontstaat een gesprek waarbij zowel de kinderen als de beroepskracht hun bijdrage leveren. Als één van de kinderen vraagt waarom een ander kind geen pindaas mag hebben op zijn cracker, geeft de beroepskracht aan "misschien kan O. dat zelf wel vertellen".

Deel van de groep

Beroepskrachten betrekken de kinderen actief bij verzorgende en organisatorische taken zoals opruimen en dingen klaarzetten. De beroepskrachten geven de kinderen positieve feedback en waardering als zij zich actief betrokken en verantwoordelijk tonen.

Bij verzorgende of organisatorische activiteiten is er inbreng mogelijk van kinderen. Een paar kinderen helpen de beroepskracht bij de voorbereiding van het tafelmoment. Als de kinderen na het buiten spelen hun jas ophangen in de hal, vraagt de beroepskracht aan één van de kinderen of ze een kind wat aan het wennen is, wil laten zien waar hij zijn jas ophangen kan. Aan het eind

van de middag krijgen de kinderen nog wat fruit. Eén van de kinderen helpt de beroepskracht met het snijden van het fruit.

Normen en waarden

Afspraken, regels en omgangsvormen

In het pedagogisch werkplan staan aanwijzingen voor afspraken, regels en omgangsvormen. Beroepskrachten handelen hiernaar, met ruimte voor eigen inzicht. Zij passen deze (in de meeste situaties) consequent toe.

De beroepskrachten hanteren de afspraken, regels en omgangsvormen op eenduidige en consequente wijze. Daarbij blijven zij rekening houden met de situatie; hun optreden sluit aan bij gedrag en behoefte van individuele kinderen.

De beroepskrachten begeleiden de kinderen actief bij het leren kennen en omgaan met de afspraken in de groep. Zij leggen uit wat er van het kind verwacht wordt. Zij geven aan welk gedrag bij welke situatie hoort in termen van 'wat er wèl mag'.

Gedeelde verantwoordelijkheid en respectvol samenzijn

De beroepskrachten spreken kinderen aan op hun omgang met elkaar en de beroepskrachten, bij het aangaan en uitvoeren van activiteiten.

Kinderen worden aangezet tot sociaal gedrag (bv elkaar helpen, op je beurt wachten, anderen laten uitpraten).

Tijdens het tafelmoment en later tijdens het voorlezen van een verhaal, begeleidt de beroepskracht de kinderen bij het voeren van een gesprek. Ze wijst de kinderen op omgangsvormen zoals naar elkaar luisteren en legt uit dat als iemand aan het praten is, het niet fijn is dat een ander kind het kind onderbreekt in zijn verhaal. Ook vestigt ze de aandacht van de kinderen op een ander kind, wat graag een verhaal wil vertellen over een dier.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (leidinggevende Kinderopvang de Wonderberk)
- Interview anderen (beroepskrachten)
- Observaties
- Pedagogisch beleidsplan (Kinderopvang de Wonderberk B.V., versie juni 2016)

Personeel en groepen

BSO Korte Verspronckweg vangt kinderen op in de leeftijd van 4 tot 13 jaar en staat met 20 kindplaatsen geregistreerd in het LRKP.

Er zijn vier vaste beroepskrachten en zij werken volgens een vastgesteld personeelsrooster.

Op de dag van het jaarlijkse onderzoek worden twee vaste beroepskrachten ingezet.

Verklaring omtrent het gedrag

De toetsing van de verklaringen omtrent het gedrag is gebaseerd op een steekproef. De steekproef is gehouden onder de medewerkers die tijdens het jaarlijkse onderzoek aanwezig zijn.

De twee vaste beroepskrachten uit de steekproef beschikken over een verklaring omtrent het gedrag die voldoet aan de gestelde eisen.

Passende beroepskwalificatie

De toetsing van de beroepskwalificaties is gebaseerd op een steekproef. De steekproef is gehouden onder de beroepskrachten die tijdens het inspectiebezoek aanwezig zijn.

De twee vaste beroepskrachten uit de steekproef beschikken over een voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie zoals in de cao kinderopvang is opgenomen.

Opvang in groepen

Op BSO Korte Verspronckweg is één basisgroep met maximaal 20 kinderen in de leeftijd van vier tot dertien jaar.

