

## Inspectierapport

Kindcentrum La luna (KDV)

Langestraat 155

7491AE Delden

Registratienummer 303604670

Toezichthouder:	GGD Twente
In opdracht van gemeente:	Hof van Twente
Datum inspectie:	28-11-2018
Type onderzoek:	Onderzoek na registratie
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	17-12-2018

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Het onderzoek .....	3
Observaties en bevindingen .....	4
Overzicht getoetste inspectie-items .....	14
Gegevens voorziening .....	20
Gegevens toezicht .....	20
Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum.....	21

# Het onderzoek

## **Onderzoeksopzet**

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

## **Beschouwing**

Deze beschouwing beschrijft de resultaten van dit onderzoek na registratie. Na de feiten over het kindercentrum volgen de belangrijkste bevindingen. Deze worden elders in het rapport per domein en de daarbij horende inspectie-items verder uitgewerkt.

## **Feiten over dit kindercentrum**

Kinderdagverblijf (KDV) 'La luna' aan de Langestraat 155 te Delden is met 16 kindplaatsen in een sportcomplex 'Rood Zwart' gevestigd. Deze locatie betreft een peutergroep (2-4 jaar). Deze locatie is momenteel op de maandag ochtend geopend.

## **Inspectiegeschiedenis**

Op 17 mei 2018 heeft een onderzoek voor registratie plaatsgevonden. Het betrof een verhuizing van de Langestraat 118 naar de Langestraat 155 te Delden. Tijdens dit onderzoek is aan de gestelde eisen voldaan.

## **Bevindingen op hoofdlijnen**

Tijdens dit onderzoek heeft de houder aan de getoetste eisen voldaan.

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

Geen handhaving.

## Observaties en bevindingen

### **Registratie, wijzigingen en administratie**

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Registratie, wijzigingen en administratie'. Per aspect worden eerst de gegevens beschreven over het kindercentrum. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

#### **Registratie**

Het kindercentrum is niet in exploitatie genomen voordat een onderzoek heeft plaatsgevonden, waaruit blijkt dat de exploitatie redelijkerwijs zal plaatsvinden in overeenstemming met de daarvoor gestelde regels.

#### **Conclusie**

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarde.

#### **Administratie**

Kinderopvang geschiedt op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van het kindercentrum en de ouder.

De administratie van het kindercentrum is zodanig ingericht dat op verzoek van de toezichthouder tijdig de gegevens kunnen worden verstrekt.

#### **Conclusie**

Er is aan de getoetste voorwaarden voldaan.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke
- Interview (beroepskracht)
- Landelijk Register Kinderopvang
- Opgevraagde documenten

## **Pedagogisch klimaat**

Tijdens dit onderzoek is het pedagogisch beleidsplan (werkplan) beoordeeld en er is geobserveerd of de beroepskrachten handelen naar de pedagogische basisdoelen in het algemeen en het pedagogisch beleidsplan specifiek.

De pedagogische basisdoelen zijn:

- De emotionele veiligheid
- De persoonlijke competentie
- De sociale competentie
- De overdracht van normen en waarden

### **Pedagogisch beleid**

In het pedagogisch beleidsplan is de kenmerkende visie van het kindercentrum omschreven.

In het pedagogisch beleidsplan (versie: september 2018) is onder andere het volgende beschreven:

- De wijze waarop invulling wordt gegeven aan verantwoorde opvang (het betreft de emotionele veiligheid, de normen en waarden en de persoonlijke- en sociale competenties).
- Ten minste een concrete beschrijving van: de wijze waarop de ontwikkeling van het kind wordt gevolgd en gestimuleerd; hoe daarbij naar een doorlopende ontwikkellijn met het basisonderwijs en de buitenschoolse opvang wordt gestreefd.
- Ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop de mentor de verkregen informatie over de ontwikkeling van het kind periodiek met de ouders bespreekt (bijvoorbeeld jaarlijkse 10 minuten gesprekken).
- Ten minste een concrete beschrijving van de werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de stamgroepen.
- Ten minste een beschrijving van de wijze waarop kinderen kunnen wennen aan een nieuwe stamgroep waarin zij zullen worden opgevangen.
- Het beleid ten aanzien van het gebruik maken van kinderopvang gedurende extra dagdelen.

