



**GGD**  
**Kennemerland**

## Inspectierapport

Hero Peuteropvang Duitslandlaan (KDV)

Duitslandlaan 9

2034 BC Haarlem

Registratienummer 193337691

Toezichthouder:	GGD Kennemerland
In opdracht van gemeente:	Haarlem
Datum inspectie:	23-03-2021
Type onderzoek:	Onderzoek na registratie
Status:	Definitief

# 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 .....	10
Veiligheid en gezondheid .....	13
Accommodatie.....	16
Ouderrecht.....	17
Overzicht getoetste inspectie-items .....	20
Pedagogisch klimaat.....	20
Personeel en groepen .....	23
Veiligheid en gezondheid .....	25
Accommodatie.....	28
Ouderrecht.....	28
Gegevens voorziening .....	30
Opvanggegevens .....	30
Gegevens houder.....	30
Gegevens toezicht.....	30
Gegevens toezichthouder (GGD) .....	30
Gegevens opdrachtgever (gemeente) .....	30
Planning .....	30
Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum .....	32

# Het onderzoek

## **Onderzoeksoopzet**

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

## **Beschouwing**

Op 23 maart 2021 heeft GGD Kennemerland in opdracht van de gemeente Haarlem een onaangekondigd onderzoek uitgevoerd bij Hero Peuteropvang Duitslandlaan in Haarlem. Deze voorziening is met ingang van 2021 gewijzigd van houder en valt na de wijziging onder Stichting Hero kindercentra Peuteropvang.

Tijdens dit onderzoek na registratie zijn de items en voorwaarden uit de Wet kinderopvang getoetst.

In deze beschouwing staan de resultaten van het uitgevoerde onderzoek. Na de feiten over het kindercentrum volgen de belangrijkste bevindingen. Deze zijn elders in het rapport per domein verder uitgewerkt.

## **Covid-19**

Opgemerkt moet worden dat dit onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode dat er sprake is van de wereldwijde uitbraak van Covid-19.

Om die reden is het inspectiebezoek op de locatie zo kort mogelijk gehouden en heeft er een beperkte pedagogische observatie plaatsgevonden. Aanvullend op het inspectiebezoek is er digitaal en telefonisch informatie verstrekt door de clustermanager en één van de beroepskrachten. De toezichthouder heeft bij het inspectiebezoek de adviezen van het RIVM opgevolgd (zoals handhygiëne, het dragen van een mondkapje en bewaken van gepaste afstand) en had tijdens het bezoek zelf geen klachten.

De toezichthouder heeft ondermeer getoetst of de houder voldoende maatregelen heeft getroffen om verspreiding van ziektes tegen te gaan waarbij met name gekeken is of de belangrijkste RIVM-richtlijnen wat betreft hygiëne en binnenklimaat zijn uitgevoerd. Geconstateerd wordt dat de houder voldoende maatregelen heeft getroffen om de gezondheid en veiligheid van de kinderen te waarborgen en dat de maatregelen voldoende worden uitgevoerd. Zie voor een nadere toelichting bij het item Veiligheid en gezondheid.

Door corona gelden er mogelijk verzachtende omstandigheden. Wanneer er bij het niet naleven van een kwaliteitseis aantoonbaar sprake is van overmacht door corona en de houder er alles aan gedaan heeft om verantwoorde kinderopvang te bieden, heeft de toezichthouder die omstandigheden in het rapport beschreven en het advies niet handhaven aan de gemeente gegeven.

## **Feiten over Hero**

Hero is een kinderopvangorganisatie met verschillende locaties en opvangvormen in Haarlem en Spaarndam, opgericht na een fusie tussen de organisaties SKOS/SSP/Kinderprojecten en Kinderopvang Haarlem. Vanaf 1 juli 2020 valt elke locatie onder één van de drie stichtingen van Hero kindercentra: Stichting Hero kindercentra, Stichting Hero kindercentra Peuteropvang of Stichting Hero kindercentra Kinderprojecten.

De clustermanagers zijn verantwoordelijk voor een cluster met verschillende locaties en opvangvormen. Er zijn in totaal achttien clusters en deze zijn ingedeeld in drie regio's: Centrum/West, Noord/Spaarndam en Schalkwijk/Oost.

Het kwaliteitsbeleid van de SKOS/SSP/Kinderprojecten en Kinderopvang Haarlem is grotendeels omgezet naar gezamenlijk kwaliteitsbeleid voor Hero. Voor een deel moet het beleid nog geharmoniseerd worden.

#### Feiten over Hero Peuteropvang Duitslandlaan

Hero Peuteropvang Duitslandlaan valt onder Stichting Hero kindercentra Peuteropvang. Samen met Hero Peuteropvang Ramaerstraat vormt Hero Peuteropvang Duitslandlaan één cluster, cluster 18 (Schalkwijk/Oost).

Hero Peuteropvang Duitslandlaan biedt opvang aan kinderen in de leeftijd van 2 tot 4 jaar in één stamgroep. Er wordt opvang geboden gedurende vier dagdelen van 8.30 tot 12.30 uur. De locatie staat geregistreerd met 14 kindplaatsen.

De Peuteropvang is gehuisvest in basisschool De Piramide in de Europawijk in Schalkwijk. Op de Peuteropvang wordt net als op de basisschool met de VE methode Piramide gewerkt.

#### Belangrijkste bevindingen en herstelaanbod

Tijdens het onderzoek is geconstateerd dat de volgende voorwaarde onvoldoende is nageleefd:

- Alle personen (beroepskrachten en clustermanager) die worden ingezet bij Hero Peuteropvang Duitslandlaan staan met een VOG ingeschreven in het personenregister kinderopvang en zijn voorafgaand aan hun werkzaamheden gekoppeld. Gebleken is dat niet alle personen gekoppeld zijn aan Stichting Hero kindercentra Peuteropvang. De clustermanager en één van de beroepskrachten waren gekoppeld aan Stichting Hero kindercentra.

Tijdens het onderzoek is de houder de mogelijkheid aangeboden om een herstelafpraak te maken. De houder heeft gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Na herbeoordeling blijkt dat voldaan wordt aan de gestelde voorwaarde.

Een nadere toelichting staat in het inspectierapport beschreven bij de betreffende voorwaarde.

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

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

Geen handhaving.

De toezichthouder adviseert de gemeente om dit rapport wat betreft de herstelde overtredingen af te handelen conform het gemeentelijk beleid.

## Observaties en bevindingen

### **Pedagogisch klimaat**

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

De houder moet een pedagogisch beleid hebben. In het pedagogisch beleid beschrijft de houder duidelijk hoe hij/zij zorgt voor verantwoorde kinderopvang. Verantwoorde kinderopvang betekent: Het bieden van emotionele veiligheid, het stimuleren van de persoonlijke en sociale vaardigheden en de overdracht van waarden en normen. Ook beschrijft de houder onderwerpen zoals de indeling en grootte van de groepen, de inzet van beroepskrachten, het mentorschap en het wenbeleid.

De houder is er verantwoordelijk voor dat de beroepskrachten handelen volgens het pedagogisch beleid.

Deze locatie biedt gesubsidieerde voorschoolse educatie (VE) aan. Voor de VE gelden er eisen voor de inhoud en uitvoering in de praktijk van het pedagogisch beleidsplan, de opleiding en het taalniveau van de beroepskrachten en het opleidingsplan.

Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Pedagogisch beleid**

Het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleid. Dit bestaat uit een algemeen pedagogisch beleid (Hero kindercentra) en een locatiespecifiek werkplan.

In het algemene pedagogische beleid staan de vier pedagogische basisdoelen concreet beschreven. De visie van Hero is herkenbaar beschreven. Ook staat het partnerschap met ouders en de samenwerking met andere partijen zoals scholen en instanties zoals jeugdgezondheidszorg en sportverenigingen beschreven.

