



Noord- en Oost-Gelderland



## Inspectierapport

Doomijn BSO Heuvellaan (BSO)

Burglaan 44

7314 BM Apeldoorn

Registratienummer 254264414

Toezichthouder:	GGD Noord- en Oost-Gelderland
In opdracht van gemeente:	Apeldoorn
Datum inspectie:	22-11-2022
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	28-02-2023

# 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
Ouderrecht.....	9
Overzicht getoetste inspectie-items .....	11
Pedagogisch klimaat.....	11
Personeel en groepen .....	11
Ouderrecht.....	13
Gegevens voorziening .....	16
Opvanggegevens .....	16
Gegevens houder.....	16
Gegevens toezicht.....	16
Gegevens toezichthouder (GGD).....	16
Gegevens opdrachtgever (gemeente) .....	16
Planning .....	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. Het betreft een onaangekondigd jaarlijks onderzoek.

GGD Noord- en Oost-Gelderland werkt volgens een model voor flexibele inspectie-activiteit, gebaseerd op landelijk beleid. Hierbij wordt in overleg met de gemeente bepaald hoe het inspectie-onderzoek wordt ingericht.

De volgende domeinen zijn onderzocht:

- Pedagogisch beleid en pedagogische kwaliteit;
- Personeel en groepen;
- Ouderrecht.

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.

GGD Noord- en Oost-Gelderland is in samenwerking met de gemeente Apeldoorn begonnen met flexibel inspecteren. Dit heeft als einddoel een verhoging van de kwaliteit van de kinderopvang in Nederland.

Met de invoering van deze flexibele inspectieactiviteit worden de vaste verplichte onderwerpen losgelaten. De enige verplicht te toetsen onderwerpen die blijven bestaan zijn de controle op VOG en inschrijving in het personenregister kinderopvang (PRK) en de pedagogische kwaliteit.

Tijdens dit jaarlijkse onderzoek is de set 'Kwaliteit' getoetst.

## **Beschouwing**

### **Locatie:**

Buitenschoolse opvang (BSO) Heuvellaan is een BSO van kinderopvangorganisatie Doomijn. BSO Heuvellaan is gevestigd in de Heuvellaanschool in Apeldoorn West. De BSO werkt samen met BSO Roezemoes van dezelfde organisatie.

### **Inspectiegeschiedenis**

Jaarlijks onderzoek 2018: Er zijn overtredingen geconstateerd binnen de domeinen 'personeel en groepen' en 'veiligheid en gezondheid'.

Nader onderzoek 24 september 2018: De houder heeft de overtredingen hersteld.

Jaarlijks onderzoek 16 april 2019: De BSO voldoet aan de onderzochte voorwaarden.

2020: Er heeft vanwege de coronapandemie geen jaarlijks onderzoek plaatsgevonden.

Incidenteel onderzoek 3-09-2021: Er heeft een onderzoek plaatsgevonden vanwege een wijziging houder van Kinderopvang OOK B.V. naar Stichting Kinderopvang OOK met een positief advies tot doorvoering van deze houderwijziging in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK).

Jaarlijks onderzoek 11-11-2021: De BSO voldoet aan de onderzochte voorschriften.

**Bevindingen op hoofdlijnen**

Doomijn BSO Heuvellaan voldoet aan de onderzochte kwaliteitseisen.

Verdere toelichting is te lezen in onderstaand inspectierapport.

**Advies aan College van B&W**

Geen handhaving.

# Observaties en bevindingen

## Pedagogisch klimaat

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

- pedagogisch klimaat

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

### **Pedagogisch beleid**

Doomijn, de koepelorganisatie waaronder de houder valt, heeft een algemeen pedagogisch beleidsplan: Lublap! Pedagogisch beleidsplan versie 28-02-2022.

De locatiegebonden onderdelen zijn in een pedagogisch werkplan als aanvulling op het algemeen beleidsplan uitgewerkt.

De beroepskrachten zijn op de hoogte van het pedagogisch beleid. Uit de praktijkobservatie blijkt dat de beroepskrachten handelen conform het pedagogisch beleid.

