

# Inspectierapport

Het Troonkasteel (KDV)

Mr. Rinkstraat 17

4005 VH Tiel

Registratienummer 311745179

Toezichthouder:	GGD Gelderland-Zuid
In opdracht van gemeente:	Tiel
Datum inspectie:	17-04-2023
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	26-06-2023

# Inhoudsopgave

Het onderzoek.....	3
Onderzoeksopzet.....	3
Beschouwing .....	3
Advies aan College van B&W .....	4
Observaties en bevindingen.....	5
Pedagogisch klimaat .....	5
Personeel en groepen .....	7
Veiligheid en gezondheid.....	9
Ouderrecht.....	12
Overzicht getoetste inspectie-items .....	15
Pedagogisch klimaat .....	15
Personeel en groepen .....	16
Veiligheid en gezondheid.....	17
Ouderrecht.....	19
Gegevens voorziening.....	22
Opvanggegevens .....	22
Gegevens houder.....	22
Gegevens toezicht.....	22
Gegevens toezichthouder (GGD) .....	22
Gegevens opdrachtgever (gemeente).....	22
Planning .....	22
Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum.....	24

# Het onderzoek

## **Onderzoeksopzet**

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

Het kindercentrum heeft een verkorte inspectie gehad. In ieder geval de jaarlijks verplichte onderwerpen zijn onderzocht. Daarnaast heeft de toezichthouder een keuze gemaakt voor een aantal andere onderwerpen uit de Wet. Het onderzoek heeft zich gericht op:

- het pedagogisch beleidsplan
- werken volgens het pedagogisch beleid
- de verklaring omtrent het gedrag en het personenregister kinderopvang
- Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers
- het veiligheids- en gezondheidsbeleid
- de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld
- het ouderrecht (informatie, oudercommissie, klachten en geschillen).

## **Beschouwing**

De toezichthouder heeft op 17 april 2023 Kinderdagverblijf (KDV) Het Troonkasteel in Tiel bezocht voor het jaaronderzoek.

## **Conclusie onderzoek**

De houder heeft, na mogelijkheid tot herstel, aan de onderzochte kwaliteitseisen voldaan.

## **Herstelaanbod**

Tijdens het onderzoek is een herstelaanbod gedaan door de toezichthouder.

Het betreft de volgende voorwaarde(n):

- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van 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 beroepskracht-kindratio. De afwijkende inzet van het minimumaantal beroepskrachten dat op grond van de beroepskracht-kindratio vereist is, kan op de dagen van de week verschillen, zij het dat de afwijkende inzet niet per week verschilt.

In het rapport wordt dit verder toegelicht in de paragraaf Pedagogisch klimaat.

## **Korte beschrijving van het kindercentrum**

KDV Het Troonkasteel is gevestigd in Mr. Rinkstraat 17 in Tiel. KDV Het Troonkasteel is onderdeel van Kinderdagverblijf Het Kasteeltje B.V. Deze organisatie heeft meerdere vestigingen in de gemeente Tiel. KDV Het Troonkasteel bestaat uit één basisgroep. Er wordt op maandag t/m vrijdag opvang geboden aan kinderen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar.

KDV Het Troonkasteel is in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK) opgenomen met 12 kindplaatsen.

## **Vorige onderzoeken**

De toezichthouder kijkt naar de resultaten van de onderzoeken van de afgelopen drie jaar. Staan hierin bijzonderheden en tekortkomingen dan kan het zijn dat de toezichthouder in een volgend onderzoek opnieuw kijkt naar deze onderwerpen.

- In 2020 heeft er een onderzoek voor registratie plaatsgevonden met een positief advies voor opname in het LRK.

- In het jaaronderzoek van 2021 heeft het KDV een onderzoek na registratie gehad met een herstelaanbod op het item inzet pedagogisch coach en op het item inzichtelijk maken van de inzet van de uren van de pedagogisch coach voor ouders en beroepskrachten. Deze items zijn hersteld gedurende het onderzoek.
- Bij het laatste jaaronderzoek in 2022 voldeed de houder niet aan het item passende opleiding pedagogisch beleidsmedewerker en daadwerkelijke inzet pedagogisch beleidsmedewerker. De houder heeft hiervoor een aanwijzing gekregen van de gemeente Tiel.

