

# Inspectierapport

BSO Hoera Panningen, locatie Groenling (BSO)

Steenbakkersstraat 74

5981 WV Panningen

Registratienummer 126072851

|                                      |                     |
|--------------------------------------|---------------------|
| Toezichthouder:                      | GGD Limburg-Noord   |
| In opdracht van gemeente:            | Peel en Maas        |
| Datum inspectie:                     | 14-10-2024          |
| Type onderzoek:                      | Jaarlijks onderzoek |
| Status:                              | Definitief          |
| Datum vaststelling inspectierapport: | 18-11-2024          |

# Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| Het onderzoek.....                            | 3  |
| Onderzoeksopzet.....                          | 3  |
| Beschouwing .....                             | 3  |
| Advies aan College van B&W.....               | 4  |
| Observaties en bevindingen.....               | 5  |
| Pedagogisch klimaat .....                     | 5  |
| Personeel en groepen .....                    | 6  |
| Veiligheid en gezondheid.....                 | 8  |
| Ouderrecht.....                               | 9  |
| Overzicht getoetste inspectie-items .....     | 11 |
| Pedagogisch klimaat .....                     | 11 |
| Personeel en groepen .....                    | 11 |
| Veiligheid en gezondheid.....                 | 12 |
| Ouderrecht.....                               | 14 |
| Gegevens voorziening.....                     | 16 |
| Opvanggegevens .....                          | 16 |
| Gegevens houder.....                          | 16 |
| Gegevens toezicht.....                        | 16 |
| Gegevens toezichthouder (GGD) .....           | 16 |
| Gegevens opdrachtgever (gemeente).....        | 16 |
| Planning .....                                | 16 |
| Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum..... | 18 |

# Het onderzoek

## **Onderzoeksopzet**

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

In het kader van flexibel inspecteren zijn binnen dit onderzoek meerdere onderwerpen beoordeeld.

De toezichthouder heeft de volgende inspectieactiviteiten uitgevoerd:

- een documenten onderzoek;
- een controle in het personenregister;
- een locatiebezoek;
- een gesprek met de beroepskrachten en de locatiemanager.

Een itemlijst van de getoetste voorwaarden bevindt zich achter aan dit rapport.

## **Beschouwing**

Deze beschouwing beschrijft de resultaten bij de uitgevoerde inspectie. Na de feiten over BSO Hoera Panningen, locatie Groenling en de inspectiegeschiedenis, volgen de belangrijkste bevindingen. Deze worden elders in het rapport per thema uitgewerkt.

## **Feiten over buitenschoolse opvang Hoera Panningen, locatie Groenling**

De BSO is een onderdeel van de koepelorganisatie Stichting Hoera kindercentra. Deze stichting biedt verschillende vormen van kinderopvang aan in Limburg. Deze locatie is samen met een kinderdagverblijf van dezelfde houder gevestigd in een brede maatschappelijke voorziening, waaronder een basisschool, de GGD (consultatiebureau) en Daelzicht. Er vindt alleen voorschoolse opvang plaats, de naschoolse opvang vindt elders plaats.

De locatie staat met 30 kindplaatsen geregistreerd in het landelijk register kinderopvang.

## **Inspectiegeschiedenis**

Het kindercentrum wordt jaarlijks bezocht door de GGD. Onderstaand staan de bevindingen van voorgaande inspecties vanaf 2020 beschreven:

|            |  |
|------------|--|
| 2020       | Vanwege de Covid beperkende maatregelen heeft geen onderzoek plaatsgevonden; |
| 13-07-2021 | Jaarlijks onderzoek: Er werd aan de getoetste voorwaarden voldaan;           |
| 22-03-2022 | Jaarlijks onderzoek: Er werd aan de getoetste voorwaarden voldaan;           |
| 10-10-2023 | Jaarlijks onderzoek: Er werd aan de getoetste voorwaarden voldaan.           |

## **Bevindingen op hoofdlijnen huidige onderzoek**

Op basis van dit jaarlijks onderzoek dat is uitgevoerd door de GGD Limburg-Noord, blijkt dat buitenschoolse opvang Hoera Panningen, locatie Groenling voldoet aan de in dit rapport getoetste voorwaarden uit de Wet kinderopvang.

Voor verdere toelichting zie daarvoor de inhoud van het rapport waar per item een toelichting wordt gegeven.

**Advies aan College van B&W**

Geen handhaving.

# Observaties en bevindingen

## Pedagogisch klimaat

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

- pedagogisch beleid;
- pedagogische praktijk.

### **Pedagogisch beleid**

#### **Conclusie**

Er wordt aan de getoetste voorwaarde voldaan.

De houder heeft een algemeen pedagogisch beleidsplan en een locatie-specifiek werkplan waarin de voor dat kindercentrum kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven.