In het pedagogisch beleid beschrijft de houder onder andere het volgende over activiteiten in relatie tot het ondersteunen van kinderen in hun sociale ontwikkeling:

*'Interactie en sociale vaardigheden*

*De pedagogisch medewerker creëert een kinderwereld waarin kinderen uitgedaagd worden om sociale vaardigheden te oefenen. Door niet voor elk kind alles klaar te leggen, stimuleren we het samenwerken. Tijdens spel, onderzoek en verwondering worden kinderen gestimuleerd te communiceren met elkaar, elkaar vragen te stellen, hulp te bieden en waardering te krijgen van elkaar.'*

Op de middag van inspectie worden vrije spelactiviteiten door de kinderen ondernomen. Op het podium is een creatief bouwwerk gemaakt. De kinderen initiëren met elkaar een spel met het bouwwerk. Vervolgens stelt een kind voor om twister te doen met elkaar. Er ontstaat een groepsactiviteit en kinderen betrekken elkaar bij het spel. De beroepskrachten zorgen voor huiselijkheid en gezelligheid. Ze zijn betrokken aanwezig. Kinderen die buiten willen spelen gaan naar het schoolplein.

### **Conclusie**

De BSO beschikt over een pedagogisch beleidsplan, de beroepskrachten handelen hiernaar. Het pedagogische klimaat is geborgd op het moment van het inspectiebezoek.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview anders namelijk: (beroepskrachten)
- Observatie(s)
- Pedagogisch beleidsplan (Lublap! Pedagogisch beleidsplan versie 28-02-2022)
- Pedagogisch werkplan

## Personeel en groepen

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

- verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang;
- opleidingseisen;
- aantal beroepskrachten en eisen aan de inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiaires;
- inzet pedagogisch beleidsmedewerker;
- stabiliteit van de opvang voor kinderen;
- gebruik van de voertaal.

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

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

De aanwezige beroepskrachten, de locatiemanager, de pedagogisch beleidsmedewerkers en de uitvoerend bestuurder zijn ingeschreven en gekoppeld aan de houder in het personenregister kinderopvang (PRK). Daarbij zijn de verklaringen omtrent gedrag natuurlijke personen goedgekeurd.

### **Conclusie**

De houder en de in te zetten beroepskrachten zijn in bezit van een geldige verklaring omtrent het gedrag. Eenieder is ingeschreven in het personenregister kinderopvang.

### **Opleidingseisen**

#### Diploma's beroepskrachten

De beroepskrachten die worden ingezet beschikken over een diploma die volgens de geldende cao Kinderopvang een kwalificatie geven.

#### Pedagogisch beleidsmedewerker/coach

Er wordt voldaan aan het voorschrift: Pedagogisch beleidsmedewerkers beschikken over een voor de werkzaamheden passende opleiding zoals opgenomen in de meest recent aangevragen cao Kinderopvang en cao Sociaal Werk.

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

Op het moment van inspectie worden 19 kinderen van 4 tot 13 jaar in 1 basisgroep opgevangen door 2 beroepskrachten.

De inzet van het aantal beroepskrachten wordt berekend aan de hand van het aantal aanwezige kinderen en de leeftijden van deze kinderen per basisgroep. Daarbij wordt rekening gehouden met de nieuwste rekenregels bij de vereiste inzet van beroepskrachten.

De beroepskracht-kindratio is geborgd op het moment van inspectie.

## **Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers**

### **Pedagogisch beleidsmedewerker/coach**

Kinderopvangorganisatie Doomijn heeft ervoor gekozen om de functie pedagogisch beleidsmedewerker onder te verdelen in beleidsmedewerker en coach. Het deel wat betreft het beleid wordt door verschillende functies uitgevoerd en de werkwijze is vastgelegd in het document: Afdeling PKO: Pedagogiek – Kwaliteit- Ontwikkeling Inzet, planning en verantwoording pedagogisch beleidsmedewerkers en pedagogisch coaches 2021 - 2022.

De coaching wordt uitgevoerd door daarvoor aangestelde pedagogische coaches.

### **Berekening**

#### *Wettelijke basis*

De minimale ureninzet van de pedagogisch beleidsmedewerker: 50 uur x het aantal kindercentra

De minimale ureninzet van de pedagogisch coach: 10 uur x het aantal fte pedagogisch medewerkers

#### *Berekening door Doomijn*

beleidsmedewerker: 50x 148 locaties = 7400;

coach: 10 x 428,2 FTE = 4282

De berekening van Doomijn is plausibel. In het bovengenoemde document wordt verder uitgewerkt hoe de uren verdeeld zijn wat betreft de coaching.