Dit blijkt uit een gesprek met de beroepskrachten, het pedagogisch beleidsplan en de presentielijsten van de kinderen van week 35 t/m 42.

Beroepskracht-kindratio

Op de dag van het uitgevoerde onderzoek wordt voldaan aan de beroepskracht-kindratio. Uit de presentielijsten en de personeelsroosters van week 35 t/m 42 blijkt ook dat aan de beroepskracht-kindratio wordt voldaan.

Uit een gesprek met de beroepskrachten blijkt dat het beleid van de houder is dat de beroepskrachten ongeacht het aantal kinderen met zijn tweeën ingezet worden. Er wordt ook niet afgeweken van de beroepskracht-kindratio. Dit blijkt ook uit de personeelsroosters van week 35 t/m 42.

Een aantal voorwaarden zijn niet beoordeeld omdat deze niet van toepassing zijn.

Gebruik van de voorgeschreven voertaal

Tijdens de opvang spreken de beroepskrachten Nederlands.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (leidinggevende Kinderopvang de Wonderberk)
- Interview anderen (beroepskrachten)
- Observaties
- Verklaringen omtrent het gedrag
- Diploma's beroepskrachten
- Presentielijsten (week 35 t/m 42)
- Personeelsrooster (week 35 t/m 42)
- Pedagogisch beleidsplan (versie juni 2016)

Veiligheid en gezondheid

De inhoud van dit domein belicht de bevindingen over de onderwerpen veiligheid en gezondheid.

Per item worden eerst de bevindingen beschreven over BSO Korte Verspronckweg. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

Op BSO Korte Verspronckweg is in augustus een risico-inventarisatie veiligheid en in november een risico-inventarisatie gezondheid uitgevoerd. Er wordt gebruik gemaakt van de risico monitor (veiligheid) en de methode van het LCHV (gezondheid).

De risico-inventarisatie veiligheid is niet in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes en op alle specifieke onderdelen uitgevoerd. De veiligheidsrisico's die de kinderen lopen in het toilet en de buitenspeelruimte zijn niet geïnventariseerd en geborgd met een maatregel in het plan van aanpak.

De beroepskrachten zijn geïnformeerd over de risico-inventarisaties en het daaruit voort vloeiende beleid.

De ongevallenregistratie voldoet aan de gestelde eisen.

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

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

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 sub a Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 5 lid 3 sub f Besluit registers kinderopvang, buitenlandse kinderopvang en peuterspeelzaalwerk)

Meldcode kindermishandeling

De houder heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld en deze voldoet aan de gestelde eisen. Er wordt gebruik gemaakt van de meldcode opgesteld door de Brancheorganisatie Kinderopvang (versie juli 2013).

Uit een gesprek met de beroepskrachten blijkt dat zij voldoende kennis van de meldcode en de wettelijke meldplicht hebben.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (leidinggevende Kinderopvang de Wonderberk)
- Interview anderen (beroepskrachten)
- Observaties
- Risico-inventarisatie veiligheid (augustus 2016)
- Risico-inventarisatie gezondheid (november 2016)
- Actieplan veiligheid
- Actieplan gezondheid
- Ongevallenregistratie
- Meldcode kindermishandeling (Brancheorganisatie kinderopvang versie juli 2013)
- Pedagogisch beleidsplan (versie juni 2016)

Accommodatie en inrichting

De inhoud van dit domein belicht de bevindingen over de onderwerpen 'Accommodatie en inrichting'.

BSO Korte Verspronckweg is gehuisvest in een eigen ruimte in de Vijfde Vrije School Haarlem.

Binnenruimte

BSO Korte Verspronckweg heeft de beschikking over een eigen binnenspeelruimte.

Voor de aangevraagde opvang van 20 kinderen is 70 m² binnenspeelruimte nodig. Tijdens het onderzoek voor registratie is gebleken dat er voldoende bruto oppervlakte binnenspeelruimte beschikbaar is voor de aangevraagde 20 kindplaatsen. Er is 75 m² binnenspeelruimte beschikbaar. De BSO kan gebruik maken van een eigen groepsruimte en een direct aangrenzende hal waar ruimte is gemaakt voor een speelhoek.

