



Inspectierapport  
Kinderdagverblijf  
Kinderopvang Villa Vrolijk  
Noordpoort 8  
4695 BX Sint-Maartensdijk  
Registratienummer 390543676

Toezichthouder:	GGD Zeeland
In opdracht van gemeente:	Tholen
Datum inspectie:	30-07-2024
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	09-09-2024
Ons kenmerk:	240909 AGou/LT

# 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 .....	6
Veiligheid en gezondheid .....	8
Ouderrecht.....	12
Overzicht getoetste inspectie-items .....	16
Pedagogisch klimaat.....	16
Personeel en groepen .....	16
Veiligheid en gezondheid .....	17
Ouderrecht.....	20
Gegevens voorziening .....	23
Opvanggegevens .....	23
Gegevens houder.....	23
Gegevens toezicht .....	23
Gegevens toezichthouder (GGD) .....	23
Gegevens opdrachtgever (gemeente) .....	23
Planning .....	23
Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum .....	25

# 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.

Bij dit onderzoek zijn meerdere onderwerpen uit de Wet kinderopvang beoordeeld. Achter in het rapport staat een overzicht van de getoetste inspectie-items.

De toezichthouder heeft de volgende inspectieactiviteiten uitgevoerd:

- documentenonderzoek;
- locatiebezoek;
- gesprek met de beroepskrachten en de houder.

In het rapport geeft de toezichthouder in elk hoofdstuk een toelichting op de beoordeelde onderwerpen. In de inleiding van het hoofdstuk staat welke onderwerpen de toezichthouder tijdens dit onderzoek heeft beoordeeld.

## **Beschouwing**

### **Conclusie en bevindingen**

Bij de volgende hoofdstukken is aan de beoordeelde kwaliteitseisen voldaan:

- pedagogisch klimaat;
- personeel en groepen;
- veiligheid en gezondheid: meld- overleg- en aangifteplicht;
- ouderrecht: oudercommissie.

Aan een aantal kwaliteitseisen is niet voldaan.

De toezichthouder heeft hiervoor een herstelaanbod gedaan. Het gaat om:

- veiligheid en gezondheid: veiligheids- en gezondheidsbeleid / meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
- ouderrecht: informatie / klachten en geschillen.

De houder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. Aan de kwaliteitseisen wordt nu voldaan. In het rapport licht de toezichthouder dit verder toe.

### **Algemene kenmerken**

Kinderopvang KDV Villa Vrolijk is een kindercentrum gevestigd in een pand aan de rand van Sint-Maartensdijk. Dit kindercentrum staat sinds 1 juni 2015 geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang met maximaal 16 kindplaatsen. Er wordt opvang geboden aan kinderen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar in één stamgroep. Op deze locatie is eveneens een buitenschoolse opvang van dezelfde houder gevestigd. Het kinderdagverblijf maakt gebruik van de ruimte op de begane grond en de buitenschoolse opvang maakt gebruik van de eerste etage.

### **Onderzoeksgeschiedenis**

Het Landelijk Register Kinderopvang geeft een overzicht van alle onderzoeken van de locatie. Hier volgt een overzicht van de meest recente onderzoeken:

- In 2018 is tijdens het jaarlijks onderzoek gebleken dat de houder aan alle gestelde voorwaarden voldoet. Er heeft overleg en overreding plaatsgevonden met betrekking tot het domein "Veiligheid en gezondheid".
- In 2019 t/m 2021 is tijdens de jaarlijkse onderzoeken gebleken dat de houder aan alle gestelde voorwaarden voldoet.
- In 2022 en 2023 is tijdens het jaarlijks onderzoek gebleken dat de houder, na herstelaanbod, aan alle gestelde voorwaarden voldoet.

**Advies aan College van B&W**

Geen handhaving.

# Observaties en bevindingen

## Pedagogisch klimaat

In het hoofdstuk 'Pedagogisch klimaat' beoordeelt de toezichthouder het volgende onderwerp:

- pedagogisch beleid.

Hieronder staat de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

### **Pedagogisch beleid**

Dit kindercentrum heeft een pedagogisch beleidsplan.