In het pedagogisch werkplan zijn de vier pedagogische basisdoelen concreet uitgewerkt vanuit de interactievaardigheden waarbij voorbeelden zijn genoemd ter illustratie.

De overige voorwaarden met betrekking tot de inhoud van het pedagogisch beleid zijn door de clustermanager in het werkplan van de locatie beschreven.

Het pedagogisch beleids- en werkplan voldoen in voldoende mate aan de getoetste voorwaarden. Het volgende is tijdens het onderzoek besproken:

- In het pedagogisch werkplan wordt beschreven dat er gezamenlijke activiteiten plaatsvinden met de basisschool waar de peuteropvang gehuisvest is. Zowel de aard als de organisatie van de activiteiten waarbij kinderen de stamgroep of de stamgroepruimte kunnen verlaten, zal nog concreet beschreven moeten worden.
- In het pedagogisch werkplan wordt beschreven dat er een oudercommissie is en dat er sprake is van alternatieve ouderraadpleging. Dit is een verwarrende tekst. Er is inmiddels een oudercommissie ingesteld.

Met de clustermanager is afgesproken dat de besproken opmerkingen aangepast zullen worden in het pedagogisch werkplan.

Uit een observatie en gesprek met één van de beroepskrachten is geconcludeerd dat op Hero Peuteropvang Duitslandlaan conform het pedagogisch beleids- en werkplan wordt gehandeld.

### **Pedagogische praktijk**

In het kader van het bieden van verantwoorde opvang is het pedagogisch handelen van de beroepskrachten beoordeeld naar aanleiding van observaties in de verschillende groepen.

Onder verantwoorde kinderopvang wordt onder andere verstaan:

- het in een veilige en gezonde omgeving bieden van emotionele veiligheid aan kinderen;
  - het bevorderen van de persoonlijke en sociale competentie van kinderen;
  - de socialisatie van kinderen door overdracht van algemeen aanvaarde waarden en normen.
- (artikel 1.49 lid 1 Wet kinderopvang)

Het oordeel van de toezichthouder ten aanzien van de pedagogische praktijk is tot stand gekomen door waarnemingen tijdens de observatie. In verband met de wereldwijde uitbraak van Covid-19 heeft er een beperkte observatie plaatsgevonden op de groep tijdens het vrij spelen. Gedurende de observatie wordt het bieden van verantwoorde opvang voldoende gewaarborgd.

Er is een vaste dagstructuur in een voor kinderen vertrouwde en herkenbare volgorde. De onderdelen van de dagstructuur worden uitgebeeld in pictogrammen. De kinderen worden voorbereid op een overgang naar een volgend onderdeel. Vlak voordat de kinderen naar buiten gaan, geeft de beroepskracht aan "ik denk dat we over 10 minuten gaan opruimen, het zonnetje begint te schijnen". Op de groep hangen pictogrammen met afbeeldingen van het weer. De beroepskracht kijkt samen met de kinderen welk pictogram opgehangen moet worden. Bij de verschillende onderdelen van de dagstructuur worden liedjes gebruikt zoals bij het gezamenlijk opruimen en het fruit eten.

De kinderen worden begeleid in de omgang met elkaar en worden ondersteund door de beroepskrachten bij onenigheid. Als twee kinderen met hetzelfde willen spelen, vraagt de beroepskracht wat er gebeurt en geeft aan "we hebben één poppenhuis en ik zie er twee kinderen aan trekken, wat zullen we doen?". De beroepskracht stelt voor dat de kinderen ook samen kunnen spelen met het poppenhuis. Als een kind iets afpakt van een ander kind en naar de beroepskracht gaat om dit te vertellen, vraagt de beroepskracht "en als je het niet leuk vindt, wat zeg je dan?". Het kind reageert "stop" en de beroepskracht bevestigt het kind "ja, goed zo, dan zeg je stop, ik vind het niet leuk".

De zelfstandigheid van kinderen wordt gestimuleerd door de kinderen zoveel als mogelijk zelf te laten doen. Als de kinderen naar buiten gaan, trekken ze zelf hun jas aan. De beroepskracht geeft aan "wie hulp nodig heeft bij het jas aantrekken mag bij mij komen, maar eerst mag je zelf een duik in je jas nemen". Als een kind met zijn jas bij de beroepskracht gaat staan, vraagt de beroepskracht "E., wat moet er gebeuren, vertel het me maar". Door verder te vragen stimuleert de beroepskracht het kind te vertellen wat er niet lukt.

Op 25 maart heeft een telefonisch interview plaatsgevonden met één van de beroepskrachten. Tijdens dit gesprek is gesproken over de dagstructuur en de verschillende onderdelen, de omgang met de kinderen, het activiteitenaanbod en het thematisch werken. Ook is gesproken over het volgen van de ontwikkeling van kinderen, de doorgaande lijn en de overdracht van informatie aan basisscholen.

De verstrekte informatie geeft een aanvullend beeld van de pedagogische praktijk. Deze wordt als voldoende beoordeeld.

### **Voorschoolse educatie**

Op Hero Peuteropvang Duitslandlaan worden kinderen in de leeftijd van 2 tot 4 jaar opgevangen in één stamgroep. De maximale omvang van de stamgroep is veertien kinderen en er worden

dagelijks twee vaste beroepskrachten VE ingezet. Het vaste team bestaat uit twee beroepskrachten waarvan er ten tijde van het onderzoek één zal worden vervangen door een nieuwe vaste beroepskracht.

Het aanbod voorschoolse educatie is zodanig ingericht dat een kind vanaf de dag dat het tweeënehalf jaar oud wordt in anderhalf jaar ten minste 960 uur voorschoolse educatie kan ontvangen. Er wordt opvang geboden van maandag t/m donderdag van 8.30 en 12.30 uur. Bij de beoordeling van dit urenaanbod zijn de mogelijk gemiste voorschoolse educatie uren tijdens de verplichte kinderopvangsluiting in de lockdown buiten beschouwing gehouden.

Er wordt gewerkt met thema's behorende bij het VE programma Piramide. De VE methode Piramide stimuleert kinderen in hun ontwikkeling door een combinatie van spelen, zelfstandig leren, ontdekken en samen spelen en leren in een groep(je). De beroepskrachten richten een thematische speelleeromgeving in met veel concrete materialen en plannen op basis van de behoeften van de kinderen uit hun groep een beredeneerd aanbod. Tijdens dit onderzoek is het thema 'Lentekriebels'. Het thema heeft een opbouw in vier stappen van concreet naar abstract: oriënteren, demonstreren, verbreden en verdiepen.

De activiteiten, liedjes, boeken en het spelmateriaal worden dagelijks aangeboden en sluiten zoveel mogelijk aan op het thema en de interesses, behoeftes en het ontwikkelingsniveau van de kinderen. Er is een algemeen aanbod voor alle kinderen (de kring, fruit eten en buitenspelen). Daarnaast worden activiteiten in kleinere groepjes aangeboden om het niveau van de activiteiten goed af te kunnen stemmen op het ontwikkelingsniveau van de kinderen.

Getoetst is of het beleidsplan VE voldoet aan de voorwaarden en of het VE beleid wordt uitgevoerd. Het beleidsplan VE is onderdeel van het pedagogisch werkplan van Hero Peuteropvang Duitslandlaan.

In het pedagogisch werkplan is concreet en toetsbaar beschreven hoe aan de urennorm voldaan kan worden. Er is gedurende veertig weken per jaar een aanbod van zestien uur VE per week voor doelgroepkinderen. Dit aanbod is verdeeld over vier dagen, elke dag vier uur. Hiermee ontvangt een kind in 1,5 jaar tijd 960 uur VE-aanbod.

In het beleidsplan is de kenmerkende visie op de voorschoolse educatie beschreven alsmede de wijze waarop deze visie is te herkennen in het aanbod van activiteiten.