De binnenspeelruimte is passend ingericht in overeenstemming met het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.

Buitenspeelruimte

BSO Korte Verspronckweg heeft de beschikking over het direct aangrenzende schoolplein van de basisschool.

Voor de aangevraagde opvang van 20 kinderen is 60 m² buitenspeelruimte nodig. Tijdens dit onderzoek blijkt dat er voldoende bruto oppervlakte buitenspeelruimte beschikbaar is voor de aanwezige kinderen.

De buitenruimte is passend ingericht in overeenstemming met het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.

Gebruikte bronnen:

- Observaties
- Plattegrond
- Interview leidinggevende
- Interview beroepskrachten

Ouderrecht

Dit hoofdstuk belicht de bevindingen over het domein 'Ouderrecht'. Per item worden eerst de bevindingen beschreven over BSO Korte Verspronckweg. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

Informatie

De houder informeert de ouders via:

- de website;
- het intakegesprek;
- diverse voortgangsgesprekken met de ouders;
- een nieuwsbrief.

Het meest recente inspectierapport van BSO Korte Verspronckweg is inzichtelijk op de website van de houder.

De houder brengt de interne klachtenregeling en de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen niet op passende wijze onder de aandacht van de ouders. De klachtenregeling en aansluiting bij de geschillencommissie wordt niet vermeld op de website van de houder. In de informatiefolder die ouders ontvangen bij de plaatsing van hun kind op BSO Korte Verspronckweg staat de verouderde externe klachtenregeling en de aansluiting bij de externe Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) beschreven.

De toezichthouder heeft geconstateerd dat de houder niet volledig voldoet aan de wettelijke eisen op het gebied van informatie aan ouders.

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

De houder brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van ouders.

(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

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

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

Oudercommissie

Er is op dit moment nog geen oudercommissie ingesteld op BSO Korte Verspronckweg.

De verplichting voor het instellen van een oudercommissie geldt binnen zes maanden na aanvraag tot registeropname. BSO Korte Verspronckweg is met ingang van 1 augustus geregistreerd in het LRKP.

De voorwaarden die betrekking hebben op het item 'Oudercommissie' zullen beoordeeld worden tijdens het volgende jaarlijkse onderzoek.

Klachten en geschillen 2016

De houder is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De houder heeft een klachtenregeling vastgesteld waarin de klachtenregeling en de geldende procedure beschreven wordt. In de klachtenregeling staat beschreven dat er een klachtencommissie ingesteld is voor de behandeling van klachten met leden die geen onderdeel uitmaken van de organisatie. De klachtenregeling voldoet niet aan de gestelde eisen.

Uit de klachtenregeling blijkt ook onvoldoende dat de houder een regeling heeft getroffen voor de afhandeling van klachten over een gedraging van de houder of een bij de houder werkzaam persoon jegens een ouder of kind of de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

De toezichthouder concludeert dat de houder niet volledig aan de tijdens dit onderzoek getoetste voorwaarden op het gebied van klachten en geschillen 2016 voldoet.

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

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

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

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

De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder indient en dat de houder:

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

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

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (leidinggevende Kinderopvang de Wonderberk)
- Interview anderen (beroepskrachten)
- Informatiemateriaal voor ouders (Informatiefolder de Wonderberk)
- Website (Kinderopvang de Wonderberk)
- Nieuwsbrieven (juli en september 2016)
- Klachtenregeling (Reglement interne klachtencommissie met ingang van september 2012)
- Pedagogisch beleidsplan (versie juni 2016)