Op basis van de notulen van de teamvergaderingen, een observatie, het telefonisch interview met de houder en het gesprek met de beroepskrachten concludeert de toezichthouder dat de houder er zorg voor draagt dat de beroepskrachten handelen volgens het pedagogisch beleidsplan.

De houder voldoet aan de onderzochte voorwaarden.

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek houder (Telefonisch)
- Gesprek beroepskracht(en)
- Observatie
- Pedagogisch beleidsplan (Kinderopvang Villa Vrolijk 0 - 4 jaar)
- Notulen teamvergadering 22 mei 2024 en 7 juli 2024

## Personeel en groepen

In het hoofdstuk 'Personeel en groepen' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang;
- inzet pedagogisch beleidsmedewerker.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

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

Op basis van het gesprek met de beroepskrachten, het interview met de houder, het pedagogisch beleid, de namen van de beroepskrachten en een steekproef in het personenregister kinderopvang concludeert de toezichthouder dat de personen die ingeschreven moeten zijn in het Personenregister Kinderopvang, ook daadwerkelijk staan ingeschreven. Ook zijn zij allen gekoppeld aan de organisatie in het Personenregister Kinderopvang voordat zij gingen werken in dit kindercentrum.

De houder voldoet aan de onderzochte voorwaarden.

### **Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers**

De houder moet de ureninzet voor de pedagogisch beleidsmedewerker(s) berekenen volgens vaste rekenregels. Vervolgens moet de houder bepalen hoe de verdeling van deze uren over de verschillende kindercentra er uitziet, zodanig dat alle beroepskrachten jaarlijks coaching kunnen ontvangen. Deze verdeling moet schriftelijk zijn vastgelegd, zodat dit voor ouders en beroepskrachten inzichtelijk is.

Kinderopvang Villa Vrolijk bestaat uit 2 kindercentra. Om de beleidsvoornemens te ontwikkelen en te implementeren heeft deze houder één pedagogisch beleidsmedewerker/coach aangesteld die hier op jaarbasis in totaal 170 uur aan besteedt. De houder vervult zelf de rol van pedagogisch beleidsmedewerker/coach en wordt gecoacht door een externe coach.

### **Aantal fte werkzame beroepskrachten bij de houder**

Volgens de houder was op 1 januari 2024 in totaal 5,5 fte beroepskrachten werkzaam bij de houder. In totaal gaat het dan om 7 werkzame beroepskrachten.

Op basis van het overzicht van de werkzame beroepskrachten op de website van Villa Vrolijk en het gesprek met de beroepskrachten concludeert de toezichthouder dat het voor 2024 door de houder berekende totale aantal fte en totale aantal werkzame beroepskrachten aannemelijk is.

### **Berekening ureninzet**

De minimale ureninzet voor 2024 is door de houder op juiste wijze berekend op 100 uur voor de pedagogisch beleidsmedewerkers en 70 uur voor de pedagogisch coaches. In totaal komt dat neer op 170 uur.

Deze berekening en de totale som aan minimale ureninzet wordt door de toezichthouder aannemelijk bevonden.

Deze berekening en de totale som aan minimale ureninzet wordt door de toezichthouder aannemelijk bevonden.

Uit een berekening volgt dat het aantal daadwerkelijk aangestelde 0,09 fte pedagogisch beleidsmedewerker/coach voldoet aan de minimale benodigde inzet van 2024.

### Vastlegging pedagogisch beleidsmedewerker/coach

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

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

Op basis van het gesprek met de beroepskrachten en het coachplan concludeert de toezichthouder dat het aannemelijk is dat de beroepskrachten in het voorgaande jaar daadwerkelijk coaching hebben ontvangen.

De houder voldoet aan de onderzochte voorwaarden.