De houder maakt geen gebruik van een stagiair of een beroepskracht in opleiding.

### **Conclusie**

Er wordt aan de getoetste voorwaarden voldaan.

### **Pedagogische praktijk**

Bij de observatie van de pedagogische praktijk maakt de toezichthouder gebruik van het Veldinstrument observatie pedagogische praktijk 0-4 jaar (versie januari 2015, GGD GHOR).

Daarin staan specifieke aspecten waarop wordt geobserveerd.

De beschrijvingen, die hieronder cursief zijn weergegeven, zijn aan dit instrument ontleend en tijdens het onderzoek op locatie geconstateerd. Daarna volgt een voorbeeld uit de praktijk-observatie.

#### **Emotionele Veiligheid**

De houder draagt er zorg voor dat op een sensitieve en responsieve manier met kinderen wordt omgegaan, respect voor de autonomie van kinderen wordt getoond, grenzen worden gesteld en structuur wordt geboden voor het gedrag van kinderen, zodat kinderen zich emotioneel veilig en geborgen kunnen voelen.

*De beroepskrachten communiceren met de kinderen.*

*Kinderen hebben vaste beroepskrachten en bekende leeftijdsgenoten om zich heen.*

*Er is informatie uitwisseling tussen ouders en de beroepskrachten.*

Observatie 1:

De kinderen worden bij binnenkomst begroet, de beroepskracht doet dit op een enthousiaste en persoonlijke manier. Er komt een kind met haar moeder binnen voor een intake. De beroepskracht zegt: "Goedemorgen X, ben je gezellig hier met mama?". De beroepskracht zegt op een gegeven moment ook: "Wil jij je jas uitdoen? Mama blijft ook even hier, gaat mama met Y praten, kan jij even spelen." Vervolgens laat het kind zich door de beroepskracht helpen met het uitdoen van haar jas.

De ouders mogen hun kind in de groepsruimte brengen en ophalen. Er is informatie overdracht tussen de beroepskracht en de ouder. Tijdens de aanwezigheid van de toezichthouder zit bijvoorbeeld een tweede moeder aan tafel die met de beroepskracht in gesprek is en deels bij de kleur-activiteit betrokken wordt.

Er is sprake van één werkzame beroepskracht. Er is naast deze beroepskracht één vaste invalkracht.

### **Persoonlijke competentie**

De houder draagt er zorg voor dat de kinderen spelenderwijs worden uitgedaagd in de ontwikkeling van hun motorische vaardigheden, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden en creatieve vaardigheden, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving.

*Kinderen hebben de mogelijkheid om (leer) ervaringen op te doen dankzij de groep, spelmateriaal, activiteitsaanbod en inrichting. Kinderen hebben de mogelijkheid om leerervaringen op te doen dankzij de groep, spelmateriaal, activiteitsaanbod en inrichting.*

Observatie:

De groepsruimte heeft speelhoeken zoals een bouwhoek, een winkelhoek, een keukenhoek, een leeshoek en een verkleedhoek.

Er zijn open kasten met speelmateriaal, zodat de kinderen het materiaal zelf kunnen pakken en opruimen. Knutselmateriaal is in gesloten kasten opgeborgen.

In het dagprogramma zijn activiteiten opgenomen die gericht zijn op het aanzetten tot taalverrijking. Als alle kinderen aan tafel zitten voor het fruitmoment zegt de beroepskracht: "Wij gaan een verhaaltje lezen, wij gaan een verhaaltje lezen over geit." De beroepskracht laat hierbij de voorkant van het boek zien. Vervolgens begint de beroepskracht met lezen en laat de plaatjes uit het boek zien. Hierbij stelt de beroepskracht vragen, zoals: "Wat is dit?" Als een kind met "Een koe!" antwoordt gaat de beroepskracht verder met het stellen van vragen zoals: "En wat is dit?" En "Wat voor geluid maakt een geit?".

### **Sociale competentie**

De houder draagt er zorg voor dat de kinderen worden begeleid in hun interacties, waarbij hen spelenderwijs sociale kennis en vaardigheden worden bijgebracht, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden.