De ontwikkeling op het gebied van taal, rekenen, motoriek en sociaal-emotionele ontwikkeling wordt gestimuleerd en de wijze waarop dit gebeurt wordt beschreven. Ook tijdens de observatie blijkt dat de beroepskrachten hier aandacht voor hebben.

De beroepskrachten observeren het spel van de kinderen, leiden het in goede banen als er conflictjes ontstaan en sluiten in hun spelbegeleiding aan bij waar de kinderen mee bezig zijn. De beroepskrachten geven passende steun bij het ontdekken en verrijken van spelmogelijkheden door te verwoorden wat er gebeurt en door het bieden van nieuwe kansen voor vervolgspeel waarbij de regie bij de kinderen blijft.

De beroepskrachten leren de kinderen om op hun beurt te wachten als het favoriete speelgoed in gebruik is door uit te leggen dat er even gewacht moet worden en afspraken te maken. Hierbij letten ze op dat de kinderen ook hiernaar handelen en zonedig vertellen ze het nog een keer.

Als de kinderen naar buiten gaan, nemen de beroepskrachten voldoende tijd om de kinderen zelf hun jassen aan te laten trekken. Ze leren de kinderen dat het makkelijk gaat als ze hun jas eerst goed neerleggen op de grond.

In het dagprogramma zijn altijd activiteiten opgenomen die gericht zijn op en/of aanzetten tot taalverrijking zoals voorlezen, liedjes zingen en het verwoorden van ervaringen. De gesproken taal wordt ondersteund door gebaren.

De prentenboeken en het vertelkastje zijn gericht op het thema. Tijdens het onderzoek is het thema 'Lentekriebels'. Dagelijks worden er activiteiten aangeboden aan de hand van het thema zoals bijvoorbeeld een memoryspel met afbeeldingen van jonge dieren.

In het pedagogisch werkplan staat beschreven hoe de ruimte passend is ingericht en op welke wijze passend materiaal voor voorschoolse educatie beschikbaar wordt gesteld.

Bij de inrichting van de groepsruimtes en de speelhoeken wordt rekening gehouden met het thema door de themaboeken in het zicht te zetten, de huishoek aan het thema aan te passen en een thematafel te maken en eventueel andere hoeken binnen de groep aan te passen aan het thema. Dit is zichtbaar in de praktijk. Daarnaast zijn er overzichtelijk ingerichte activiteitenhoeken, voorzien van materiaal dat de kinderen uitdaagt om variatie in het spel aan te brengen. Er is een bouwhoek waar gebouwd kan worden met blokken en in de verkeershoek kunnen de kinderen zelf grote en kleine auto's, treinen en rails, vrachtauto's, e.d. pakken. Er is een huishoek voor rollenspel.

In het pedagogisch werkplan is concreet en toetsbaar beschreven hoe de ontwikkeling van peuters wordt gevolgd en de wijze waarop het aanbod van voorschoolse educatie hierop wordt afgestemd. De ontwikkeling wordt gevolgd door kinderen te observeren en de observaties vast te leggen in het kindvolgsysteem. Zo weten de beroepskrachten welke interesses en behoeftes er bij de kinderen leven en hoe hun ontwikkeling verloopt. Bij het aanbod van activiteiten wordt rekening gehouden met de individuele ontwikkeling van peuters.

Tevens is in het werkplan beschreven hoe de ouders worden betrokken bij het stimuleren van de ontwikkeling van kinderen.

Tijdens de start van de ochtend is er een spelinloop en ouders kunnen hier in een informele sfeer met hun kind spelen. Tijdens de inloop is er een wisselende variatie aan activiteiten te doen, afhankelijk van het thema en de behoeften van het kind, bijvoorbeeld puzzelen, knutselen, voorlezen of in één van de hoeken spelen.

Ouders mogen een ochtend meedraaien op de groep zodat zij kunnen ervaren hoe een ochtend eruitziet, wat er allemaal gebeurt, wat de kinderen doen en hoe de beroepskrachten met de kinderen omgaan.

Aan het begin van ieder thema ontvangen ouders informatie tijdens de spelinloop over het thema, de themawoorden en de activiteiten die worden aangeboden op de peuteropvang, zodat zij hier thuis op kunnen aansluiten. Bij sommige thema afsluitingen worden ouders uitgenodigd.

Ouders worden twee keer per jaar uitgenodigd voor een oudergesprek aan de hand van de observaties en er wordt een ouderapp gebruikt.

Ouders ontvangen digitaal een ondersteunend programma vanuit Logo3000 waarvoor zij per thema een aantal activiteiten samen met hun kind kunnen doen. De ouders ontvangen een toelichting wat de bedoeling van de activiteiten is en worden gestimuleerd om hier thuis op een speelse wijze gebruik van te maken. De ouderapp wordt gebruikt om tips voor thuisactiviteiten aan ouders te sturen. Verder wordt gebruik gemaakt van verteltassen die aan ouders mee naar huis worden gegeven. In deze verteltas zitten boekjes, speelgoed en tips voor spelletjes en activiteiten met betrekking tot het thema.

De beroepskrachten vertellen dat in verband met de corona maatregelen het oudercontact anders is. Voorheen kregen de ouders voorafgaand aan een nieuw thema informatie mee en vond de afsluiting van een thema plaats in aanwezigheid van de ouders. Omdat dit nu niet kan worden ouders via filmpjes op de app geïnformeerd over wat de kinderen hebben gedaan en geleerd. De clustermanager vertelt dat de beroepskrachten een online workshop van de gemeente Haarlem over Educatief Partnerschap gaan volgen. Deze bestaat uit verschillende onderdelen en is vooral gericht op het invulling geven aan de ouderbetrokkenheid vanwege de corona beperkingen die er zijn. Voorbeelden van deze onderdelen zijn 'interactieve overdracht' en 'interculturele communicatie'.

Ook is beschreven hoe wordt vormgegeven aan de inhoudelijke aansluiting tussen voor- en vroegschoolse educatie. De meeste kinderen gaan naar de basisschool waar de peuteropvang is gehuisvest. De beroepskracht vertelt dat er gewerkt wordt aan de inhoudelijke en programmatische afstemming met de basisschool. Dit zal onder andere plaatsvinden door een vier tot zes-wekelijks overleg met de basisschool waarbij de intern begeleider van de basisschool ook



zal aansluiten. Omdat de peuteropvang en de onderbouw gebruik maken van de zelfde hal is er dagelijks contact. De overgang naar de basisschool vindt plaats door een mondelinge overdracht met de leerkracht van de basisschool en schriftelijk via De Kleine Eigenwijzer.

Geconcludeerd wordt dat het VE beleid voldoet aan de voorwaarden en dat de houder uitvoering geeft aan het pedagogisch beleidsplan wat betreft de onderdelen voorschoolse educatie.

#### VE Kwalificaties

Tijdens dit jaarlijkse onderzoek zijn de kwalificaties getoetst van al het op deze voorziening ingezette beroepskrachten VE.

De getoetste personen beschikken over zowel een passende beroepskwalificatie als een VE-kwalificatie en zij beheersen aantoonbaar ten minste niveau 3F op de onderdelen Mondelinge Taalvaardigheid en Lezen.

#### Opleidingsplan

De houder stelt jaarlijks een opleidingsplan voor het kindercentrum op dat in elk geval tot uitdrukking brengt op welke wijze de kennis en vaardigheden in 2020 worden onderhouden met betrekking tot:

- a. het werken met programma's voor voor- en voegschoolse educatie;
- b. het stimuleren van de ontwikkeling van het jonge kind, in het bijzonder op de gebieden taal, rekenen, motoriek en sociaal-emotionele ontwikkeling;
- c. het volgen van de ontwikkeling van peuters en het hierop afstemmen van het aanbod van voorschoolse educatie;
- d. het betrekken van de ouders bij het stimuleren van de ontwikkeling van kinderen, en
- e. het vormgeven aan de inhoudelijke aansluiting tussen voor- en voegschoolse educatie en aan een zorgvuldige overgang van het kind van voor- naar voegschoolse educatie.