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek houder (Telefonisch)
- Gesprek beroepskracht(en)
- Pedagogisch beleidsplan (Kinderopvang Villa Vrolijk 0 - 4 jaar)
- Personenregister Kinderopvang
- VOG-verificatie houder
- Website kinderopvang Villa Vrolijk
- COACHPLAN Kinderopvang Villa Vrolijk 2024

## Veiligheid en gezondheid

In het hoofdstuk 'Veiligheid en gezondheid' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- veiligheids- en gezondheidsbeleid;
- meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
- meld-, overleg- en aangifteplicht.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

### **Veiligheids- en gezondheidsbeleid**

Dit kindercentrum heeft een veiligheids- en gezondheidsbeleid, aangevuld met huisregels veiligheidsmanagement en huisregels gezondheidsmanagement. De toezichthouder heeft deze documenten bekeken en concludeert dat deze een heldere beschrijving bevatten van:

- wat te doen om de beschreven grote en kleine risico's te voorkomen;
- maatregelen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen;
- de achterwachtregeling.

Op basis van het gesprek met de beroepskrachten en een observatie concludeert de toezichthouder dat de beroepskrachten handelen volgens het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

Op basis van de EHBO-certificaten en de personeelsroosters concludeert de toezichthouder dat er altijd iemand aanwezig is voor het verlenen van eerste hulp aan kinderen.

### Tekortkoming

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid en de huisregels van dit kindercentrum zijn inzichtelijk voor de beroepskrachten in een map. De toezichthouder heeft deze map ingekeken en geconstateerd dat hierin het beleid en de huisregels van 2022 zijn opgenomen. Uit het interview met de houder blijkt dat dit beleid en dat deze huisregels niet actueel zijn. Er is een nieuw beleid en er zijn nieuwe huisregels m.b.t. 2024. Wanneer de beroepskrachten het beleid vanuit de map raadplegen en hiernaar gaan handelen dan werken zij niet conform het actuele beleid. De houder draagt er hierdoor geen zorg voor dat er conform het actuele beleid kan worden gehandeld.

In het veiligheids- en gezondheidsbeleid van dit kindercentrum zijn risico's beschreven. Hierbij is bij meerdere risico's aangegeven dat deze zijn uitgesloten. In de praktijk blijkt dat de risico's wel aanwezig zijn maar dat er maatregelen zijn genomen om de risico's te beperken. Doordat de risico's aanwezig zijn, zijn ze niet uitgesloten.

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid sluit niet aan bij de praktijk.

Ook constateert de toezichthouder dat niet alle aanwezige risico's met grote gevolgen en de maatregelen om deze risico's in te perken in het beleid zijn beschreven. Dit met betrekking tot:

- Vermissing
- Verdrinking (zwembad)
- Verbranding door heet water in de tuinslang

Tevens staat er in het betreffende beleid niet concreet omschreven hoe de houder van het kindercentrum er zorg voor draagt dat het actuele veiligheids- en gezondheidsbeleid en de evaluaties daarvan inzichtelijk zijn voor de stagiairs en ouders.



### Herstelaanbod

De toezichthouder heeft hiervoor een herstelaanbod gedaan. De houder heeft aangegeven hier gebruik van te willen maken. De houder heeft binnen het gestelde een herzien veiligheids- en gezondheidsbeleid aan de toezichthouder voorgelegd. Hierin zijn de aanwezige risico's niet meer als uitgesloten beschreven.

Ook zijn alle aanwezige risico's met grote gevolgen en de maatregelen om deze in te perken in het beleid vastgelegd.

In het herziene beleid is ook concreet omschreven hoe de houder van het kindercentrum er zorg voor draagt dat het actuele veiligheids- en gezondheidsbeleid en de evaluaties daarvan inzichtelijk zijn voor de stagiairs en ouders.

Tevens heeft de houder aangetoond dat het actuele veiligheids- en gezondheidsbeleid en de actuele huisregels inzichtelijk zijn voor de beroepskrachten. De houder heeft de documenten op de Ipad van de beroepskrachten geplaatst. De houder heeft een foto van deze Ipad, met hierop zichtbaar de documenten, met de toezichthouder gedeeld.

Doordat de beroepskrachten het actuele beleid in kunnen zien draagt de houder er zorg voor dat er conform het actuele beleid kan worden gehandeld.

De houder voldoet, na herstelaanbod, aan de onderzochte voorwaarden.

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

De houder van een kindercentrum 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 dagopvang conform het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt gehandeld.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 4 lid 1 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 brengt, 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, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 4 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 handswijze indien deze risico's zich verwezenlijken.