*De beroepskrachten ondersteunen de kinderen in hun onderlinge interactie.*

Observatie:

De beroepskrachten begeleiden ook de positieve interacties tussen kinderen. Zij helpen actief de kinderen om sociale vaardigheden met leeftijdsgenoten te ontwikkelen. Tijdens de observatie stimuleert de beroepskracht bijvoorbeeld een kind dat nog moet leren samenspelen om met een ander kind te spelen. Zij zegt bijvoorbeeld: "X is mooi een treinspoor aan het bouwen, ga ook maar bij X bouwen, dat vindt X wel gezellig." Het kind gaat vervolgens naast X op de grond zitten en begint zelf ook een treinspoor te maken.

De beroepskracht heeft een verf activiteit bedacht en zet alles klaar op tafel. Als zij ziet dat de kinderen samen verstoppertje aan het spelen zijn en een positieve interactie hebben, wacht zij met het starten van de activiteit.

### **Overdracht normen en waarden**

De houder draagt er zorg voor dat de kinderen worden gestimuleerd om op een open manier kennis te maken met de algemeen aanvaarde waarden en normen in de samenleving met het oog op een respectvolle omgang met anderen en een actieve participatie in de maatschappij.

*Oefenen van gedeelde verantwoordelijkheid en respectvol samen zijn.  
De beroepskrachten vervullen een voorbeeldfunctie in spreken en handelen.*

Tijdens het binnenspelen is te zien dat de kinderen plezier hebben, zonder anderen buiten te sluiten.

De beroepskracht gaat op eenzelfde respectvolle manier om met alle kinderen. Persoonlijke voorkeuren zijn niet merkbaar.

### **Conclusie**

De emotionele veiligheid, de persoonlijke competentie, de sociale competentie en de overdracht van normen en waarden worden op dit moment voldoende gewaarborgd.

Gebruikte bronnen:

- Interview (beroepskracht)
- Observaties
- Pedagogisch beleidsplan (september 2018)

## **Personeel en groepen**

Binnen dit domein zijn de beroepskrachten getoetst op het hebben van een passende beroepskwalificatie en of personen werkzaam bij het kindercentrum opgenomen zijn in het personenregister kinderopvang en in dit register aan de houder zijn gekoppeld.

De beroepskracht-kindratio en de stabiliteit van de opvang zijn onder andere gecontroleerd door middel van een observatie, roosters en presentielijsten.

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

Bij 'Kindcentrum La Luna' is één vaste beroepskracht, een invalkracht en een medewerker op kantoor werkzaam.

Deze personen zijn opgenomen in het personenregister kinderopvang en in dit register aan de houder gekoppeld.

Er is op deze locatie geen stagiair(e), vrijwilliger of uitzendkracht werkzaam.

#### **Conclusie**

De getoetste koppelingen voldoen aan de gestelde eisen.

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

Tijdens dit onderzoek is de beroepskwalificatie van de werkzame beroepskracht beoordeeld.

#### **Conclusie**

De getoetste beroepskwalificatie voldoet aan de gestelde eisen.

### **Aantal beroepskrachten**

Voor het berekenen van de beroepskracht-kindratio wordt gebruik gemaakt van de rekentool: 1ratio.nl (in opdracht van het ministerie van SZW ontwikkeld op basis van afspraken tussen de Brancheorganisatie Kinderopvang en de belangenvereniging van ouders: BOinK).

Ten tijde van het onderzoek was er sprake van één stamgroep met twee kinderen en één beroepskracht. Een derde kind kwam wennen.

Tijdens het onderzoek is aan het volgende voldaan:

- Uit het interview en de observatie blijkt dat er voldoende beroepskrachten worden ingezet in relatie tot het aantal aanwezige kinderen.
- Indien gelet op de vereiste beroepskracht-kindratio, in het kindercentrum één beroepskracht aanwezig is, is tevens een volwassene beschikbaar die telefonisch bereikbaar is en die binnen vijftien minuten in het kindercentrum aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit. Tijdens de opvang is namelijk een tweede persoon in het kantoor aangrenzend aan de groepsruimte aanwezig.

Het volgende is voor deze locatie op dit moment niet van toepassing (er wordt momenteel gezien het aantal kinderen één beroepskracht ingezet):

- Indien kinderen bij een activiteit zoals beschreven in het pedagogisch beleidsplan de stamgroep verlaten, leidt dit niet tot een verlaging van het totaal aantal minimaal in te zetten beroepskrachten of, indien de activiteit buiten het kindercentrum plaatsvindt, vanuit het kindercentrum in te zetten beroepskrachten, ten opzichte van de situatie direct voorafgaand aan de activiteit.