De houder geeft op concrete en toetsbare wijze uitvoering aan het opleidingsplan, evalueert het plan jaarlijks en stelt het plan aan de hand van de evaluatie zo nodig bij.

Specifieke aandachtspunten in 2021 zijn onder andere hoe LOGO 3000 wordt ingezet alsook rekenprikkels en beweegkriebels, ouderbetrokkenheid en VE thuis, de evaluatie van de kwaliteitskaart en de nieuwe afspraken opnemen gericht op de aansluiting tussen voor- en voegschoolse educatie.

De coaching hierop vindt plaats door:

- wekelijkse coaching on the job door de clustermanager/coach;
- werken met de Handreiking Kwaliteit in de VVE (onderdeel Taalvaardigheden, Spelbegeleiding, Speelleeromgeving);
- minimaal vier keer per jaar een inhoudelijk pedagogisch teamoverleg;
- per beroepskracht minimaal twee keer per jaar video interactiebegeleiding;
- overleg met de leerkrachten en de intern begeleider van school;
- een organisatiebreed aanbod van studiedagen.

#### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (clustermanager)
- Interview (beroepskracht)
- Observatie(s)
- Landelijk Register Kinderopvang
- Diploma('s)/kwalificatie(s) beroepskrachten
- Bewijs 3f taalniveau beroepskracht(en)
- Presentielijsten (week 6 t/m 11)
- Personeelsrooster (week 6 t/m 11)
- Pedagogisch beleidsplan (algemeen beleid Hero versie januari 2020)

- Pedagogisch werkplan (Peuteropvang Duitslandlaan 2021)
- Certificaten voorschoolse educatie
- Opleidingsplan voorschoolse educatie (Peuteropvang Duitslandlaan 2021)

## **Personeel en groepen**

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

Binnen de dagopvang is het verplicht om de kinderen op te vangen in vaste stamgroepen. Er moet voldoende personeel op elke groep zijn. Hoeveel beroepskrachten nodig zijn, is afhankelijk van het aantal kinderen en hun leeftijd.

Elke beroepskracht moet een geldig diploma hebben en ingeschreven staan in het Personenregister Kinderopvang. Een pedagogisch beleidsmedewerker begeleidt de beroepskrachten in hun werk.

In de stamgroepen spreken de beroepskrachten Nederlands met elkaar en met de kinderen.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

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

Hero Peuteropvang Duitslandlaan valt onder Stichting Hero kindercentra Peuteropvang waar alle VE voorzieningen van Hero onder vallen. Daarnaast heeft Hero nog twee andere stichtingen, waaronder Stichting Hero kindercentra waar de kinderdagverblijven zonder VE en buitenschoolse opvang onder vallen.

Alle personen (beroepskrachten en clustermanager) die worden ingezet bij Hero Peuteropvang Duitslandlaan staan met een VOG ingeschreven in het personenregister kinderopvang en zijn voorafgaand aan hun werkzaamheden gekoppeld. Wel is gebleken dat niet alle personen gekoppeld zijn aan Stichting Hero kindercentra Peuteropvang. De clustermanager en één van de beroepskrachten zijn gekoppeld aan Stichting Hero kindercentra.

Tijdens het onderzoek is de clustermanager de mogelijkheid geboden dit te herstellen binnen een bepaald termijn. De clustermanager heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod en binnen de gestelde termijn deze personen gekoppeld aan Stichting Hero kindercentra Peuteropvang.

### **Opleidingseisen**

#### Beroepskwalificatie

Tijdens dit onderzoek zijn de beroepskwalificaties getoetst van alle op deze voorziening ingezette beroepskrachten in de periode week 6 t/m 11.

Alle beroepskrachten beschikken over een passende beroepskwalificatie zoals opgenomen in de meest recent aangevragen cao Kinderopvang.

#### Kwalificatie pedagogisch beleidsmedewerker

De clustermanager wordt ingezet als pedagogisch coach en zij beschikt over een voor de werkzaamheden passende opleiding zoals opgenomen in de meest recent aangevragen cao Kinderopvang.

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

Uit het uitgevoerde onderzoek over de periode week 6 t/m 11 blijkt dat de houder voldoende beroepskrachten heeft ingezet voor het aantal kinderen dat wordt opgevangen.

### **Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers**

Er zijn binnen Hero meerdere pedagogische coaches aangesteld die op alle voorzieningen ingezet kunnen worden maar wel een eigen expertise hebben (KDV, Peuteropvang of BSO).

In de zes VVE clusters verzorgen de clustermanagers de coaching.

De pedagogisch beleidsmedewerkers van de afdeling PKI (Pedagogiek, Kwaliteit en Innovatie) zijn samen met de clustermanagers verantwoordelijk voor de beleidsontwikkeling en het implementeren van het pedagogisch beleid.

In het beleid 'Pedagogisch Beleidsmedewerker en Pedagogische Coach 2021' staat een beschrijving van de taakverdeling en verantwoording van de inzet.

### **Berekening minimale ureninzet 2021**

De houder heeft de vereiste formule gebruikt voor het berekenen van de nodige inzet van de pedagogisch beleidsmedewerker/coach en rekening gehouden met de flexibele inzet van de beroepskrachten.

De minimale ureninzet van de pedagogisch beleidsmedewerkers wordt bepaald door het nemen van de som van (50 uur x het aantal kindercentra) + (10 uur x het aantal fte pedagogisch medewerkers).

De minimale ureninzet voor 2021 is door de houder op juiste wijze berekend.

50 uur x 84 voorzieningen = 4.200 uur voor beleid	10 uur x 348,54 fte = 3.485,4 uur voor coaching
--	---

### **Urenverdeling in 2021**

Wanneer de houder meer dan één kindercentrum exploiteert, kan ervoor gekozen worden om de uren voor de ontwikkeling en invoering van pedagogische beleidsvoornemens (vijftig uur per kindercentrum) naar eigen inzicht te verdelen over de verschillende kindercentra. Dit biedt ruimte voor maatwerk om bijvoorbeeld extra aandacht te kunnen besteden aan een bepaald kindercentrum of om de uren centraal in te zetten voor pedagogisch beleid waar elk kindercentrum van profiteert. Bij Hero gebeurt dit deels op organisatieniveau (afdeling PKI) en deels op cluster- en locatieniveau. De clustermanager is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het locatiespecifieke pedagogische werkplan, het bespreken van dit werkplan met het team en het evalueren van het werkplan.

Daarnaast mag de houder zelf bepalen hoe de coachingsuren (minimaal tien uur per fte) ingezet en verdeeld worden, mits iedere beroepskracht jaarlijks coaching ontvangt.

Voor Hero Peuteropvang Duitslandlaan staat in 2021 voor de IKK coaching 10,5 uur gepland.

Daarnaast

worden de beroepskrachten wekelijks gecoacht op het aanbod VE.

De urenverdeling over de locaties voor beleid en coaching is inzichtelijk voor ouders en beroepskrachten in het beleid 'Pedagogisch Beleidsmedewerker en Pedagogische Coach 2021'.

In het pedagogisch werkplan is beschreven dat de urenverdeling opgevraagd kan worden bij de clustermanager. Ook is er een nieuwsbrief geweest (Hero, februari 2021) waarin dit beschreven staat.

Uit de urenverdeling blijkt dat iedereen in 2021 coaching kan ontvangen. Dit zal tijdens het jaarlijkse onderzoek in 2022 getoetst worden.

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

De opvang vindt plaats in één stamgroep. De maximale groepsgrootte is veertien kindplaatsen voor kinderen in de leeftijd van 2 tot 4 jaar.

De locatie vangt kinderen op gedurende vier ochtenden in de week (maandag, dinsdag, woensdag en donderdag) van 8.30 uur tot 12.30 uur.

### **Mentor en vaste gezichten**

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.