**Advies aan College van B&W**

Geen handhaving.

# Observaties en bevindingen

## Pedagogisch klimaat

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

- pedagogisch beleid.

### Pedagogisch beleid

#### **Conclusie pedagogisch beleid**

Het pedagogisch beleid van de houder voldoet, na een mogelijkheid tot herstel, aan de eisen.

#### **Inleiding**

Het kindercentrum moet een pedagogisch beleidsplan hebben. In het beleidsplan moet de houder een aantal onderwerpen beschrijven. De houder is er verantwoordelijk voor dat de beroepskrachten uitvoeren wat in het pedagogisch beleid staat. De beroepskrachten moeten weten wat er in het pedagogisch beleidsplan staat. Zij moeten dat gebruiken in hun werk.

De toezichthouder heeft het pedagogisch beleidsplan gelezen en beoordeeld. De uitvoering van het beleidsplan is beoordeeld door op het kindercentrum gesprekken te voeren met de beroepskrachten en te kijken naar het werk dat de beroepskrachten doen.

In het pedagogisch beleidsplan van het KDV Het Troonkasteel staat het beleid dat geldt voor de hele kinderopvangorganisatie Kinderdagverblijf Het Kasteeltje B.V. De afspraken en de werkinstructies die speciaal gelden op het KDV Het Troonkasteel zijn daaraan toegevoegd.

#### **Inhoud pedagogisch beleidsplan**

In dit onderzoek is het volledige pedagogisch beleidsplan beoordeeld.

De volgende onderwerpen zijn ontbreken in het pedagogisch beleidsplan:

- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van 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 beroepskracht-kindratio. De afwijkende inzet van het minimumaantal beroepskrachten dat op grond van de beroepskracht-kindratio vereist is, kan op de dagen van de week verschillen, zij het dat de afwijkende inzet niet per week verschilt.

De houder heeft op 01-05-2023 een herstelaanbod gekregen met een hersteltermijn tot 22-05-2023 voor de volgende tekortkoming in het pedagogisch beleidsplan:

- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van 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 beroepskracht-kindratio. De afwijkende inzet van het minimumaantal beroepskrachten dat op grond van de beroepskracht-kindratio vereist is, kan op de dagen van de week verschillen, zij het dat de afwijkende inzet niet per week verschilt.

Binnen de gestelde termijn heeft houder een aangepast pedagogisch beleidsplan toegezonden waarin de voorwaarde wel omschreven staat.

#### **Uitvoering van het pedagogisch beleid**

De beroepskrachten zijn op de hoogte van het pedagogisch beleid. Het beleid wordt besproken in het teamoverleg. Het plan staat ook in de digitale werkomgeving van de organisatie Konnect. De beroepskrachten werken volgens de pedagogische uitgangspunten zoals beschreven in het beleidsplan.

#### kennis

De beroepskrachten kennen de inhoud van het pedagogisch beleidsplan.

Tijdens het interview vertelt de beroepskracht over het concept 'groene vingers'. De beroepskracht vertelt over de coach die ovrdrd in gezet voor het bieden van gezonde kinderopvang op de locatie. Het beleid rondom gezonde kinderopvang hangt op de groep en is door iedereen in te lezen.

Ieder jaar bespreken de beroepskrachten het pedagogisch beleidsplan in het teamoverleg. Tijdens het interview vertelt de beroepskracht dat ze bij het laatste teamoverleg gesproken hebben over de moestuin.

#### werken in de praktijk

In de praktijk werken de beroepskrachten volgens de uitgangspunten en werkinstructies uit het pedagogisch beleid. Voorbeelden hiervan zijn.

#### **Herstelaanbod inhoud pedagogisch beleid**

De houder heeft een herstelaanbod gehad voor inhoud pedagogisch beleidsplan.