- Indien op grond van het afwijken van de beroepskracht-kindratio slechts één beroepskracht op het kindercentrum wordt ingezet, is ter ondersteuning van deze beroepskracht ten minste één andere volwassene in het kindercentrum aanwezig.

### **Conclusie**

Tijdens het onderzoek is aan de getoetste voorwaarden voldaan.

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

Tijdens het onderzoek wordt aan het volgende voldaan:

- De opvang vindt plaats in stamgroepen (er is sprake van 1 stamgroep).
- De houder deelt de ouders en het kind mee tot welke stamgroep het kind behoort en welke beroepskracht dan wel beroepskrachten op welke dag aan de desbetreffende stamgroep zijn toegewezen (Dit gebeurt bijvoorbeeld middels foto's van de beroepskrachten in de hal).
- Aan een kind van één jaar of ouder worden ten hoogste drie vaste beroepskrachten toegewezen.
- Aan ieder kind wordt een mentor toegewezen. De mentor is een beroepskracht van het kind en bespreekt de ontwikkeling van het kind periodiek met de ouders (jaarlijks 10 minuten gesprekken). Tevens is de mentor voor de ouders aanspreekpunt bij vragen over de ontwikkeling en het welbevinden van het kind. De al ingeschreven ouders hebben hierover een brief ontvangen en zijn mondeling ingelicht.

Het volgende is voor deze locatie niet van toepassing:

- Een kind maakt gedurende de week gebruik van ten hoogste twee verschillende stamgroepruimtes.
- Aan een kind in de leeftijd tot één jaar worden ten hoogste twee vaste beroepskrachten toegewezen, waarvan per dag ten minste één beroepskracht werkzaam is in de stamgroep van dat kind. Indien er vanwege de grootte van de stamgroep met drie of meer beroepskrachten tegelijkertijd gewerkt wordt dan worden er ten hoogste drie vaste beroepskrachten toegewezen aan een kind in de leeftijd tot één jaar.

### **Conclusie**

Er wordt voldaan aan de getoetste eisen horende bij de 'stabiliteit van de opvang voor kinderen'.

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

Tijdens de opvang wordt er Nederlands gesproken. Er is geen sprake van meertalige kinderopvang.

### **Conclusie**

De houder voldoet hiermee aan de getoetste voorwaarde horende bij het gebruik van de voorgeschreven voertaal.

Gebruikte bronnen:

- Interview (beroepskracht)
- Observaties
- Personen Register Kinderopvang
- Diploma beroepskracht

## **Veiligheid en gezondheid**

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Veiligheid- en gezondheid'. Per aspect worden eerst de bevindingen beschreven over het kindercentrum. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

### **Veiligheids- en gezondheidsbeleid**

De houder heeft onder andere aan het volgende voldaan:

- De houder heeft voor dit kindercentrum een beleid dat ertoe leidt dat de veiligheid en gezondheid van de op te vangen kinderen zoveel mogelijk is gewaarborgd.
- Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een beschrijving van de wijze waarop de houder 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. Tevens is een beschrijving van de wijze waarop de houder er zorg voor draagt dat het actuele veiligheids- en gezondheidsbeleid en de evaluaties daarvan inzichtelijk zijn voor de beroepskrachten en ouders.
- Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een 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 en overige aanwezige volwassenen en kinderen (beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers).
- 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.

De houder heeft naast het opgestelde veiligheids- en gezondheidsbeleid, protocollen en afspraken vastgelegd.

Betreft het buitenspelen heeft de houder in het pedagogisch beleidsplan een toelichting gegeven. Zij heeft bijvoorbeeld beschreven dat de kinderen alleen onder toezicht van de beroepskracht buitenspelen en dat er met de kinderen afspraken worden gemaakt.

De houder maakt geen gebruik van een stagiair of een beroepskracht in opleiding.

### **Conclusie**

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

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

De houder van het 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 houder heeft sinds kort de meldcode in gebruik die via de website van Boink wordt aangeboden. Het betreft het protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag voor de kinderopvang, inclusief afwegingskader en door de houder ingevulde sociale kaart.