De beide vaste beroepskrachten zijn dagelijks aanwezig. Daarmee wordt voldaan aan de voorwaarde dat iedere kind is toegewezen aan maximaal drie vaste beroepskrachten waarvan er dagelijks minimaal één werkzaam is op de groep van het kind.

Uit het onderzoek kan geconcludeerd worden dat aan de getoetste voorwaarden met betrekking tot stabiele opvang wordt voldaan.

Er wordt voldaan aan de maximale groepsgrootte en elk kind wordt opgevangen in een vaste stamgroep.

De informatie beschreven in het pedagogisch werkplan komt overeen met de praktijk.

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

Tijdens de opvang spreken de beroepskrachten Nederlands.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (clustermanager)
- Interview (beroepskracht)
- Observatie(s)
- Personenregister Kinderopvang
- Website (Hero kindercentra)
- Diploma('s)/kwalificatie(s) beroepskrachten
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken
- Presentielijsten (week 6 t/m 11)
- Personeelsrooster (week 6 t/m 11)
- Pedagogisch beleidsplan (algemeen beleid Hero versie januari 2020)
- Pedagogisch werkplan (Peuteropvang Duitslandlaan 2021)
- Diploma/kwalificatie pedagogisch beleidsmedewerker(s) (onderdeel coaching)
- Overzicht inzet pedagogisch beleidsmedewerker(s) (en overige informatie waaronder beleid 2021)

## Veiligheid en gezondheid

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

De houder moet zorgen voor veilige en gezonde opvang. Hiervoor heeft de houder vastgelegd wat de risico's zijn voor de veiligheid en gezondheid van kinderen. Ook beschrijft de houder: wat hij/zij doet om risico's klein te houden, hoe de kinderen met kleine risico's leren omgaan en hoe beroepskrachten handelen als er toch iets gebeurt. En de houder besteedt aandacht aan het risico op grensoverschrijdend gedrag.

De houder betreft medewerkers bij het maken van dit veiligheid- en gezondheidsbeleid. De houder zorgt ervoor dat de beroepskrachten handelen volgens het beleid.

Er is een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en de houder moet de kennis en het gebruik van deze meldcode bevorderen.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Veiligheids- en gezondheidsbeleid**

De houder heeft schriftelijk beleid opgesteld dat ertoe leidt dat de veiligheid en de gezondheid van de kinderen wordt gewaarborgd. De locatiespecifieke risico's en de werkinstructies en afspraken die hierover zijn gemaakt zijn vastgelegd in bijlage 4 van het veiligheids- en gezondheidsbeleid en worden regelmatig besproken en zo nodig aangepast. Ook is een bijlage toegevoegd met huisregels gericht op veiligheid en gezondheid voor de opvang van de kinderen op een peuteropvang.

Twee keer per jaar wordt aan de hand van een checklist Veiligheid en gezondheid de locatie gecontroleerd en bij een constatering van gebreken wordt een passende maatregel genomen.

Beschreven is op welke wijze het beleid inzichtelijk is voor de beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers en ouders.

Ook staat beschreven hoe 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.

Aangetoond is dat het beleid periodiek wordt geëvalueerd. Het beleid is actueel.

Onderdeel van het beleid zijn locatiespecifiek beleid en verschillende organisatiebrede protocollen die periodiek besproken worden met de beroepskrachten.

De houder draagt er zorg voor dat er conform het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt gehandeld.

Met betrekking veiligheid, gezondheid en grensoverschrijdend gedrag is concreet beschreven:

- Hoe kinderen geleerd wordt om te gaan met kleine risico's.
- Welke risico's grote gevolgen voor de kinderen kunnen hebben.
- Welke maatregelen er zijn getroffen zijn om de risico's in te perken.
- Specifiek beschreven staat hoe de opvang georganiseerd is dat een beroepskracht, beroepskracht in opleiding of stagiair de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene (*vierogenbeleid*).

Locatiespecifieke risico's zijn in kaart gebracht en hier zijn maatregelen voor getroffen of afspraken over gemaakt. Enkele voorbeelden:

- Beschreven is welke afspraken er zijn gemaakt over het veilig gebruik van de buitenspeelruimte.
- Beschreven wordt welke afspraken er zijn gericht op het ventileren van de binnenruimte.
- Beschreven is dat er geen loden leidingen in het pand aanwezig zijn, zodat het drinken van kraanwater geen risico vormt.

#### Coronabeleid

Hero heeft beleid ontwikkeld met betrekking tot de wereldwijde uitbraak van het Covid-19 virus met afspraken en maatregelen om de verspreiding van Covid-19 zo klein mogelijk te maken, aangevuld met locatiespecifiek beleid.

Deze maatregelen worden voldoende uitgevoerd waaronder:

- ventileren van de groepsruimte;
- afstand behouden tussen beroepskrachten onderling en beperken contacten tussen de stamgroep en de basisschool;
- reinigen van de hotspots;
- aandacht voor handhygiëne kinderen, ook bij de start van de dag.

#### Maatregelen als risico's zich voordoen

Met betrekking tot sociale veiligheid en grensoverschrijdend gedrag is de handelwijze concreet beschreven indien de risico's zich voordoen. Zo is er een ontruimingsplan, een protocol 'Vermissing' en is er het 'Protocol Kinder mishandeling en grensoverschrijdend gedrag'.

Wat betreft de beschrijving van handelwijze indien gezondheidsrisico's zich voordoen zijn er afspraken gemaakt over wat te doen bij extreme hitte (hitteprotocol), er is een ventilatiebeleid en afspraken wat te doen bij voedselvergiftiging, wat te doen bij een uitbraak van infectieziekten en de handelwijze is beschreven met betrekking tot niet-gevaccineerde kinderen. Niet beschreven is de handelwijze bij een allergische reactie en/of verkeerd medisch handelen.

Er is een protocol 'ongevallen en risicovolle situaties' indien de risico's met betrekking tot fysieke veiligheid zich voordoen. Met de houder is besproken dat de handelwijze als risico's zich voordoen concreter beschreven zal moeten worden. Denk aan handelwijze bij vallen van hoogte, vergiftiging, verbranding of verdrinking.

Er zijn voldoende volwassenen getraind om acute hulp te verlenen bij een ongeval. Gedurende de opvang is te allen tijde ten minste één volwassene aanwezig die beschikt over een certificaat eerste hulp aan kinderen. Dit blijkt uit een steekproef (week 6 t/m 11). Ook zijn er bedrijfshulpverleners in huis. Jaarlijks wordt een ontruimingsoefening gehouden.

In het locatiespecifiek veiligheids- en gezondheidsbeleid is beschreven welke ongevallen er hebben plaatsgevonden en of hier maatregelen voor getroffen moesten worden.

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid beschrijft tot slot:

- hoe de achterwacht is geregeld als er slechts één beroepskracht op het kindercentrum aanwezig is, dat deze telefonisch bereikbaar is en binnen vijftien minuten aanwezig kan zijn (externe achterwacht);
- hoe ondersteuning door een tweede volwassene op het kindercentrum is geregeld indien bij het afwijken van de beroepskracht-kindratio slechts één beroepskracht op het kindercentrum aanwezig is (interne achterwacht).

Op de peuteropvang zijn altijd twee volwassenen aanwezig.

Geconcludeerd wordt dat er voldaan wordt aan de voorwaarden met betrekking tot beleid veiligheid en gezondheid.

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

De houder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vastgesteld die voldoet aan de gestelde eisen.

De houder heeft gebruik gemaakt van het landelijke Protocol Kindermishandeling en huiselijk geweld (versie juni 2018) en heeft de organisatiespecifieke bijzonderheden en de sociale kaart ingevuld.

Onderdeel van de meldcode is 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 een melding is aangewezen.

In het stappenplan is beschreven hoe het afwegingskader wordt toegepast met betrekking tot het beslissen over:

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

Tijdens een telefonisch gesprek met één van de beroepskrachten blijkt dat de houder de kennis en het gebruik van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling bevordert.