De houder van een kindercentrum beschrijft bij de maatregelen die gericht zijn op het inperken van het risico op grensoverschrijdend gedrag, in ieder geval de wijze waarop hij de dagopvang zodanig organiseert dat een beroepskracht, beroepskracht in opleiding of stagiair de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene.

(art 1.49 lid 1, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 4 lid 3 onder c Besluit kwaliteit kinderopvang)

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de wijze waarop de houder van een kindercentrum 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, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 4 lid 3 onder e Besluit kwaliteit kinderopvang)

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

Op basis van de notulen van de teamvergadering, het gesprek met de beroepskrachten en het A-4tje met daarop het stappenplan concludeert de toezichthouder dat de houder ervoor zorgt dat de beroepskrachten weten wat er in de meldcode staat en hoe en wanneer deze gebruikt moet worden.

De beroepskrachten hebben kennis van mogelijke signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling en kunnen aangeven hoe met deze signalen wordt omgegaan.

### **Tekortkoming**

Dit kindercentrum beschikt over een meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld. De toezichthouder heeft dit document ingezien en geconstateerd dat deze meldcode niet actueel is. In de meldcode wordt het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) genoemd.

### **Toelichting:**

Het AMK, later Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling (AMHK), was tot eind 2014 een Nederlandse organisatie die meldingen van vermoede kindermishandeling registreerde, daar advies over gaf en zo nodig actie ondernam.

Vanaf 2015 is Veilig Thuis het advies- en meldpunt voor huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling.

### **Herstelaanbod**

De toezichthouder heeft hiervoor een herstelaanbod gedaan. De houder heeft aangegeven hier gebruik van te willen maken. De houder heeft binnen de gestelde termijn het protocol kindermishandeling en huiselijk geweld aan de toezichthouder voorgelegd, de meldcode is hier een onderdeel van. De toezichthouder heeft dit document ingezien en geconstateerd dat het actueel is.

De houder voldoet, na herstelaanbod, aan de onderzochte voorwaarden.

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

### **Vaststellen meldcode**

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:

- a. een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door het personeel met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. een afwegingskader op basis waarvan het personeel het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling weegt en dat het personeel in staat stelt te beoordelen of sprake is van dusdanig ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling, dan wel van een

10 van 25

vermoeden daarvan, dat een melding is aangewezen;  
c. een toebedeling van verantwoordelijkheden aan de diverse personeelsleden bij de stappen van het stappenplan, inclusief vermelding van de functie van degene die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;  
d. indien van toepassing, specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van personeel vereisen;  
e. 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 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 5 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)

### **Meld-, overleg- en aangifteplicht**

Op basis van het interview met de beroepskrachten concludeert de toezichthouder dat de beroepskrachten kennis hebben van de handelwijze en de rol van de vertrouwensinspecteur indien er sprake is van een vermoeden dat de signalen een bij de houder werkzaam persoon of de houder betreffen.

De beroepskrachten en de houder zijn op de hoogte van de meld-, overleg- een aangifteplicht.

De houder voldoet aan de onderzochte voorwaarden.

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek houder (Telefonisch)
- Gesprek beroepskracht(en)
- Observatie
- EHBO-certificaat
- Personeelsrooster
- Beleid veiligheid en gezondheid (Kinderopvang Villa Vrolijk, versie 19 januari 2021 en versie april 2024 en versie augustus 2024)
- Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (versie 2013, niet actueel)
- Notulen teamoverleg (22 mei 2024 en 7 juli 2024)
- Protocol ("kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag", versie mei 2024. Ontvangen n.a.v. herstelaanbod.)
- Protocol wat te doen bij een ongeval
- Protocol kind is zoek
- Protocol kinderen in de zon
- Protocol vermissing
- Huisregels gezondheidsmanagement, versie 19 juli 2022
- Huisregels veiligheidsmanagement, versie 19 juli 2022
- Huisregels gezondheidsmanagement, versie 19 mei 2024
- Huisregels veiligheidsmanagement, versie 19 mei 2024
- Foto iPad met hierop zichtbaar de documenten voor de beroepskrachten, ontvangen op 27 augustus 2024.