De inhoud van de meldcode voldoet aan het volgende:

- De door de houder voor het personeel vast te stellen meldcode bevat ten minste de volgende elementen: - een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door het personeel met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling; - een toedeling van verantwoordelijkheden aan de diverse personeelsleden bij de stappen, inclusief vermelding van de functie van degene die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet

doen van een melding; - specifieke aandacht voor de wijze waarop het personeel omgaat met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden.

- Het door de houder in de meldcode vastgestelde stappenplan bevat ten minste de volgende stappen: a. het in kaart brengen van de signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling; b. collegiale consultatie en zo nodig raadplegen van Veilig Thuis Twente; c. een gesprek met de ouders en, indien mogelijk, het kind; d. het wegen van het risico, de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling en raadplegen Veilig thuis bij twijfel; e. beslissen: zelf hulp bieden of hulp organiseren dan wel het doen van een melding.

Tevens heeft de houder een beschrijving met betrekking tot onderstaande:

- Indien het de houder bekend is geworden dat een bij de onderneming werkzaam persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind, treedt de houder onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur kinderopvang. En indien blijkt dat sprake is van een redelijk vermoeden dat een persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een dergelijk misdrijf doet de houder van een kindercentrum aangifte bij een opsporingsambtenaar en stelt de houder de vertrouwensinspecteur kinderopvang in kennis.
- Indien een bij de onderneming werkzaam persoon bekend is geworden dat de natuurlijke persoon tevens houder en/of een ander ten behoeve van die houder werkzaam persoon zich mogelijk schuldig heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind dat gebruik maakt van de door de houder aangeboden opvang, in contact treedt met de vertrouwensinspecteur kinderopvang en doet aangifte bij een opsporingsambtenaar.

### **Conclusie**

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarden horende bij de 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'.

Gebruikte bronnen:

- Interview (beroepskracht)
- EHBO certificaat
- Beleid veiligheid- en gezondheid (versie 2018)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

## Accommodatie

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Accommodatie'. Per aspect worden eerst de gegevens beschreven over het kindercentrum. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

### Eisen aan ruimtes

Binnenruimte:

- Dit kinderdagverblijf heeft de beschikking over een vaste, veilige en toegankelijke groepsruimte, met een aangrenzende hal die de toegang heeft naar twee toiletten.
- In de groepsruimte heeft de houder beschikking over 153,4 m<sup>2</sup> binnenspeelruimte. In de groepsruimte kunnen volgens aanvraag 16 kinderen worden opgevangen.
- In deze groepsruimte worden kinderen (peuters) in de leeftijd van 2-4 jaar opgevangen. Als de peuters er niet zijn, wordt deze ruimte door de buitenschoolse opvang (BSO) gebruikt. Het achterste gedeelte van de groepsruimte is voor de peuters ingericht, met onder andere een keukenhoek, een kast met verkleedkleden en een leeshoek. De peuters kunnen ook gebruik maken van het voorste gedeelte van de groepsruimte die voor de BSO is ingericht. Knutsel- en klein spelmateriaal dat alleen voor de BSO is bestemd wordt in gesloten kasten opgeborgen.

Buitenruimte:

- Het kindercentrum beschikt over ten minste 3m<sup>2</sup> vaste buitenspeelruimte per in het kindercentrum aanwezig kind. De aan de groepsruimte grenzende buitenruimte beschikt over ongeveer 80m<sup>2</sup> overdekte buitenspeelruimte. De buitenspeelruimte is deels omheind. De beroepskracht heeft aangegeven de buitentrap naar een terras met lint af te sluiten. De houder en beroepskracht hebben tevens aangegeven dat de kinderen alleen onder toezicht buiten spelen en dat er met de kinderen afspraken worden gemaakt. De houder heeft aangegeven dat er ook gebruik kan worden gemaakt van de buitenspeelruimte van 'Sportcentrum Rood Zwart', zoals de sportvelden en de grote zandbak.

### **Conclusie**

De binnen- en de buitenruimte voldoen aan de getoetste eisen.