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

Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van 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 beroepskracht-kindratio. De afwijkende inzet van het minimumaantal beroepskrachten dat op grond van de beroepskracht-kindratio vereist is, kan op de dagen van de week verschillen, zij het dat de afwijkende inzet niet per week verschilt.  
(art 1.50 lid 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 3 lid 3 onder a Besluit kwaliteit kinderopvang)

#### **Gebruikte bronnen**

- Interview manager/ locatieverantwoordelijke
- Gesprek beroepskracht(en)
- Observatie(s) (op locatie)
- Website (<https://www.hetkasteeltjetiel.nl>)
- Huisregels/groepsregels
- Pedagogisch beleidsplan (Beleidsplan kdV Het Troonkasteel Aangepast 10-11-2022)
- Notulen teamoverleg (Notulen Troonkamer en Troonkasteel feb 2-02-23.pdf)

## Personeel en groepen

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

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

### Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

#### **Conclusie**

De personen in het onderzoek hebben een verklaring omtrent het gedrag (VOG) en zijn ingeschreven in het personenregister kinderopvang (PRK).

#### **Inleiding**

De beroepskrachten en andere personen die aanwezig zijn op het kindercentrum moeten een verklaring omtrent het gedrag (VOG) hebben speciaal voor de kinderopvang. Met deze verklaring moeten zij zich inschrijven in het personenregister kinderopvang (PRK). Nadat ze in het PRK gekoppeld zijn door de houder kunnen ze starten (of aanwezig zijn) op het kindercentrum. Hieronder staat de beoordeling van de VOG's en koppelingen in het PRK door de toezichthouder.

#### **Inschrijving en koppeling in het PRK**

De inschrijving in het PRK en de koppeling aan de kinderopvangorganisatie van de volgende personen is beoordeeld: de houder (natuurlijk persoon), de huidige bestuurder(s), de beroepskrachten en andere personen die werkzaam waren op de locatie tijdens de inspectie (inspectieweek) zoals de stagiaire en de nieuwe beroepskracht.

Deze personen zijn ingeschreven in het PRK en gekoppeld door de houder. De nieuwe beroepskrachten/stagiairs zijn gekoppeld voordat zij gestart zijn met hun werkzaamheden. Dit is getoetst aan de hand van hun arbeidsovereenkomst of stageovereenkomst.

Eén persoon is gekoppeld door de houder binnen de overgangstermijn na de start van het PRK in 2018.

De functionarissen/bestuurders van de kinderopvangorganisatie zijn ingeschreven in het personenregister kinderopvang en gekoppeld door de houder. Er heeft geen wijziging plaatsgevonden in bestuur het afgelopen jaar volgens de gegevens in het Nederlands Handelsregister (NHR).

### Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers

#### **Conclusie**

De houder heeft voldaan aan de eisen voor de inzet van de pedagogisch beleidsmedewerker (PBM).

#### **Inleiding**

Op elk kindercentrum moet een PBM werkzaam zijn. Er zijn eisen voor hoeveel uur en voor welke taken de PBM aanwezig moet zijn. Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder van deze eisen.

#### **Berekende ureninzet en formatie van de PBM**

Kinderopvangorganisatie Kinderdagverblijf Het Kasteeltje B.V. heeft het minimaal totaal aantal uren waarvoor de pedagogisch beleidsmedewerker jaarlijks ingezet moet worden, bepaald op grond van de rekenregels in het besluit.

De benodigde inzet in het kalenderjaar 2023 is volgens de houder:

- 50 uur x 5 in het LRK geregistreerde kindercentra op 1-1-2023, dat is in totaal 250 uur voor pedagogisch beleidswerkzaamheden
- 10 uur x 14,02 fte beroepskrachten op 1-1-2023, dat is in totaal 140,2 uur voor coaching van beroepskrachten. (Fte is het aantal volledige dienstverbanden als alle dienstverbanden van de beroepskrachten opgeteld worden.)

Uit de volgende documenten blijkt dat de berekening redelijkerwijs klopt met de praktijk:

- overzicht van het aantal kindercentra van de houder in het LRK
- beleidsdocument inzet PBM 2023

Het aantal werkuren per week van de PBM in 2023 komt redelijkerwijs overeen met de berekende uren. Dit blijkt uit het aantal fte voor de pedagogisch beleidsmedewerker(s), zoals vermeld in het beleidsstuk 'Beleidsdocument berekening pedagogisch coach en beleidsmedewerker 2023'.