### **Verdeling en communicatie**

#### *Verdeling locatie*

In het document wordt het volgende aangegeven over de verdeling over de locaties:

*'De coaching-uren worden in beginsel zodanig verdeeld over de locaties dat elke pedagogisch medewerker coaching ontvangt. Elke pedagogisch medewerker volgt in 2022 twee coaching-bijeenkomsten ten aanzien van het pedagogisch beleid. Deze coaching vindt plaats op verschillende manieren en de inhoudelijke registratie wordt door onze pedagogisch medewerker zelf geborgd door gebruikmaking van het coachschriftje dat per 2020 in gebruik genomen is. De overige coaching uren worden vraag gestuurd ingezet. Dit kan op basis van pedagogische ondersteuning (ontwikkelvraag van een kind/ de groep) of een eigen ontwikkelbehoefte. De coachvraag wordt gesteld door de pedagogisch medewerker, door de manager of door de pedagogisch coach.'*

Er is een ontwikkelbeleid en een ontwikkelplan, waar dit nader wordt omschreven. Alle medewerkers worden in dit ontwikkelplan meegenomen waar een deel van de ontwikkeling in de vorm van training begeleid wordt door de pedagogisch beleidsmedewerker/ coach uit de eigen regio.

### **Communicatie**

Voor beroepskrachten zijn alle documenten digitaal in te zien op de applicatie Manual Masters, die 'de Werkwijzer' wordt genoemd.

Voor ouders is er een ouderportaal en zijn de algemene documenten in te zien via 'mijndoomijn', waaronder het document 'Inzet, planning en verantwoording coaches/beleidsmedewerkers PKO 2021-2022.'

**Praktijk**

Op deze locatie vindt coaching on the job plaats. De pedagogisch coach volgt een eigen planning per locatie en legt dit vast in een registratie. Deze registratie doet elke pedagogisch beleidsmedewerker/coach in een eigen format. Hierin wordt duidelijk gemaakt hoe de uren omtrent coaching over de kindercentra zijn verdeeld. De invalkrachten ontvangen tevens coaching on the job.

**Conclusie**

Aan de onderzochte voorschriften op dit onderdeel wordt voldaan.

**Gebruik van de voorgeschreven voertaal**

De voertaal is Nederlands.

**Gebruikte bronnen**

- Interview manager/ locatieverantwoordelijke
- Interview anders namelijk: (beroepskrachten)
- Observatie(s)
- Personenregister Kinderopvang
- Landelijk Register Kinderopvang
- Diploma/kwalificatie beroepskrachten
- Plaatsingsoverzicht
- Presentielijsten
- Personeelsrooster
- Diploma/kwalificatie pedagogisch beleidsmedewerker(s)
- Afdeling PKO: Pedagogiek – Kwaliteit- Ontwikkeling Inzet, planning en verantwoording pedagogisch beleidsmedewerkers en pedagogisch coaches 2021 - 2022
- Ontwikkelbeleid Doorn 2021-2024
- Ontwikkelplan Doorn 2022



## 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**

De houder informeert ouders aan de hand van:

- de website van de houder;
- marketingcommunicatie in samenwerking met de basisschool;
- het ouderportaal.

De houder publiceert informatie op de website van de houder.

De houder brengt de klachtenregeling en de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie via de website onder de aandacht van de ouders.

Ouders krijgen vanaf vier weken voorafgaand aan de eerste opvang dag inzage in het ouderportaal. Via dit portaal heeft de ouder toegang tot het meest recente pedagogisch beleid en het veiligheids- en gezondheidsbeleid van de organisatie. Ouders kunnen documenten inzien zoals het algemene pedagogisch beleidsplan, het locatie specifieke werkplan en de algemene praktische afspraken van Doomijn. In het locatiespecifieke werkplan heeft de houder de regeling omtrent de afwijking van de beroepskracht-kindratio, de momenten waarop dit wel en niet gebeurt, vastgelegd.

Het laatste inspectierapport van het inspectieonderzoek staat op de website geplaatst van de houder.

### **Oudercommissie**

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

Er is een oudercommissie ingesteld met 4 leden.

### **Klachten en geschillen**

De houder heeft een klachtenregeling vastgesteld en is aangesloten bij de door de minister van Justitie en Veiligheid erkende Geschillencommissie Kinderopvang.