De beroepskracht maakt gebruik van samenvattingen van de meldcode en weet de sociale kaart met daarop instanties als Veilig Thuis en JGZ te vinden. De kinderen worden gevolgd en opvallende bijzonderheden worden besproken in het team en altijd onder de aandacht van ouders gebracht. Zij vertelt ook dat de Meldcode periodiek wordt besproken in het team en kan signalen benoemen die mogelijk kunnen duiden op huiselijk geweld.

De clustermanager heeft verklaard dat zij zelf kennis zal nemen van de stappen die genomen moeten worden indien een medewerker, stagiair of leidinggevende zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan mishandeling of een misdrijf tegen de zeden. Ook draagt de clustermanager er zorg voor dat deze kennis binnen de teams bevorderd wordt waarbij aandacht zal worden besteed aan de meldplicht van de beroepskracht, de overlegplicht van de houder en de instantie die hier van toepassing is: de vertrouwensinspecteur van het onderwijs.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (clustermanager)
- Interview (beroepskracht)
- Observatie(s)
- EHBO-certificaten
- Protocol(len) (als onderdeel van beleid veiligheid en gezondheid)
- Website (Hero kindercentra)
- Beleid veiligheid- en gezondheid (PO Duitslandlaan, december 2020)
- Huisregels/groepsregels (onderdeel beleidsplan veiligheid en gezondheid)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (versie juni 2020)
- Personeelsrooster (week 6 t/m 11)
- Pedagogisch beleidsplan (algemeen beleid Hero versie januari 2020)
- Pedagogisch werkplan (Peuteropvang Duitslandlaan 2021)
- Risico-inventarisatie('s) veiligheid en gezondheid (als onderdeel van beleid veiligheid en gezondheid)

## Accommodatie

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

De binnenruimte en de buitenruimte moeten groot genoeg zijn. Ook zijn de ruimtes voor de kinderen veilig en toegankelijk. De inrichting van de ruimtes stimuleert de kinderen om te spelen.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Eisen aan ruimtes**

Hero Peuteropvang Duitslandlaan is gehuisvest in een eigen binnenruimte in basisschool De Piramide. Er is tenminste 3,5 m<sup>2</sup> binnenruimte beschikbaar voor de opvang van veertien kinderen. De binnenruimte is veilig, toegankelijk en passend ingericht in overeenstemming met het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.

De peuteropvang heeft de beschikking over een buitenspeelruimte (het schoolplein van de basisschool) en er is minimaal 3 m<sup>2</sup> buitenspeelruimte per kind beschikbaar. Er wordt gezamenlijk met de onderbouw van de basisschool gebruik gemaakt van de buitenspeelruimte. De buitenruimte is aangrenzend aan de basisschool waar de peuteropvang zich bevindt.

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

De binnen- en buitenspeelruimte voldoen aan de tijdens dit onderzoek getoetste voorwaarden.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (clustermanager)
- Interview (beroepskracht)
- Landelijk Register Kinderopvang
- Website (Hero kindercentra)
- Beleid veiligheid- en gezondheid (PO Duitslandlaan, december 2020)
- Pedagogisch beleidsplan (algemeen beleid Hero versie januari 2020)
- Pedagogisch werkplan (Peuteropvang Duitslandlaan 2021)
- Informatie beschikbare buitenruimte



## Ouderrecht

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

De houder moet ouders informeren over een aantal onderwerpen, zoals: het pedagogisch beleid, de groepsgrootte, het aantal beroepskrachten per groep, de opleidingseisen van beroepskrachten, het veiligheids- en gezondheidsbeleid en de klachtenregeling. Ouders hebben adviesrecht over een aantal onderwerpen binnen de opvang.

De houder laat de ouders en het personeel weten waar zij het inspectierapport kunnen vinden.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Informatie**

De houder informeert de ouders, en een ieder die daarom verzoekt, over het beleid middels de website, periodieke organisatiebrede nieuwsbrieven, een kennismakingsgesprek, beleid zoals het pedagogisch beleid en het veiligheids- en gezondheidsbeleid, de ouderapp en de ouderportal.

De houder informeert de ouders over de klachtenregeling en de geschillencommissie. In het beleid veiligheid en gezondheid staat een verwijzing dat de klachtenregeling op de website te vinden is.

De houder heeft het meest recente inspectierapport op de website geplaatst.

### **Oudercommissie**

De houder is op de hoogte van de verplichting voor het instellen van een oudercommissie en het vaststellen van een reglement.

Het beleid is dat er per kindercentrum een oudercommissie is en daarnaast is er een centrale oudercommissie. Wanneer het gaat om onderwerpen die voor alle ouders van de hele organisatie van belang zijn, vertegenwoordigt de Centrale Ouderraad alle oudercommissies.

Elk kindercentrum heeft een eigen reglement en elke oudercommissie heeft de bevoegdheid om het mandaat naar de centrale ouderraad in te trekken.

Elke oudercommissie bepaalt de eigen werkwijze.

Na de meivakantie start een oudercommissie bestaande uit drie leden.

De clustermanager is op de hoogte van de kwaliteitseisen met betrekking tot de oudercommissie waaronder het adviesrecht, bespreken inspectierapport GGD en jaarlijks bespreken van het pedagogisch beleid.

De houder vraagt de (centrale) oudercommissie advies indien hij voornemens is het beleid te wijzigen bij:

- de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan verantwoorde kinderopvang (zowel kwalitatief als kwantitatief);
- het pedagogisch beleid dat wordt gevoerd;
- voedingsaangelegenheden van algemene aard;
- het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid;
- openingstijden;
- het beleid met betrekking tot het aanbieden van voorschoolse educatie;
- de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten;
- wijziging van de prijs van kinderopvang.

Een deel van het adviesrecht mag belegd worden bij de centrale ouderraad, mits het algemeen beleid betreft en de individuele oudercommissies het mandaat in kunnen trekken.

De houder bespreekt jaarlijks het pedagogisch beleids- en werkplan met de oudercommissie, ongeacht of er wijzigingen in het beleid zijn of niet. Het pedagogisch beleid is hiermee een vast onderwerp van overleg tussen houder en ouders.

Ook wordt het inspectierapport met de oudercommissie besproken.

## **Klachten en geschillen**

### Klachtenregeling

De houder heeft een schriftelijke regeling getroffen voor de afhandeling van klachten over gedragingen van de houder of bij de houder werkzame personen en klachten over de overeenkomst tussen houder en ouder. De regeling voorziet erin dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder van een kindercentrum indient.

### Geschillencommissie

De houder is aangesloten bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie voor het behandelen van geschillen tussen ouder en houder (geschillen over een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen, geschillen over de overeenkomst tussen houder en ouder en geschillen tussen houder en oudercommissie over toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht).

### Klachtenjaarverslag

De houder is op de hoogte dat een jaarverslag klachten vereist is indien er klachten geweest zijn. De houder 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.

Ook is de houder op de hoogte dat ouders – gelijktijdig met het vaststellen van het klachtenjaarverslag - op passende wijze geïnformeerd worden over het feit dat er een klachtenjaarverslag is gemaakt. Dat geldt ten minste voor de ouders van een kindercentrum waar schriftelijke klachten zijn ingediend.

In het jaarverslag wordt ten minste opgenomen:

- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- informatie over de wijze waarop ouders zijn geïnformeerd over de klachtenregeling;
- het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
- het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie.

Het jaarverslag mag niet herleidbaar zijn 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.

Met de houder is in 2020 besproken dat het klachtenjaarverslag 2019 van zowel de SKOS/SSP als Kinderopvang Haarlem niet volledig aan de voorwaarden voldeed. Hero heeft verklaard een nieuw format te ontwikkelen voor 2020 en de jaren daarna welke voldoet aan de kwaliteitseisen. Het betreft de volgende voorwaarden:

- *Het aantal en aard van de behandelde klachten per locatie (of clustering per locatie).* Ook klachten over de dienstverlening dienen naar de locatie te herleiden zijn. Voor ouders moet het per locatie inzichtelijk zijn wat de aard van de klachten is en zij moeten hun eigen klacht kunnen herkennen.