## Ouderrecht

In het hoofdstuk 'Ouderrecht' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- informatie;
- oudercommissie;
- klachten en geschillen.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

### **Informatie**

Op basis van de website van Villa Vrolijk, de door de oudercommissie ingevulde vragenlijst, de getoonde nieuwsbrief en het interview met de houder concludeert de toezichthouder dat de houder ouders voldoende informeert over de gang van zaken in dit kindercentrum, het inspectierapport en de geschillencommissie.

### **Tekortkoming**

Ter inzage en informatie voor beroepskrachten en ouders is er binnen dit kindercentrum een map aanwezig. In deze map zijn documenten met betrekking tot beleid en werkprocessen terug te vinden waaronder het beleid veiligheid en gezondheid en de huisregels. Uit de betreffende documenten en het interview met de houder constateert de toezichthouder dat deze documenten niet meer actueel zijn. Hierdoor worden ouders niet vanuit het actuele beleid veiligheid en gezondheid en de actuele huisregels geïnformeerd.

### **Herstelaanbod**

De toezichthouder heeft hiervoor een herstelaanbod gedaan. De houder heeft aangegeven hier gebruik van te willen maken. De houder heeft binnen de gestelde termijn aangetoond dat ouders vanuit het ouderportaal worden geïnformeerd over het actuele beleid binnen dit kindercentrum. Dit door een screenshot van het ouderportaal met de toezichthouder te delen. Hierop is zichtbaar dat het actuele beleid, waaronder het beleid veiligheid en gezondheid en de huisregels, vanuit het ouderportaal inzichtelijk zijn voor de ouders.

Ook heeft de houder een nieuwsbrief voor de ouders met de toezichthouder gedeeld. Hierin is voor de ouders beschreven welke documenten de ouders op welke plek terug kunnen vinden in het ouderportaal.

De houder voldoet, na herstelaanbod, aan de onderzochte voorwaarden.

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

De houder van een kindercentrum informeert de ouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid zoals beschreven in artikel 1.48d tot en met 1.57d van de wet.  
(art 1.54 lid 1 Wet kinderopvang)

### **Oudercommissie**

Dit kindercentrum heeft een reglement oudercommissie. De toezichthouder heeft dit document bekeken en concludeert dat hierin de juiste informatie is opgenomen.

Dit kindercentrum heeft een oudercommissie. Op basis van het reglement oudercommissie de door de oudercommissie ingevulde vragenlijst concludeert de toezichthouder dat de leden worden gekozen uit en door ouders van dit kindercentrum, dat beroepskrachten geen lid zijn van de oudercommissie, dat de oudercommissie haar eigen werkwijze bepaalt en dat het reglement oudercommissie niet wordt gewijzigd zonder toestemming van de oudercommissie.

De houder voldoet aan de onderzochte voorwaarden.

### **Klachten en geschillen**

Uit het interview met de houder en het Landelijk Register Kinderopvang heeft de toezichthouder geconstateerd dat de houder is aangesloten bij de Geschillencommissie.

Dit kindercentrum heeft in het voorgaande jaar geen klachten ontvangen. Hierdoor is er geen klachtenjaarverslag.

### **Tekortkoming**

Een kindercentrum moet over een regeling beschikken 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.

Uit het interview met de houder en de informatiebrochure heeft de toezichthouder geconstateerd dat dit kindercentrum over een klachtenregeling beschikt. Deze regeling is als volgt vastgelegd in de informatiebrochure:

#### *Klachtenregeling*

*Wij gaan ervan uit dat we u goede opvang kunnen bieden. Mocht u onverhoopt toch ergens problemen tegenkomen en een klacht willen neerleggen, dan willen we u van harte uitnodigen met mij in gesprek te gaan. Als uw klacht vervolgens niet tot tevredenheid is opgelost kunt u zich richten tot de oudercommissie. Deze commissie kan u verder helpen en u de informatie verstrekken die u nodig heeft om uw klacht te laten behandelen door de branchevereniging.*

Op de website van kinderopvang Villa Vrolijk wordt er ook aandacht besteed aan het indienen van klachten:

#### *Klachtencommissie:*

*Vanaf 1 januari 2016 zijn alle houders van kinderopvangcentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus volgens de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen verplicht zich te registreren bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waaraan tevens het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is. Mocht u niet tevreden zijn over onze dienstverlening of een klacht hebben en komt u met ons of onze ouderraad niet tot een oplossing dan is het mogelijk om een klacht in te dienen via de Geschillencommissie Kinderopvang. Uiteraard gaan wij er vanuit dat u eventuele klachten of opmerkingen rechtstreeks met ons of onze ouderraad deelt. Mocht u meer informatie wensen over de geschillencommissie spreekt u dan een van ons aan of klik op deze link.*

Daarnaast is de ondersteuning en melding van klachten in het beleid veiligheid en gezondheid beschreven:

### Ondersteuning en melding van klachten

*Hoewel ik mij uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid, kan het altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een klacht heeft. Ik staan open voor feedback, en bespreek deze klacht het liefst direct met de medewerker of ouder zelf om tot een oplossing te komen.*

*Indien ik er met de medewerker of ouder op deze wijze er niet kan uitkomen, dan kan de medewerker of ouder contact opnemen met onze Oudercommissie, mocht dit niet helpen, kan de medewerker of ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang en in het uiterste geval met de Geschillencommissie Kinderopvang.*

Uit het interview met blijkt dat er geen andere regeling omtrent klachten is vastgesteld en beschreven.

Een regeling omtrent klachten moet voldoen aan de volgende voorwaarden:

De regeling moet schriftelijk zijn vastgelegd, 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 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.

De toezichthouder concludeert dat de beschrijving van de klachtenregeling in de informatiebrochure, het beleid veiligheid en gezondheid en de vastgelegde informatie op de website niet voldoen aan bovenstaande voorwaarden. De huidige klachtenregeling blijkt onvolledig.

### Herstelaanbod

De toezichthouder heeft hiervoor een herstelaanbod gedaan. De houder heeft aangegeven hier gebruik van te willen maken. De houder heeft binnen de gestelde termijn een klachtenreglement aan de toezichthouder voorgelegd. Dit reglement voldoet aan de gestelde voorwaarden.

De houder voldoet, na herstelaanbod, aan de onderzochte voorwaarden.

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

De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in 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 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)

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek houder (Telefonisch)
- Vragenlijst oudercommissie (ontvangen op 14 augustus 2024)
- Pedagogisch beleidsplan (Kinderopvang Villa Vrolijk 0 - 4 jaar)
- Klachtenregeling (Kinderopvang Villa Vrolijk. N.a.v. herstelaanbod ontvangen op 15 augustus 2024)
- Reglement oudercommissie
- Informatiemateriaal voor ouders (aanwezig binnen het kindercentrum)
- Website
- Nieuwsbrief (Juli 2024 en nieuwsbrief augustus 2024)
- Informatiebrochure
- Beleid veiligheid en gezondheid kinderopvang Villa Vrolijk
- Huisregels gezondheidsmanagement, versie 19 juli 2022
- Huisregels veiligheidsmanagement, versie 19 juli 2022
- Huisregels gezondheidsmanagement, versie 19 mei 2024
- Huisregels veiligheidsmanagement, versie 19 mei 2024
- Screenshot ouderportaal met hierop zichtbaar dat het beleid inzichtelijk is voor ouders, ontvangen op 27 augustus 2024

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Pedagogisch klimaat</b>
<b>Pedagogisch beleid</b>
Het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan. De houder van een kindercentrum draagt er zorg voor dat in de dagopvang conform het pedagogisch beleidsplan wordt gehandeld. (art 1.49 lid 1 en 2 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 3 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)
<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 en de bestuurder, vennoot, maat of beheerder van dat kindercentrum;</li><li>de participerende ouder;</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 f ingeschreven in het personenregister kinderopvang en gekoppeld aan de houder. (art 1.50 lid 3 en 1.48d lid 3 Wet kinderopvang)</p> <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 kan de persoon zijn werkzaamheden aanvangen. (art 1.48d lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang)</p>
<b>Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers</b>
<p>De houder van het kindercentrum zet de pedagogisch beleidsmedewerker voor het coachen van beroepskrachten bij de uitvoering van hun werkzaamheden en de totstandkoming en implementatie van pedagogische beleidsvoornemens voor het vereiste aantal uren in. Het minimaal aantal uren inzet wordt jaarlijks bepaald op grond van de rekenregels in het besluit. (art 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 8 lid 1 en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p> <p>De houder van een kindercentrum bepaalt jaarlijks, indien hij meer dan één kindercentrum exploiteert, de wijze waarop hij het verplichte minimaal aantal uren waarvoor pedagogisch beleidsmedewerkers worden ingezet, verdeelt over de verschillende kindercentra en legt dit schriftelijk vast zodat dit inzichtelijk is voor de beroepskrachten en ouders. De houder geeft de</p>