### **Vastlegging urenverdeling over de kindercentra**

De houder heeft bepaald hoe hij de minimale jaarlijkse ureninzet van de PBM verdeelt over de kindercentra. De urenverdeling is schriftelijk vastgelegd. Het is opgenomen in het pedagogisch beleidsplan 'Beleidsdocument berekening pedagogisch coach en beleidsmedewerker 2023'. De houder heeft bij de uren per kindercentrum onderscheid gemaakt tussen uren voor pedagogisch beleidswerkzaamheden en uren voor coaching van beroepskrachten. Uit de vastgelegde informatie blijkt dat alle beroepskrachten coaching krijgen.

### **Inzichtelijkheid urenverdeling voor ouders en medewerkers**

De informatie over de urenverdeling in 2023 van de PBM (voor beleid en coaching) over alle kindercentra van de houder, is inzichtelijk voor alle ouders en beroepskrachten van KDV Het Troonkasteel. De informatie staat op de website.

Het pedagogisch beleidsplan kunnen ouders inzien op de website en wordt met de PBM besproken in teamoverleg. Ook is het beleidsstuk "berekening pedagogisch coach en beleidsmedewerker 2023" besproken met de beroepskrachten in een teamoverleg.

### **Jaarlijkse coaching van iedere beroepskracht**

Uit interview van de aanwezige beroepskracht en de PBM blijkt dat het aannemelijk is dat alle beroepskrachten van kindercentrum KDV Het Kasteeltje een vorm van coaching hebben ontvangen in 2022. Uit het gesprek met de beroepskracht en met de coach is het aannemelijk dat alle beroepskrachten hebben een individueel coaching gesprek gehad en gewerkt aan een persoonlijk opleidingsplan.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview manager/ locatieverantwoordelijke
- Gesprek beroepskracht(en)
- Personenregister Kinderopvang (28-04-2023)
- Landelijk Register Kinderopvang (01-05-2023)
- Website (<https://www.hetkasteeltjetiel.nl>)
- Diploma/kwalificatie beroepskrachten
- Arbeidsovereenkomst(en)
- (Praktijk)leerovereenkomst
- VOG verificatie houder Nederlands Handelsregister
- Diploma/kwalificatie pedagogisch beleidsmedewerker(s)
- Overzicht inzet pedagogisch beleidsmedewerker(s)



## Veiligheid en gezondheid

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

- veiligheids- en gezondheidsbeleid
- meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

### **Veiligheids- en gezondheidsbeleid**

#### **Conclusie veiligheids- en gezondheidsbeleid**

De houder heeft voldaan aan de eisen voor het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

#### **Inleiding**

Een houder moet zorgen voor veilige en gezonde opvang van kinderen.

Voor elk kindercentrum moet een plan gemaakt zijn waarin de risico's voor de veiligheid en gezondheid van kinderen bekeken en beschreven zijn. De houder moet zorgen dat de beroepskrachten de afspraken uit het plan uitvoeren.

De toezichthouder heeft het veiligheids- en gezondheidsbeleid gelezen en beoordeeld. De uitvoering van het beleid is beoordeeld door op het kindercentrum gesprekken te voeren met de beroepskrachten en te kijken naar de veiligheid en gezondheid in de praktijk.

#### **Inhoud veiligheids- en gezondheidsbeleid**

De houder heeft een veiligheids- en gezondheidsplan dat geldt voor alle kindercentra van de organisatie. De afspraken en de werkinstructies die speciaal gelden op het KDV zijn daaraan toegevoegd.

In het veiligheids- en gezondheidsbeleid van het kindercentrum zijn alle onderwerpen goed beschreven. Voor de beschrijving van deze eisen zie het hoofdstuk "Overzicht getoetste inspectie-items" achteraan in het rapport.

#### **Handelen volgens het veiligheids- en gezondheidsbeleid**

Er zijn huisregels, werkafspraken en maatregelen voor de veiligheid en gezondheid gezien in de praktijk. Bijvoorbeeld de kinderen wassen hun hand nadat ze naar het toilet zijn gegaan. Ook dragen de kinderen laarzen voor als ze in de moestuin willen spelen.

#### **Veiligheid en gezondheid in de praktijk**

Tijdens de inspectie was de opvangsituatie veilig en gezond voor kinderen.