Gebruikte bronnen:

- Interview (beroepskracht)
- Observaties
- OVR rapport

## Ouderrecht

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Ouderrecht'. Per aspect worden eerst de bevindingen beschreven over het kindercentrum. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

### Informatie

Tijdens dit onderzoek is het volgende van toepassing:

- De houder informeert de ouders en eenieder die daarom verzoekt via de website, mondeling, het plaatsen van informatie in de hal van het kindercentrum en middels het overhandigen van informatie tijdens bijvoorbeeld een intake.
- De houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders. Dit gebeurt bijvoorbeeld via de website.

### **Conclusie**

Ten tijde van het onderzoek heeft de houder aan de getoetste voorwaarden voldaan.

### Oudercommissie

Op grond van artikel 1.58, tweede lid is geen oudercommissie ingesteld, de houder dient zes maanden na registratie een reglement oudercommissie te hebben vastgesteld.

### **Conclusie**

De houder hoeft op dit moment nog geen oudercommissie te hebben. Tijdens het eerste volgende onderzoek wordt het inspectie- item 'oudercommissie' opnieuw beoordeeld.

### Klachten en geschillen

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

- Een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind.
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder.

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 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 houder van het kindercentrum is aangesloten bij een door de minister van Justitie en Veiligheid erkende geschillencommissie. De ouders worden via de website, het ouderportaal en tijdens een intake hierover geïnformeerd.

### **Conclusie**

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarden horende bij de 'klachten en geschillen'.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke
- Interview (beroepskracht)
- Klachtenregeling

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Registratie, wijzigingen en administratie</b>
<b>Registratie</b>
Een kindercentrum wordt niet in exploitatie genomen voordat een onderzoek heeft plaatsgevonden, waaruit blijkt dat de exploitatie redelijkerwijs zal plaatsvinden in overeenstemming met de daarvoor gestelde regels. (art 1.45 lid 3 Wet kinderopvang)
<b>Administratie</b>
Kinderopvang geschiedt op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van een kindercentrum en de ouder. (art 1.52 Wet kinderopvang)
De administratie van een kindercentrum is zodanig ingericht dat op verzoek van de toezichthouder tijdig de gegevens kunnen worden verstrekt die voor naleving van bij en krachtens hoofdstuk 1, afdeling 3, paragrafen 2 en 3 van de Wet kinderopvang gegeven voorschriften van belang zijn. De administratie bevat de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"><li>- een overzicht van alle personen die op grond van artikel 1.50, derde lid, van de wet over een verklaring omtrent het gedrag moeten beschikken, vermeldende in ieder geval naam, burgerservicenummer, geboortedatum, en voor wat betreft de bij het kindercentrum werkzame beroepskrachten eveneens de behaalde diploma's en getuigschriften;</li><li>- een afschrift van het veiligheids- en gezondheidsbeleid, bedoeld in artikel 4 van het Besluit kwaliteit kinderopvang;</li><li>- een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie, bedoeld in artikel 1.58 van de Wet;</li><li>- een afschrift van het reglement van de oudercommissie, bedoeld in artikel 1.59 van de Wet;</li><li>- een overzicht van alle ingeschreven kinderen, vermeldende per kind: naam, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en het adres en telefoonnummer van de ouders. (art 1.53 Wet kinderopvang; art 11 lid 1 onder a en 2 onder a tot en met e Regeling Wet kinderopvang)</li></ul>
<b>Pedagogisch klimaat</b>
<b>Pedagogisch beleid</b>
Het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan. De houder 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)
Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop invulling wordt gegeven aan aspecten van verantwoorde dagopvang, bedoeld in artikel 2 van het Besluit kwaliteit kinderopvang. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 3 lid 2 onder a Besluit kwaliteit kinderopvang)
Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop de ontwikkeling van het kind wordt gevolgd en gestimuleerd en daarbij naar een doorlopende ontwikkelingslijn met het basisonderwijs en de buitenschoolse opvang wordt gestreefd, waarbij in ieder geval wordt ingegaan op de wijze waarop: <ul style="list-style-type: none"><li>- met toestemming van de ouders kennis over de ontwikkeling van het kind wordt overgedragen aan de school bij de overgang van het kind naar het basisonderwijs en aan de buitenschoolse opvang bij de overgang van het kind naar de buitenschoolse opvang;</li><li>- bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind of problemen worden gesignaleerd en ouders worden doorverwezen naar passende instanties voor verdere ondersteuning. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 3 lid 2 onder b Besluit kwaliteit kinderopvang)</li></ul>

Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop de mentor de verkregen informatie over de ontwikkeling van het kind periodiek met de ouders bespreekt en de wijze waarop aan de ouders en het kind bekend wordt gemaakt welke beroepskracht de mentor is van het kind.