verdeling zodanig vorm dat iedere beroepskracht jaarlijks coaching ontvangt in de uitvoering van de werkzaamheden.

(art 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 8 lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang)

## Veiligheid en gezondheid

### Veiligheids- en gezondheidsbeleid

De houder van een kindercentrum 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 dagopvang conform het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt gehandeld.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 4 lid 1 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 brengt, 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, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 4 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 handwijze indien deze risico's zich verwezenlijken.

De houder van een kindercentrum beschrijft bij de maatregelen die gericht zijn op het inperken van het risico op grensoverschrijdend gedrag, in ieder geval de wijze waarop hij de dagopvang zodanig organiseert dat een beroepskracht, beroepskracht in opleiding of stagiair de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene.

(art 1.49 lid 1, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 4 lid 3 onder c Besluit kwaliteit kinderopvang)

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de wijze waarop de houder van een kindercentrum 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, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 4 lid 3 onder e Besluit kwaliteit kinderopvang)

De houder of voorgenomen houder van een kindercentrum 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 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 4 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de wijze waarop de houder van een kindercentrum er zorg voor draagt dat het veiligheids- en gezondheidsbeleid

samen met de beroepskrachten een continu proces is van het vormen van beleid, implementeren, evalueren en actualiseren.

(art 1.49 lid 1, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 4 lid 3 onder a 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 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 4 lid 3 onder d en 4 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, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 4 lid 3 onder f en 7 lid 5 en 6 Besluit kwaliteit kinderopvang)

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.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 4 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 8 Regeling Wet kinderopvang)

## Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

### Vaststellen meldcode

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:

- a. een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door het personeel met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. een afwegingskader op basis waarvan het personeel het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling weegt en dat het personeel in staat stelt te beoordelen of sprake is van dusdanig ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling, dan wel van een vermoeden daarvan, dat een melding is aangewezen;
- c. een toedeling van verantwoordelijkheden aan de diverse personeelsleden bij de stappen van het stappenplan, inclusief vermelding van de functie van degene die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
- d. indien van toepassing, specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van personeel vereisen;
- e. 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 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 5 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)

## Stappenplan meldcode

Het door de houder van een kindercentrum 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 toepassen van het afwegingskader, bedoeld in het eerste lid, onderdeel b;

het beslissen over:

- het doen van een melding, en
- het inzetten van de noodzakelijke hulp.

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

## Bevorderen kennis en gebruik meldcode

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

(art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang)

## Meld-, overleg- en aangifteplicht

### Meldplicht medewerker

De houder van een kindercentrum bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, als een bij 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 seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, deze persoon de houder daarvan onverwijld in kennis stelt.

(art 1.51b lid 3 en 5 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

### Overlegmogelijkheid medewerker

De houder van een kindercentrum bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, als een bij de houder werkzaam persoon bekend is geworden dat de houder of diens eindverantwoordelijke zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, de medewerker in contact kan treden met de vertrouwensinspecteur kinderopvang.

(art 1.51c lid 1 en 3 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

### Aangifteplicht medewerker

De houder van een kindercentrum bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, als een medewerker bekend is geworden dat de houder of diens eindverantwoordelijke zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, deze persoon in geval van een redelijk vermoeden onverwijld aangifte bij de politie doet.

(art 1.51 b lid 4 en 5 en 1.51c lid 1 en 2 en 3 Wet kinderopvang)

### Overlegplicht houder

Als het de houder bekend is geworden dat een bij de onderneming werkzaam persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, treedt hij onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur kinderopvang.