Er zijn geen onaanvaardbare veiligheids- of gezondheidsrisico's gezien in de praktijk.

De veiligheid en gezondheid van kinderen is voldoende gewaarborgd in de praktijk.

#### **Aanwezigheid van een volwassene met een geldige kinder-EHBO**

Tijdens het inspectiebezoek was er één volwassene aanwezig die gekwalificeerd is voor het verlenen van eerste hulp aan kinderen. Dat is voldoende.

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

#### **Conclusie**

De meldcode van de houder voldoet aan de eisen. De houder zorgt ervoor dat de medewerkers weten hoe ze de meldcode moeten gebruiken. De meldcode wordt op een juiste manier gebruikt.

## **Inleiding**

Iedereen is verplicht om een melding te doen als hij iets ziet, hoort of merkt van kindermishandeling, huiselijk geweld of een zedenmisdrijf. Waar en hoe staat in de meldcode. De kinderopvang heeft een eigen meldcode. Dat is een hulpmiddel om goed te handelen bij het doen van een melding. Alle medewerkers moeten dan ook goed weten wat er in de meldcode staat.

De meldcode van Kinderdagverblijf Het Kasteeltje B.V. is bekeken. Op het kindercentrum is de meldcode met de beroepskrachten besproken.

## **Inhoud meldcode**

KDV Het Troonkasteel heeft een meldcode die geldt voor alle kindercentra en alle medewerkers van de organisatie.

De meldcode bestaat uit twee delen. Een deel over meldingen van huiselijk geweld en kindermishandeling in de thuissituatie van kinderen. En een deel over meldplicht voor zedenmisdrijven en kindermishandeling in de opvang.

De houder heeft een meldcode gemaakt waarin alle stappen duidelijk zijn beschreven.

In de meldcode staan de volgende onderwerpen:

- een stappenplan
- een afwegingskader of een melding gedaan moet worden
- aandacht voor bijzondere vormen van geweld
- omgaan met vertrouwelijke informatie.

In het stappenplan zijn de volgende stappen duidelijk beschreven:

- 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;
- e. het beslissen over het doen van een melding en over het inzetten van de noodzakelijke hulp.

## **Kennis en gebruik van de meldcode**

De medewerkers zijn op de hoogte van de meldcode. De meldcode komt aan bod tijdens een jaarlijks teamoverleg. Ook is er een bijeenkomst geweest voor alle medewerkers van Kinderdagverblijf Het Kasteeltje B.V. waarbij een presentatie gehouden is door Veilig Thuis. Ook zijn de medewerkers op de hoogte van het gebruik van het afwegingskader.

Het gebruik van de meldcode wordt geborgd door overleg en de inzet van een interne zorgcoördinator.

Uit het onderzoek blijkt dat de meldcode is toegepast in het afgelopen jaar en dat de houder en medewerkers hebben gehandeld volgens de vastgestelde stappen en handelwijzen.

## **Gebruikte bronnen**

- Interview manager/ locatieverantwoordelijke
- Gesprek beroepskracht(en)
- Observatie(s) (op locatie)
- EHBO certifica(a)t(en)

- Beleid veiligheid- en gezondheid (Veiligheids- en gezondheidsbeleid Troonkasteel Bijgewerkt; 20-03-2023)
- Beschrijving evaluatie veiligheids-/gezondheidsbeleid
- Huisregels/groepsregels
- Beleid grensoverschrijdend gedrag
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Notulen teamoverleg (Notulen Troonkamer en Troonkasteel feb 2-02-23.pdf)
- Risico-inventarisatie('s) veiligheid en gezondheid

## Ouderrecht

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

- informatie
- oudercommissie
- klachten en geschillen.

### Informatie

#### **Conclusie**

Ouders (en anderen) worden voldoende geïnformeerd.

#### **Inleiding**

Hieronder staan de onderwerpen waarover de houder informatie moet geven en de beoordeling van de toezichthouder.

#### **Informatie over het beleid**

De houder moet de ouders (en iedereen die daarom vraagt) goed informeren over allerlei onderwerpen. De houder doet dit door duidelijke informatie op de website te plaatsen. Ook kunnen de ouders informatie vinden in de ouder app Konnect. Tot slot, er is persoonlijk contact met ouders door middel van overdrachten, oudergesprekken en informatieavonden. Uit bestudering van deze informatie blijkt dat iedereen voldoende wordt geïnformeerd over alle beleidszaken, die genoemd worden in artikel 1.48d t/m 1.57d van de Wet kinderopvang.