(art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 3 lid 2 onder c Besluit kwaliteit kinderopvang)

Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de stamgroepen.

(art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 3 lid 2 onder d Besluit kwaliteit kinderopvang)

Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop kinderen kunnen wennen aan een nieuwe stamgroep waarin zij zullen worden opgevangen.

(art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 3 lid 2 onder e Besluit kwaliteit kinderopvang)

Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de aard en de organisatie van de activiteiten waarbij kinderen de stamgroep of de stamgroepruimte kunnen verlaten.

(art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 3 lid 3 onder b Besluit kwaliteit kinderopvang)

Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van het beleid ten aanzien van het gebruik kunnen maken van dagopvang gedurende extra dagdelen.

(art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 3 lid 3 onder c Besluit kwaliteit kinderopvang)

### Pedagogische praktijk

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

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

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

## Personeel en groepen

### Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

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

(art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

### Opleidingseisen en eisen aan de inzet van leerlingen

Beroepskrachten beschikken over een voor de werkzaamheden passende opleiding. De beroepskwalificatie-eisen en bewijsstukken die voor beroepskrachten worden genoemd in de meest recent aangevragen cao Kinderopvang en cao Sociaal Werk, Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening worden aangemerkt als beroepskwalificatie-eisen en bewijsstukken voor een passende opleiding.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 6 lid 1 en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 7 lid 1 Regeling Wet kinderopvang)

## Aantal beroepskrachten

De verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in een stamgroep (beroepskracht-kindratio) wordt bepaald op grond van tabel 1 in bijlage 1a, onderdeel a bij het besluit en de daarbij behorende rekenregels.

Gebruik kan worden gemaakt van de rekentool op de website [www.1ratio.nl](http://www.1ratio.nl)

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

Gedurende de uren dat minder beroepskrachten worden ingezet wordt ten minste de helft van het aantal vereiste beroepskrachten ingezet. De afwijkende inzet kan op de dagen van de week verschillen, zij het dat de afwijkende inzet niet per week verschilt.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 3 lid 3 onder a en 7 lid 1, 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Indien gelet op de vereiste beroepskracht-kindratio op grond van artikel 7, lid 2, in het kindercentrum één beroepskracht aanwezig is, is tevens een volwassene beschikbaar die telefonisch bereikbaar is en die binnen vijftien minuten in het kindercentrum aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit.

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

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang)

## Stabiliteit van de opvang voor kinderen

Bij dagopvang vindt de opvang plaats in stamgroepen. Een kind wordt opgevangen in één stamgroep. De maximale groepsgrootte wordt bepaald op grond van tabel 1 in bijlage 1a, onderdeel a van het Besluit kwaliteit kinderopvang.

Het vereiste van opvang in één stamgroep geldt niet:

- indien kinderen bij activiteiten als beschreven in het pedagogisch beleidsplan de stamgroep verlaten;
- voor een kind dat blijkens de overeenkomst tussen de houder en de ouders van het kind, gebruik maakt van dagopvang op dagen die per week verschillen;
- indien met vooraf gegeven schriftelijke toestemming van de ouders het kind gedurende een tussen houder en ouders overeengekomen periode worden opgevangen in één andere stamgroep dan de vaste stamgroep.

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

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

Aan een kind van één jaar of ouder worden ten hoogste drie vaste beroepskrachten toegewezen, waarvan per dag ten minste één beroepskracht werkzaam is in de stamgroep van dat kind. Indien er vanwege de grootte van de stamgroep met drie of meer beroepskrachten tegelijkertijd gewerkt wordt dan worden er ten hoogste vier vaste beroepskrachten toegewezen aan een kind van één jaar of ouder.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang)

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

(art 1.50 lid 1 en 2; art 9 lid 11 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.

(art 1.55 lid 1 Wet kinderopvang)

### **OF**

Er wordt naast de Nederlandse voertaal mede een andere voertaal gebezigd, omdat de herkomst van de kinderen in specifieke omstandigheden daartoe noodzaakt, overeenkomstig een door de houder van het kindercentrum vastgestelde gedragscode.