19 van 25

(art 1.51b lid 1 en 5 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

#### Aangifteplicht houder

Als na overleg met de vertrouwensinspecteur geconcludeerd moet worden dat er sprake is van een redelijk vermoeden dat een medewerker zich schuldig heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, doet de houder hiervan onverwijld aangifte. De houder stelt de vertrouwensinspecteur hiervan onverwijld in kennis.

(art 1.51b lid 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

### Ouderrecht

#### Informatie

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

(art 1.54 lid 1 Wet kinderopvang)

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

(art 1.54 lid 2 en 3 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

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)

#### Oudercommissie

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

(art 1.46 lid 2 en 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 van een kindercentrum wijzigt het reglement voor de oudercommissie na instemming van de oudercommissie.

(art 1.59 lid 5 Wet kinderopvang)

De houder heeft, zes maanden na registratie, voor het kindercentrum een oudercommissie ingesteld die tot taak heeft de houder van een kindercentrum te adviseren over de onderwerpen in artikel 1.60 van de Wet. In afwijking hiervan kan een gecombineerde oudercommissie voor

20 van 25

meerdere kindercentra zijn ingesteld als de houder in hetzelfde of een aangrenzend gebouw meer dan een kindercentrum exploiteert.

## **OF**

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

(art 1.58 lid 1 en 2 en 1.58a lid 1 Wet kinderopvang)

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

(art 1.58 lid 5 en 1.60c lid 2 Wet kinderopvang)

De leden van de oudercommissie worden gekozen uit en door de ouders van wie de kinderen in het kindcentrum worden opgevangen. Als sprake is van een gecombineerde oudercommissie bestaat die in elk geval uit een ouder per afzonderlijk kindercentrum.

(art 1.58 lid 4 en 1.58a lid 3 Wet kinderopvang)

De oudercommissie bepaalt haar eigen werkwijze.

(art 1.58 lid 6 Wet kinderopvang)

## **Klachten en geschillen**

De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in 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 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 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 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

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

(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang voor het behandelen van:

a. geschillen tussen houder en ouder over:

- een gedraging van de houder 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, 1.57 lid 1, 1.60 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

## Gegevens voorziening

### **Opvanggegevens**

Naam voorziening	: Kinderopvang Villa Vrolijk
Website	: <a href="http://www.villavrolijksintmaartensdijk.nl">http://www.villavrolijksintmaartensdijk.nl</a>
Vestigingsnummer KvK	: 000031821103
Aantal kindplaatsen	: 16
Gesubsidieerde voorschoolse educatie	: Nee

### **Gegevens houder**

Naam houder	: Maatje Adriana van Tiggele - Jasperse
KvK nummer	: 77249674
Aansluiting geschillencommissie	: Ja

## Gegevens toezicht

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

Naam GGD	: GGD Zeeland
Adres	: Postbus 345
Postcode en plaats	: 4460 AS GOES
Telefoonnummer	: 0113-249400
Onderzoek uitgevoerd door	: A. de Gouw

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

Naam gemeente	: Tholen
Adres	: Postbus 51
Postcode en plaats	: 4690 AB THOLEN

### **Planning**

Datum inspectie	: 30-07-2024
Opstellen concept inspectierapport	: 29-08-2024
Zienswijze houder	: 09-09-2024
Vaststelling inspectierapport	: 09-09-2024
Verzenden inspectierapport naar houder	: 09-09-2024
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 09-09-2024

Openbaar maken inspectierapport

: 09-09-2024



## Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Mijn reactie op het concept inspectierapport van KDV en BSO Kinderopvang Villa Vrolijk

Het was voor mij een behoorlijke stap om meer digitaal te gaan verwerken, maar mevrouw de Gouw heeft mij wel in laten zien dat dit veel beter en zorgvuldiger is. Niet alleen voor mijn personeel, maar ook naar mijn ouders toe. De andere aanpassingen die ik nog heb moeten voldoen heb ik opgevat als een leerproces en dat je altijd rekening moet houden met aanpassingen. Ik heb de inspectie als een leerzame ervaring beschouwd, waar er wederzijds respect voor elkaar was.

Ook de medewerkers die op dat moment op de groep stonden hebben het als een positieve ervaring ervaren.