Inspectie-items

Pedagogisch klimaat
Pedagogisch beleid
De houder heeft een pedagogisch beleidsplan waarin de voor dat kindercentrum kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
In het pedagogisch beleidsplan staat in duidelijke en observeerbare termen het volgende beschreven: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen tot de ontwikkeling van hun persoonlijke- en sociale competentie, en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub a Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de werkwijze, de maximale omvang en de leeftijdsopbouw van de basisgroep. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub b Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen bij welke (spel)activiteiten kinderen hun basisgroep verlaten. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub c Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen hoe beroepskrachten bij hun werkzaamheden worden ondersteund door andere volwassenen. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub d Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de wijze waarop kinderen kunnen wennen aan een nieuwe basisgroep waarin zij zullen worden opgevangen. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub e Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen het beleid ten aanzien van het gebruik maken van kinderopvang gedurende extra dagdelen. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub f Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Pedagogische praktijk
De houder draagt zorg voor uitvoering van het pedagogisch beleidsplan. (art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
De houder draagt zorg voor het waarborgen van emotionele veiligheid. (art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2, 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub a Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
De houder draagt er zorg voor dat de kinderen de mogelijkheid krijgen om tot ontwikkeling van persoonlijke competentie te komen. (art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2, 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub a Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
De houder draagt er zorg voor dat de kinderen de mogelijkheid krijgen om tot ontwikkeling van sociale competentie te komen. (art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2, 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub a Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

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

Personeel en groepen

Verklaring omtrent het gedrag

Een verklaring omtrent het gedrag van de houder is bij het indienen van de aanvraag tot exploitatie aan het college van B&W overgelegd en is op dat moment niet ouder dan twee maanden.

(art 1.50 lid 5 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder en personen werkzaam bij de onderneming waarmee de houder het kindercentrum exploiteert zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven na 1 maart 2013.

(art 1.50 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Passende beroepskwalificatie

Alle beroepskrachten beschikken over de voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie zoals in de cao kinderopvang is opgenomen.

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

Opvang in groepen

Ieder kind behoort bij een basisgroep.

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

De basisgroep bestaat uit maximaal twintig kinderen in de leeftijd van 4 jaar tot de leeftijd waarop het basisonderwijs voor die kinderen eindigt.

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

OF

De basisgroep bestaat uit maximaal dertig kinderen in de leeftijd van 8 jaar tot de leeftijd waarop het basisonderwijs voor die kinderen eindigt.

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

Beroepskracht-kindratio

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

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

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

Bij kinderen van verschillende leeftijden in één groep wordt het minimale aantal beroepskrachten berekend met de rekentool op www.rijksoverheid.nl.

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

OF

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

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

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

Gebruik van de voorgeschreven voertaal

De voorgeschreven voertaal wordt gebruikt.

(art 1.55 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

OF

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

(art 1.55 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Veiligheid en gezondheid

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

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

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 sub a Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 5 lid 3 sub f Besluit registers kinderopvang, buitenlandse kinderopvang en peuterspeelzaalwerk)

De houder beschrijft de veiligheidsrisico's op de thema's: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden.

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

In het plan van aanpak geeft de houder aan welke maatregelen op welk moment zijn, respectievelijk worden genomen in verband met de veiligheidsrisico's, alsmede de samenhang tussen de veiligheidsrisico's en de maatregelen.

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

De registratie van ongevallen bevat per ongeval de aard en plaats van het ongeval, het jaar waarin het ongeval zich heeft voorgedaan en een overzicht van getroffen maatregelen.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 2 lid 3 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder zorgt ervoor dat personen werkzaam bij het kindercentrum kennis kunnen nemen van de vastgestelde risico-inventarisatie veiligheid.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 2 lid 4 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder stelt jaarlijks een risico-inventarisatie gezondheid op.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 5 lid 3 sub f Besluit registers kinderopvang, buitenlandse kinderopvang en peuterspeelzaalwerk)

De houder beschrijft de gezondheidsrisico's op de thema's: ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen.

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

In het plan van aanpak geeft de houder aan welke maatregelen op welk moment zijn respectievelijk worden genomen in verband met de gezondheidsrisico's, alsmede de samenhang tussen de gezondheidsrisico's en de maatregelen.

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

De houder zorgt ervoor dat personen werkzaam bij het kindercentrum kennis kunnen nemen van de vastgestelde risico-inventarisatie gezondheid.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 2 lid 4 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

Meldcode kindermishandeling
De houder heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld welke voldoet aan de beschreven eisen. (art 1.51a lid 1, 2, 3 en 5 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2a Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode. (art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
De houder handelt overeenkomstig de wettelijke meldplicht en bevordert de kennis en het gebruik ervan. (art 1.51b en 1.51c Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Accommodatie en inrichting

Binnenruimte

Per aanwezig kind in het kindercentrum is ten minste 3,5 m² passend ingerichte binnenspeelruimte beschikbaar.