De regeling voor de afhandeling van de klachten heeft de houder geplaatst op de website [www.doomijn.nl](http://www.doomijn.nl).

De klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview manager/ locatieverantwoordelijke
- Interview anders namelijk: (beroepskrachten)
- Observatie(s)
- Landelijk Register Kinderopvang
- Reglement oudercommissie
- Website ([www.doomijn.nl](http://www.doomijn.nl))
- Klachtenregeling
- Jaarverslag klachten
- Aansluiting geschillencommissie

## 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 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 1 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 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.</p> <p>(art 1.50 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 van een kindercentrum kan de persoon zijn werkzaamheden aanvangen.</p> <p>(art 1.48d lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang)</p>
<b>Opleidingseisen</b>
<p>Beroepskrachten beschikken over een passende opleiding zoals opgenomen in de meest recent aangevragen cao Kinderopvang.</p> <p>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.</p> <p>(art 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 2 Wet kinderopvang; art 15 lid 1, 2 en 19a Besluit kwaliteit kinderopvang; art 7 lid 1 Regeling Wet kinderopvang)</p>

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; art 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 de rekenregels.

(art 1.49 lid 1, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 16 lid 1, 2, 3, 4, 8 en bijlage 1 onderdeel b en c Besluit kwaliteit kinderopvang; art 9c Regeling Wet 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 en 1.60c lid 1 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 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 17 lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang)

#### Gebruik van de voorgeschreven voertaal

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

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

#### **OF**

De Nederlandse taal wordt als voertaal gebruikt. Indien de herkomst van de kinderen in specifieke omstandigheden daartoe noodzaakt, kan mede een andere taal als voertaal worden gebruikt, overeenkomstig een door de houder van een kindercentrum vastgestelde gedragscode.

(art 1.55 lid 2 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)

De houder van een kindercentrum informeert de ouders nadrukkelijk over de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet dan vereist is op basis van het aantal aanwezige kinderen, alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken en wordt voldaan aan de inzet van het minimaal aantal beroepskrachten op grond van de beroepskracht-kindratio.  
(art 1.50 lid 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 12 lid 4 Besluit kwaliteit 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, 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)

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

## OF

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

(art 1.58 lid 1 en 2 Wet kinderopvang)

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

(art 1.58 lid 5 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 kindercentrum worden opgevangen.

(art 1.58 lid 4 Wet kinderopvang)

De oudercommissie bepaalt haar eigen werkwijze.

(art 1.58 lid 6 Wet kinderopvang)

## Klachten en geschillen

De houder van een kindercentrum 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 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 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.

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, 1.60 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

## Gegevens voorziening

### **Opvanggegevens**

Naam voorziening : Doomijn BSO Heuvellaan  
Website : <http://www.doomijn.nl>  
Vestigingsnummer KvK : 000033551596  
Aantal kindplaatsen : 36

### **Gegevens houder**

Naam houder : Stichting Doomijn Apeldoorn  
Adres houder : Postbus 1064  
Postcode en plaats : 8001 BB Zwolle  
KvK nummer : 66192633  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

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

Naam GGD : GGD Noord- en Oost-Gelderland  
Adres : Postbus 3  
Postcode en plaats : 7200 AA Zutphen  
Telefoonnummer : 088-4433000  
Onderzoek uitgevoerd door : Mw. M. Poortinga

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

Naam gemeente : Apeldoorn  
Adres : Postbus 9033  
Postcode en plaats : 7300 ES APELDOORN



### **Planning**

Datum inspectie	: 22-11-2022
Opstellen concept inspectierapport	: 20-02-2023
Zienswijze houder	: 28-02-2023
Vaststelling inspectierapport	: 28-02-2023
Verzenden inspectierapport naar houder	: 28-02-2023
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 28-02-2023
Openbaar maken inspectierapport	: 03-03-2023

## Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

### **Zienswijze conceptrapport BSO Heuvellaan**

Datum: 28-2-2023.

Naar aanleiding van het inspectiebezoek op 22 november 2022 heeft Doomijn Kinderopvang de volgende opmerking over het conceptrapport;

Wij zijn blij met deze positieve GGD rapportage waarin aan alle getoetste voorwaarden is voldaan.

Wij kunnen ons vinden in het rapport dat door, mevr. M. Poortinga Toezichthouder GGD Noord- en Oost-Gelderland, is opgemaakt.