- *De aard van de behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen.* Het moet voor ouders duidelijk zijn wat de inhoud van de klacht is, of de klacht als gegrond is beoordeeld en welke concrete maatregel er genomen is.

#### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (clustermanager)
- Interview (beroepskracht)
- Landelijk Register Kinderopvang
- Reglement oudercommissie
- Website (Hero kindercentra)
- Pedagogisch beleidsplan (algemeen beleid Hero versie januari 2020)
- Pedagogisch werkplan (Peuteropvang Duitslandlaan 2021)
- Klachtenregeling
- 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 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)</p> <p>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)</p> <p>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 ontwikkellijn met het basisonderwijs en de buitenschoolse opvang wordt gestreefd, waarbij in ieder geval wordt ingegaan op de wijze waarop:</p> <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.</li></ul> <p>(art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 3 lid 2 onder b Besluit kwaliteit kinderopvang)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de taken die beroepskrachten in opleiding, stagiairs en vrijwilligers in de dagopvang kunnen uitvoeren en de wijze waarop zij hierbij worden begeleid. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 3 lid 3 onder d Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<b>Pedagogische praktijk</b>
<p>In het kader van het bieden van verantwoorde dagopvang, draagt de houder van een kindercentrum er in ieder geval zorg voor dat, rekening houdend met de ontwikkelingsfase waarin</p>

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)

### Voorschoolse educatie

De houder van een kindercentrum waar voorschoolse educatie wordt aangeboden beschrijft in het pedagogisch beleidsplan, zo concreet en toetsbaar mogelijk, de voor het kindercentrum kenmerkende visie op de voorschoolse educatie en de wijze waarop deze visie is te herkennen in het aanbod van activiteiten.

(art 1.50b Wet kinderopvang; art 4a lid 1 onder a Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie)

De houder van een kindercentrum waar voorschoolse educatie wordt aangeboden beschrijft in het pedagogisch beleidsplan, zo concreet en toetsbaar mogelijk, de wijze waarop de ontwikkeling van het jonge kind wordt gestimuleerd, in het bijzonder op de gebieden taal, rekenen, motoriek en sociaal-emotionele ontwikkeling.

(art 1.50b Wet kinderopvang; art 4a lid 1 onder b Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie)

De houder van een kindercentrum waar voorschoolse educatie wordt aangeboden beschrijft in het pedagogisch beleidsplan, zo concreet en toetsbaar mogelijk, de wijze waarop de ontwikkeling van peuters wordt gevolgd en de wijze waarop het aanbod van voorschoolse educatie hierop wordt afgestemd.

(art 1.50b Wet kinderopvang; art 4a lid 1 onder c Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie)

De houder van een kindercentrum waar voorschoolse educatie wordt aangeboden beschrijft in het pedagogisch beleidsplan, zo concreet en toetsbaar mogelijk, de wijze waarop de ouders worden betrokken bij het stimuleren van de ontwikkeling van kinderen.

(art 1.50b Wet kinderopvang; art 4a lid 1 onder d Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie)

De houder van een kindercentrum waar voorschoolse educatie wordt aangeboden beschrijft in het pedagogisch beleidsplan, op zo concreet en toetsbaar mogelijke wijze, de inrichting van een passende ruimte waarin voorschoolse educatie wordt verzorgd en de wijze waarop passend materiaal voor voorschoolse educatie beschikbaar wordt gesteld.

(art 1.50b Wet kinderopvang; art 4a lid 1 onder e Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie)

De houder van een kindercentrum waar voorschoolse educatie wordt aangeboden beschrijft in het pedagogisch beleidsplan, zo concreet en toetsbaar mogelijk, de wijze waarop vorm wordt gegeven aan de inhoudelijke aansluiting tussen voor- en vroegschoolse educatie en aan een zorgvuldige overgang van het kind van voor- naar vroegschoolse educatie.

(art 1.50b Wet kinderopvang; art 4a lid 1 onder f Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie)

De houder van een kindercentrum waar voorschoolse educatie wordt aangeboden beschrijft in het pedagogisch beleidsplan, zo concreet en toetsbaar mogelijk, hoe het aanbod voorschoolse educatie zodanig is ingericht dat een kind vanaf de dag dat het tweeënehalf jaar oud wordt in anderhalf jaar ten minste 960 uur voorschoolse educatie kan ontvangen.

(art 1.50b Wet kinderopvang; art 4a lid 1 onder g Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie)

De houder van een kindercentrum waar voorschoolse educatie wordt aangeboden geeft uitvoering aan het pedagogisch beleidsplan wat de aanvullende onderwerpen voor voorschoolse educatie betreft, evalueert de uitvoering jaarlijks, en stelt het plan zo nodig aan de hand hiervan bij.

(art 1.50b Wet kinderopvang; art 4a lid 2 Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie)

Het aanbod voorschoolse educatie is zodanig ingericht dat een kind vanaf de dag dat het tweeënehalf jaar oud wordt in anderhalf jaar ten minste 960 uur voorschoolse educatie kan ontvangen. Voor zover het gerealiseerde aanbod voorschoolse educatie meer dan zes uur per dag omvat, blijft dat daarbij buiten beschouwing.

(art 1.50b Wet kinderopvang; art 2 lid 1 en 2 Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie)

De verhouding tussen het aantal beroepskrachten voorschoolse educatie en het feitelijk aantal aanwezige kinderen in de groep bedraagt ten minste één beroepskracht voorschoolse educatie per acht kinderen.

(art 1.50b Wet kinderopvang; art 3 lid 1 en 3 Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie)

De groep bestaat uit ten hoogste 16 feitelijk aanwezige kinderen.

(art 1.50b Wet kinderopvang; art 3 lid 2 Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie)

De houder van een kindercentrum waar voorschoolse educatie wordt geboden draagt er zorg voor dat beroepskrachten voorschoolse educatie in het bezit zijn van:

Een getuigschrift van een opleiding zoals opgenomen in de meest recent aangevangen cao Kinderopvang.

## **OF**

Een erkenning van beroepskwalificaties als bedoeld in artikel 5 van de Algemene wet erkenning EU-beroepskwalificaties, verleend ten aanzien van de door hen te verrichten beroepswerkzaamheden.

(art 1.50b Wet kinderopvang; art 4 lid 1, 5 en 7 Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie; art 10c Regeling Wet kinderopvang)

Onderdeel van een beroepsopleiding vormt ten minste een met gunstig gevolg afgesloten keuzedeel dat is gericht op het ontwikkelingsgericht werken in de voorschoolse educatie en dat ten minste kennis en vaardigheden omvat met betrekking tot:

- a. het werken met programma's voor voor- en vroegschoolse educatie,
- b. het stimuleren van de ontwikkeling van het jonge kind, in het bijzonder op de gebieden taal, rekenen, motoriek en sociaal-emotionele ontwikkeling,
- c. het volgen van de ontwikkeling van peuters en het hierop afstemmen van het aanbod van voorschoolse educatie,
- d. het betrekken van de ouders bij het stimuleren van de ontwikkeling van kinderen, en
- e. het vormgeven aan de inhoudelijke aansluiting tussen voor- en vroegschoolse educatie en aan een zorgvuldige overgang van het kind van voor- naar vroegschoolse educatie.

In afwijking hiervan is het keuzedeel niet vereist indien de genoemde kennis en vaardigheden al onderdeel zijn van de beroepsopleiding waarop de kwalificatie is gericht.

(art 1.50b Wet kinderopvang; art 4 lid 2 en 3 onder a Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie)

## OF

De bezitter van een getuigschrift dat niet een keuzedeel voorschoolse educatie in de beroepsopleiding omvat, maakt aantoonbaar dat met gunstig gevolg scholing is afgerond, bestaande uit ten minste 12 dagdelen, die specifiek is gericht op het verwerven van kennis en vaardigheden met betrekking tot voorschoolse educatie als genoemd in het Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie.