#### **Informatie over het inspectierapport**

Het inspectierapport is op een makkelijk vindbare plek op de website van het kindercentrum geplaatst. Het inspectierapport is te vinden op de website onder de knop 'Wet Kinderopvang'.

#### **Informatie over de geschillencommissie**

Informatie over de geschillencommissie is te vinden op de website of andere plekken. De informatie is te vinden op de website onder de knop 'Wet Kinderopvang'.

#### **Informatie over de tijden dat minder beroepskrachten ingezet worden**

De drie-uursregeling is niet goed beschreven. Dit is beoordeeld bij de eisen voor het pedagogisch beleid.

### Oudercommissie

#### **Conclusie**

Aan de eisen voor het instellen van een oudercommissie en het adviesrecht is voldaan.

#### **Inleiding**

De houder moet zorgen voor goede ouderinspraak bij de gang van zaken op het kindercentrum. Dat wil zeggen dat ouders mee kunnen denken over hoe zaken geregeld en gedaan worden. De houder moet moeite doen om een oudercommissie in te stellen. De houder werkt samen met de oudercommissie volgens een officieel reglement.

Hieronder staat de beoordeling van de oudercommissie en andere manieren waarop houder zorgt voor ouderinspraak/ouderraadpleging.

### **Reglement oudercommissie**

Momenteel is er geen oudercommissie op het kindercentrum. Omdat er niet meer dan 50 kinderen op het kindercentrum zijn geplaatst, voldoet de houder ook aan de wet als de ouders op een andere manier inspraak krijgen over het beleid. Zolang er geen oudercommissie is, hoeft er nog geen reglement oudercommissie vastgesteld te zijn.

### **Ouderinspraak**

Op het kindercentrum zijn momenteel in totaal 26 kinderen geplaatst. Bij kleine kindercentra met maximaal 50 kinderen moet de houder ook moeite doen om een oudercommissie te krijgen maar kan de houder ondertussen ook op andere manieren aan de eisen voor het adviesrecht voldoen. Dat wordt (door de houder) ouderraadinspraak genoemd.

De houder heeft een centrale oudercommissie ingesteld voor meerdere kleine kindercentra. Eén ouder van KDV Het Troonkasteel neemt deel aan de oudercommissie van KDV Het Kasteeltje (KDV van dezelfde houder). Deze ouder zorgt voor informatie en is bereikbaar en aanspreekbaar voor de ouders op het eigen kindercentrum. Op deze manier is er een andere vorm van ouderraadpleging.

Houder geeft aan dat alle ouders van KDV Het Troonkasteel door nieuwsbrieven geïnformeerd worden over (wijzigingen in) het beleid. De ouders worden door middel van klanttevredenheidsenquêtes op een duidelijke manier benaderd om reactie te geven op het (concept)beleid op het kindercentrum en uitgenodigd om hier vragen over te stellen.

Er wordt op deze manieren gericht om advies gevraagd aan alle ouders over:

- de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan artikel 1.50, eerste lid;
- het pedagogische beleid dat wordt gevoerd;
- voedingsaangelegenheden van algemene aard;
- het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid;
- openingstijden;
- de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten;
- wijziging van de prijs van kinderopvang.

### **Klachten en geschillen**

#### **Conclusie**

Aan de eisen voor de klachten- en geschillenregelingen is voldaan.

#### **Inleiding**

De houder moet zorgen voor een goede klachtenregeling en die op een duidelijke manier aan ouders laten zien. Dit gaat om een klachtenregeling voor de hele organisatie en om de geschillenregeling kinderopvang. Hieronder staan de verschillende eisen voor deze regelingen en hoe de toezichthouder die beoordeeld heeft.

#### **Klachtenregeling**

De houder heeft een schriftelijke klachtenregeling die voldoet aan de beschreven vereisten. Zie voor een beschrijving van de eisen het overzicht van de inspectie-items onderaan het rapport.