(art 1.55 lid 2 Wet kinderopvang)

## Veiligheid en gezondheid

### Veiligheids- en gezondheidsbeleid

De houder heeft voor elk kindercentrum een beleid dat ertoe leidt dat de veiligheid en gezondheid van de op te vangen kinderen zoveel mogelijk is gewaarborgd. De houder draagt er zorg voor dat er in de 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)

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

(art 1.49 lid 1 en 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 er zorg voor draagt dat het veiligheids- en gezondheidsbeleid samen met de beroepskrachten een continue proces is van het vormen van beleid, implementeren, evalueren en actualiseren.

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

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de risico's die de opvang van kinderen van het desbetreffende kindercentrum met zich 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 en 1.50 lid 1 en 2 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 handelwijze indien deze risico's zich verwezenlijken.

De houder 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 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 4 lid 3 onder c Besluit kwaliteit kinderopvang)

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

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

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

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

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

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

De houder 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

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

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

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

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

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

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

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

(art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang)

## Accommodatie

### Eisen aan ruimtes

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

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 10 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Elke stamgroep beschikt over een afzonderlijke vaste stamgroepruimte. Een kindercentrum beschikt over ten minste 3,5m<sup>2</sup> binnenspeelruimte per in het kindercentrum aanwezig kind. Passend voor spelactiviteiten ingerichte binnenuitruimtes buiten de stamgroepruimte worden naar evenredigheid aan de groepen van het kindercentrum toebedeeld.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 10 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Een kindercentrum beschikt over ten minste 3m<sup>2</sup> vaste buitenspeelruimte per in het kindercentrum aanwezig kind. De buitenspeelruimte is voor kinderen in de leeftijd tot twee jaar aangrenzend aan het kindercentrum. Voor kinderen van twee jaar of ouder is de buitenspeelruimte bij voorkeur aangrenzend aan het kindercentrum, maar in ieder geval aangrenzend aan het gebouw waarin het kindercentrum is gevestigd.  
(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 10 lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang)

## Ouderrecht

### Informatie

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

De houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.  
(art 1.57c lid 2 Wet kinderopvang)

De houder informeert de ouders nadrukkelijk over de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet dan vereist is op basis van het aantal aanwezige kinderen, alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken en wordt voldaan aan de inzet van het minimaal aantal beroepskrachten op basis van de beroepskracht-kindratio.  
(art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 3 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)

### Oudercommissie

De houder heeft voor de oudercommissie, tenzij er op grond van artikel 1.58, tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, zes maanden na registratie een reglement oudercommissie vastgesteld.  
(art 1.46 lid 2 en 1.58 lid 2 en 1.59 lid 1 Wet kinderopvang)

### Klachten en geschillen

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

De houder brengt de klachtenregeling ten behoeve van ouders en wijzigingen daarvan op een passende wijze onder de aandacht van ouders en handelt overeenkomstig deze klachtenregeling.  
(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang)

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

a. geschillen tussen houder en ouder over:

- een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder;

b. geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het Wettelijk adviesrecht.

(art 1.57b, 1.57c lid 1 en 1.60 Wet kinderopvang)

## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

Naam voorziening : Kindcentrum La luna  
Website : <http://www.kindcentrumlaluna.nl>  
Vestigingsnummer KvK : 000003783804  
Aantal kindplaatsen : 16  
Gesubsidieerde voorschoolse educatie : Nee

### Gegevens houder

Naam houder : Esther Wilhelmina Frederika Roesink  
Website : [www.kdvlaluna.nl](http://www.kdvlaluna.nl)  
KvK nummer : 08090854  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Twente  
Adres : Postbus 1400  
Postcode en plaats : 7500BK ENSCHEDE  
Telefoonnummer : 053-4876700  
Onderzoek uitgevoerd door : Tiziana Kruiswegt

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Hof van Twente  
Adres : Postbus 54  
Postcode en plaats : 7470AB GOOR

### Planning

Datum inspectie : 28-11-2018  
Opstellen concept inspectierapport : 07-12-2018  
Zienswijze houder : 17-12-2018  
Vaststelling inspectierapport : 17-12-2018  
Verzenden inspectierapport naar houder : 19-12-2018  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 19-12-2018  
Openbaar maken inspectierapport : 07-01-2019

## Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

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