(art 1.50b Wet kinderopvang; art 4 lid 3 onder b Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie)

De beroepskracht voorschoolse educatie beheerst aantoonbaar ten minste niveau 3F op de onderdelen Mondelinge Taalvaardigheid en Lezen.

(art 1.50b Wet kinderopvang; art 4 lid 3a Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie)

De houder van een kindercentrum waar voorschoolse educatie wordt aangeboden, stelt jaarlijks voor elke locatie voorschoolse educatie een opleidingsplan vast dat in elk geval tot uitdrukking brengt op welke wijze de kennis en vaardigheden (als genoemd in het Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie) van de beroepskracht voorschoolse educatie worden onderhouden. De houder geeft op concrete en toetsbare wijze uitvoering aan het opleidingsplan, evalueert het plan jaarlijks en stelt het plan aan de hand van de evaluatie zo nodig bij.

(art 1.50b Wet kinderopvang; art 4 lid 4 Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie)

Voor de voorschoolse educatie wordt een programma gebruikt waarin op gestructureerde en samenhangende wijze de ontwikkeling wordt gestimuleerd op het gebied van taal, rekenen, motoriek en sociaal-emotionele ontwikkeling.

(art 1.50b Wet kinderopvang; art 5 Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie)

## Personeel en groepen

### Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:

- a. de houder of voorgenomen houder van een kindercentrum;
- b. 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;
- c. 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;
- d. de personen die uit hoofde van hun functie toegang hebben of zullen hebben tot informatie over de kinderen die worden opgevangen;
- e. 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.

Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder als bedoeld in de onderdelen a tot en met e ingeschreven in het personenregister kinderopvang.

(art 1.50 lid 3 Wet kinderopvang)

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)

## Opleidingseisen

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

(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)

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

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 6 lid 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 7 lid 2 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 stamgroep wordt bepaald op grond van tabel 1 in bijlage 1, onderdeel a, bij het besluit kwaliteit kinderopvang en de daarbij behorende rekenregels;
- indien een stamgroep wordt gecombineerd met een basisgroep de verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in de gecombineerde groep wordt bepaald op grond van bijlage 1, onderdeel c, bij het besluit kwaliteit kinderopvang en de daarbij behorende rekenregels;
- indien kinderen bij een activiteit zoals beschreven in het pedagogisch beleidsplan de stamgroep verlaten, dit niet leidt tot een verlaging van het totaal aantal minimaal op of, indien de activiteit buiten het kindercentrum plaatsvindt, vanuit het kindercentrum in te zetten beroepskrachten ten opzichte van de situatie direct voorafgaand aan de activiteit;
- in afwijking hiervan op tijdstippen genoemd in het pedagogisch beleidsplan minder beroepskrachten kunnen zijn ingezet, met een maximum van drie uur;
- gedurende de dagopvang maximaal een derde deel van het totaal minimaal aantal op het kindercentrum in te zetten beroepskrachten bestaat uit beroepskrachten in opleiding of stagiaires. Het minimaal op het kindercentrum in te zetten aantal beroepskrachten wordt gevormd door de optelsom van het op grond van artikel 7 van het Besluit kwaliteit kinderopvang minimaal aantal in te zetten beroepskrachten op de afzonderlijke stamgroepen.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 1, 2, 3, 4, 7 en 9 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 9 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 Wet kinderopvang; art 8 lid 1 en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang)

De houder van een kindercentrum bepaalt jaarlijks, indien hij meer dan één kindercentrum exploiteert, de wijze waarop hij het verplichte minimaal aantal uren waarvoor pedagogisch beleidsmedewerkers worden ingezet, verdeelt over de verschillende kindercentra en legt dit schriftelijk vast zodat dit inzichtelijk is voor de beroepskrachten en ouders. De houder geeft de verdeling zodanig vorm dat iedere beroepskracht jaarlijks coaching ontvangt in de uitvoering van de werkzaamheden.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 8 lid 3 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 1, onderdeel a van het Besluit kwaliteit kinderopvang.

Indien een stamgroep wordt gecombineerd met een basisgroep wordt de maximale grootte van de gecombineerde groep bepaald op grond van bijlage 1, onderdeel c van het Besluit kwaliteit kinderopvang.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 lid 1, 2, 7, 8, 9 en 10 Besluit kwaliteit kinderopvang)

De houder van een kindercentrum 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.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 lid 3 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**

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 het kindercentrum vastgestelde gedragscode.

(art 1.55 lid 2 Wet 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)

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 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 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 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 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 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 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

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 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 Wet kinderopvang; art 5 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)

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)

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

(art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze, dat hij onverwijld in overleg treedt met de vertrouwensinspecteur kinderopvang, indien hem 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 van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden kinderopvang. Indien uit het overleg blijkt dat sprake is van een redelijk vermoeden dat een persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een dergelijk misdrijf doet de houder onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar en stelt hij de vertrouwensinspecteur kinderopvang onverwijld in kennis.

(art 1.51b lid 1, 2 en 5 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, indien het een bij de houder werkzaam persoon op enigerlei wijze bekend is geworden dat een

ander ten behoeve van die houder werkzaam persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden kinderopvang, deze persoon de houder daarvan onverwijld in kennis stelt. Indien degene die van het vermoeden op de hoogte moet worden gesteld dezelfde persoon is als degene die zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan dit misdrijf, is artikel 1.51c lid 1 en 2 Wet kinderopvang van toepassing.

(art 1.51b lid 3, 4 en 5 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, indien een bij de onderneming werkzaam persoon bekend is geworden dat de natuurlijke persoon die tevens houder is zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind dat gebruik maakt van de door de houder geboden kinderopvang, deze persoon in contact kan treden met de vertrouwensinspecteur kinderopvang en in geval van een redelijk vermoeden onverwijld aangifte doet bij een daartoe aangewezen opsporingsambtenaar.

(art 1.51c 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 binnenruimtes 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 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 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)

### 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 Wet kinderopvang)

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 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, 1.57c lid 1 en 1.60 Wet kinderopvang)

## Gegevens voorziening

### **Opvanggegevens**

Naam voorziening	: Hero Peuteropvang Duitslandlaan
Vestigingsnummer KvK	: 000035975679
Aantal kindplaatsen	: 14
Gesubsidieerde voorschoolse educatie	: Ja*

\* De inhoud van dit rapport wordt gedeeld met de Inspectie van het Onderwijs. De Inspectie van het Onderwijs houdt toezicht op de kwaliteit van de voorschoolse educatie op de kinderdagverblijven (voorscholen) en kan onder andere op basis van het GGD-rapport besluiten tot een onderzoek. Tevens bekijkt de Inspectie van het Onderwijs of er in de gemeente afspraken zijn gemaakt over de voor- en vroegschoolse educatie (artikel 1.63 lid 6 Wet kinderopvang).

### **Gegevens houder**

Naam houder	: Stichting Hero kindercentra Peuteropvang
Adres houder	: Gedempte Oude Gracht 67
Postcode en plaats	: 2011 GM Haarlem
KvK nummer	: 34217604
Aansluiting geschillencommissie	: Ja

## Gegevens toezicht

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

Naam GGD	: GGD Kennemerland
Adres	: Postbus 5514
Postcode en plaats	: 2000 GM Haarlem
Telefoonnummer	: 023-5159500
Onderzoek uitgevoerd door	: P.R. Schurer

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

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

### **Planning**

Datum inspectie	: 23-03-2021
Opstellen concept inspectierapport	: 23-04-2021

Vaststelling inspectierapport	: 28-04-2021
Verzenden inspectierapport naar houder	: 28-04-2021
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 28-04-2021
Openbaar maken inspectierapport	: 28-04-2021

## Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

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