#### **Informatie over de klachtenregeling**

De houder brengt de klachtenregeling op een duidelijke manier onder de aandacht van alle ouders.

### **Jaarverslag klachten**

De houder geeft aan over 2022 geen schriftelijke klachten ontvangen te hebben van ouders. Een jaarverslag klachten is daarom niet vereist.

### **Aansluiting Geschillencommissie**

Kinderopvangorganisatie Kinderdagverblijf Het Kasteeltje B.V. is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

### **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst oudercommissie (Enquête traktatiebeleid 15-11-2022)
- Interview manager/ locatieverantwoordelijke
- Reglement oudercommissie (Reglement oudercommissie getekende versie 15859.pdf)
- Notulen oudercommissie (Notule 07-03-2023 vergadering oudercommissie.pdf)
- Informatiemateriaal voor ouders
- Website (<https://www.hetkasteeltjetiel.nl>)
- Nieuwsbrieven
- Adviesaanvraag ouders/oudercommissie (19-11-2022 traktatiebeleid)
- Overzicht samenstelling oudercommissie
- Pedagogisch beleidsplan (Beleidsplan kdv Het Troonkasteel Aangepast 10-11-2022)
- Klachtenregeling (Klachtenregelement kinderopvang het Kasteeltje B.V. 2022\_.pdf)
- Aansluiting geschillencommissie (Aangesloten per 22-12-2015)
- Bewijs alternatieve ouderraadpleging

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Pedagogisch klimaat</b>
<b>Pedagogisch beleid</b>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van 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 beroepskracht-kindratio. De afwijkende inzet van het minimumaantal beroepskrachten dat op grond van de beroepskracht-kindratio vereist is, kan op de dagen van de week verschillen, zij het dat de afwijkende inzet niet per week verschilt. (art 1.50 lid 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 3 lid 3 onder a Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<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>

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)

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)

## 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 participerende ouder;
- c. 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;
- d. 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;
- e. de personen die uit hoofde van hun functie toegang hebben of zullen hebben tot informatie over de kinderen die worden opgevangen;
- f. 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 f ingeschreven in het personenregister kinderopvang en gekoppeld aan de houder.

(art 1.50 lid 3 en 1.48d 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)

### Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers

De houder van het kindercentrum zet de pedagogisch beleidsmedewerker voor het coachen van beroepskrachten bij de uitvoering van hun werkzaamheden en de totstandkoming en implementatie van pedagogische beleidsvoornemens voor het vereiste aantal uren in. Het minimaal aantal uren inzet wordt jaarlijks bepaald op grond van de rekenregels in het besluit.

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

## Veiligheid en gezondheid

### Veiligheids- en gezondheidsbeleid

De houder van een kindercentrum heeft voor elk kindercentrum een beleid dat ertoe leidt dat de veiligheid en gezondheid van de op te vangen kinderen zoveel mogelijk is gewaarborgd. De houder draagt er zorg voor dat er in de dagopvang conform het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt gehandeld.

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

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

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

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de wijze waarop de houder van een kindercentrum er zorg voor draagt dat het veiligheids- en gezondheidsbeleid samen met de beroepskrachten een continu proces is van het vormen van beleid, implementeren, evalueren en actualiseren.

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

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de risico's die de opvang van kinderen van het desbetreffende kindercentrum met zich brengt, waarbij in ieder geval wordt ingegaan op:

- de voornaamste risico's met grote gevolgen voor de veiligheid van kinderen;
- de voornaamste risico's met grote gevolgen voor de gezondheid van kinderen;
- het risico op grensoverschrijdend gedrag door beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers, overige aanwezige volwassenen en kinderen.

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

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een plan van aanpak waarin in concrete termen is aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn zijn respectievelijk worden genomen, teneinde deze voornaamste risico's met grote gevolgen betreffende veiligheid, gezondheid en het risico op grensoverschrijdend gedrag in te perken en de handswijze indien deze risico's zich verwezenlijken.

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

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

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een beschrijving in algemene zin van de wijze waarop kinderen wordt geleerd om te gaan met risico's waarvan de gevolgen voor de veiligheid en

17 van 24

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

De houder van een kindercentrum draagt er zorg voor dat er gedurende de dagopvang te allen tijde ten minste één volwassene aanwezig is die gekwalificeerd is voor het verlenen van eerste hulp aan kinderen conform de in de Regeling Wet kinderopvang aan deze kwalificatie gestelde nadere regels.