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

De binnenruimte is passend ingericht in overeenstemming met het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.

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

Buitenspeelruimte

Per aanwezig kind in het kindercentrum is ten minste 3 m² buitenspeelruimte beschikbaar.

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

De buitenspeelruimte is voor kinderen toegankelijk.

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

De buitenspeelruimte is vast beschikbaar voor de buitenschoolse opvang.

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

De buitenspeelruimte is passend ingericht in overeenstemming met het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.

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

Ouderrecht

Informatie

De houder informeert ouders en een ieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid.

(art 1.54 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

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

(art 1.54 lid 2 en 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van ouders.

(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

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

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

Klachten en geschillen 2016

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

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

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

De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder indient en dat de houder:

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

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

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

a) geschillen tussen houder en ouder over:

- een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon 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 wettelijke adviesrecht.

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

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : BSO Korte Verspronckweg
Website : <http://www.wonderberk.nl>
Aantal kindplaatsen : 20

Gegevens houder

Naam houder : Kinderopvang de Wonderberk B.V.
Adres houder : Rijksstraatweg 26
Postcode en plaats : 2022DA HAARLEM
KvK nummer : 54098084
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Kennemerland
Adres : Postbus 5514
Postcode en plaats : 2000GM HAARLEM
Telefoonnummer : 023-7891613
Onderzoek uitgevoerd door : P.R. Schurer

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Haarlem
Adres : Postbus 511
Postcode en plaats : 2003PB HAARLEM

Planning

Datum inspectie : 25-10-2016
Opstellen concept inspectierapport : 18-11-2016
Vaststelling inspectierapport : 09-12-2016
Verzenden inspectierapport naar houder : 12-12-2016
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 12-12-2016
Openbaar maken inspectierapport : 13-12-2016

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Plan van aanpak (zienswijze) nav. het inspectierapport van de Wonderberk, locatie Korte Verspronckweg dd. 25-10-2016

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

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 sub a Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 5 lid 3 sub f Besluit registers kinderopvang, buitenlandse kinderopvang en peuterspeelzaalwerk).

De risico-inventarisatie veiligheid is niet in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes en op alle specifieke onderdelen uitgevoerd. De veiligheidsrisico's die de kinderen lopen in het toilet en de buitenspeelruimte zijn niet geïnventariseerd en geborgd met een maatregel in het plan van aanpak.

Actie; Er wordt een RI&E en plan van aanpak voor de volgende ruimten opgesteld; kindertoiletten, grote hal op de begane grond en van de buitenspeelruimte op de Korte Verspronckweg. Dit is gebeurd voor half december 2016.

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

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

Actie; Er wordt een externe en interne klachtenregeling geplaatst op de website van de Wonderberk.

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

(art 1.57c lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen).

De klachtenregeling en aansluiting bij de geschillencommissie wordt niet vermeld op de website van de houder. In de informatiefolder die ouders ontvangen bij de plaatsing van hun kind op BSO Korte Verspronckweg staat de verouderde externe klachtenregeling en de aansluiting bij de externe Klachtencommissie Kinderopvang (sKK) beschreven.

Actie; Op de website van de Wonderberk is vermeld, dat we aangesloten zijn bij het Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dit gaat dit ook opgenomen worden in de informatiefolder van de ouders. Daarnaast wordt ook de interne en externe klachtenregeling vermeld in deze folder.

4) De houder treft een regeling voor de afhandeling van klachten over: - een gedraging van de houder of een bij de houder werkzaam persoon jegens een ouder of kind; - de overeenkomst tussen de houder en de ouder. (art 1.57b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Actie; De in- en externe klachtenregeling wordt aangepast mbt. items 2-5

5) De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder indient en dat de houder: - de klacht zorgvuldig onderzoekt; - de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling; - de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld; - de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld; - de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt; - in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. (art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen). Uit de klachtenregeling blijkt ook

onvoldoende dat de houder een regeling heeft getroffen voor de afhandeling van klachten over een gedraging van de houder of een bij de houder werkzaam persoon jegens een ouder of kind of de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

Actie; De in- en externe klachtenregeling wordt aangepast mbt. items 2-5.