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

#### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

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 en 1.60c lid 1 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 en 1.60c lid 1 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 en 1.60c lid 1 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)

## Ouderrecht

### Informatie

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

(art 1.54 lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum informeert ouders en personeel over het inspectierapport door het zo spoedig mogelijk na ontvangst op de eigen website te plaatsen op een gemakkelijk vindbare

plaats. Indien geen website aanwezig is legt de houder een afschrift van het inspectierapport ter inzage op een voor ouders en personeel toegankelijke plaats.

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

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

(art 1.57c lid 2 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum informeert de ouders nadrukkelijk over de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet dan vereist is op basis van het aantal aanwezige kinderen, alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken en wordt voldaan aan de inzet van het minimaal aantal beroepskrachten op basis van de beroepskracht-kindratio.

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

### Oudercommissie

De houder heeft, zes maanden na registratie, voor het kindercentrum een oudercommissie ingesteld die tot taak heeft de houder van een kindercentrum te adviseren over de onderwerpen in artikel 1.60 van de Wet. In afwijking hiervan kan een gecombineerde oudercommissie voor meerdere kindercentra zijn ingesteld als de houder in hetzelfde of een aangrenzend gebouw meer dan een kindercentrum exploiteert.

#### **OF**

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

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

Als er conform artikel 1.58 tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, betreft de houder van een kindercentrum de ouders aantoonbaar voldoende op een andere wijze bij:

- de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan artikel 1.50, eerste lid;
- 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.

Ook blijft de houder ouders de gelegenheid bieden om deel te nemen aan een oudercommissie.

(art 1.58 lid 2 en 3 en 1.60 lid 1 Wet kinderopvang)

### Klachten en geschillen

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

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

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

De regeling is schriftelijk vastgelegd, 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 draagt er zorg voor dat, indien een jaarverslag klachten vereist is omdat er in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend, over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar voor 1 juni een jaarverslag klachten wordt opgesteld. In het jaarverslag wordt ten minste opgenomen:

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

Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen tenzij het de houder zelf betreft en bevat geen adresgegevens, uitgezonderd het kindercentrum dat is gevestigd op het woonadres van de houder die een natuurlijke persoon is.

(art 1.57b lid 2 onder e en f, 4, 5, 6 en 9 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum zendt, indien een jaarverslag klachten vereist is omdat er in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend, het jaarverslag klachten voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder en brengt het verslag gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

(art 1.57b lid 8 en 9 Wet kinderopvang)

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

a. geschillen tussen houder en ouder over:

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

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

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

## Gegevens voorziening

### **Opvanggegevens**

Naam voorziening	: Het Troonkasteel
Website	: <a href="http://www.hetkasteeltjetiel.nl">http://www.hetkasteeltjetiel.nl</a>
Aantal kindplaatsen	: 12
Gesubsidieerde voorschoolse educatie	: Nee

### **Gegevens houder**

Naam houder	: Kinderdagverblijf Het Kasteeltje BV
Adres houder	: Dr. Schaepmanstraat 9
Postcode en plaats	: 4001 CV Tiel
KvK nummer	: 11061722
Aansluiting geschillencommissie	: Ja

## Gegevens toezicht

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

Naam GGD	: GGD Gelderland-Zuid
Adres	: Postbus 1120
Postcode en plaats	: 6501 BC Nijmegen
Telefoonnummer	: 088 - 144 71 44
Onderzoek uitgevoerd door	: S. Kayabal

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

Naam gemeente	: Tiel
Adres	: Postbus 6325
Postcode en plaats	: 4000 HH Tiel

### **Planning**

Datum inspectie	: 17-04-2023
Opstellen concept inspectierapport	: 12-06-2023
Zienswijze houder	: Niet van toepassing
Vaststelling inspectierapport	: 26-06-2023
Verzenden inspectierapport naar houder	: 30-06-2023

Verzenden inspectierapport naar gemeente : 30-06-2023

Openbaar maken inspectierapport : 14-07-2023

## 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.