De houder draagt er zorg voor dat er op deze opvanglocatie conform het pedagogisch beleidsplan wordt gehandeld. Dat blijkt uit de praktijkobservatie en de gesprekken met de beroepskracht en de regio manager.

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek anders namelijk: (regiomanager op locatie, 18-06-2024, per mail 15-10-2024, per mail 17-10-2024)
- Gesprek beroepskracht(en) (14-10-2024)
- Observatie (14-10-2024)
- Pedagogisch werkplan (2024-07-01 Pedagogisch werkplan Hoera Panningen locatie Groenling)

## Personeel en groepen

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

- verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang;
- opleidingseisen;
- aantal beroepskrachten en eisen aan de inzet van beroepskrachten in opleiding, andersgekwalificeerde beroepskrachten en stagiairs.

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

#### **Conclusie**

Er wordt aan de getoetste voorwaarden voldaan.

#### **Beroepskrachten**

De beroepskrachten die werkzaam zijn op deze locatie, staan geregistreerd in het Personenregister kinderopvang en zijn gekoppeld aan de houder.

De volgende personen zijn gecontroleerd in het personenregister kinderopvang:

- locatie manager
- 2 beroepskrachten
- 1 beroepskracht in opleiding

#### **Bestuurders**

De VOG-verificatie van de houder is in orde. De bestuurders zijn ingeschreven met een geldige VOG in het PRK en gekoppeld aan de houder.

### **Opleidingseisen**

#### **Conclusie**

Er wordt aan de getoetste voorwaarden voldaan.

#### **Opleidingseisen beroepskrachten**

Bij het onderzoek zijn de diploma's van zes beroepskrachten beoordeeld. Zij beschikken over de voor de werkzaamheden passende opleiding zoals in de meest recent aangevragen cao kinderopvang is aangemerkt als zijnde beroepskwalificatie-eis en/of bewijsstuk voor een passende opleiding.

#### **Opleidingseisen pedagogisch beleidsmedewerkers**

Daarnaast is de beroepskwalificatie van de aangestelde pedagogisch beleidsmedewerker/coach beoordeeld. Zij beschikt over de voor de werkzaamheden passende opleiding zoals in de meest recent aangevragen cao kinderopvang is aangemerkt als zijnde beroepskwalificatie-eis en/of bewijsstuk voor een passende opleiding.

### **Aantal beroepskrachten en eisen aan de inzet van beroepskrachten in opleiding, andersgekwalificeerde beroepskrachten en stagiairs**

#### **Conclusie**

Er wordt aan de getoetste voorwaarde voldaan.

### Beroepskracht-kindratio

Ten tijde van de inspectie (14-10-2024) voldoet de beroepskracht-kindratio aan actuele wet- en regelgeving. Bij deze beoordeling is ook rekening gehouden met de leeftijden van de aanwezige kinderen.

| Stamgroep | Leeftijd  | Aanwezige kinderen | Vereiste beroepskrachten | Aanwezige beroepskrachten | Conclusie |
|-----------|-----------|--------------------|--------------------------|---------------------------|-----------|
| VSO       | 4-13 jaar | 9                  | 1                        | 1                         | voldoet   |

### Steekproef

Ook uit een steekproef van week 23, 34, week 41 en 42 - 2024 blijkt dat er voldoende beroepskrachten zijn ingezet. Er is een overzicht aangeleverd van de ingezette beroepskrachten en presentielijsten van kinderen, inclusief de aankomst- en vertrektijden.

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek anders namelijk: (regiomanager op locatie, 18-06-2024, per mail 15-10-2024, per mail 17-10-2024)
- Gesprek beroepskracht(en) (14-10-2024)
- Observatie (14-10-2024)
- Diploma/kwalificatie beroepskracht(en)
- (Praktijk)leerovereenkomst student(en)
- Ontwikkelplan PMIO
- Personenregister Kinderopvang
- VOG-verificatie houder
- Plaatsingsoverzicht (week 23, 34, week 41,42 - 2024)
- Presentielijst (week 23, 34, week 41,42 - 2024)

## **Veiligheid en gezondheid**

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

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

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

#### **Conclusie**

Er wordt aan de getoetste voorwaarden voldaan.

De houder heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld welke voldoet aan de eisen uit de Wet Kinderopvang. De houder heeft de meldcode vertaald naar de lokale situatie.

Uit het onderzoek blijkt dat de houder de kennis en het gebruik van de meldcode bevordert. De meldcode is onderdeel van de groepsoverleggen en doelgroepoverleggen. Uit interviews met beroepskrachten blijken zij voldoende kennis te hebben over de meldcode.

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

#### **Conclusie**

Er wordt aan de getoetste voorwaarden voldaan.

Naast de meldcode voor vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling in de thuisomgeving, geldt er een meld- en overlegplicht voor medewerkers en houders in de kinderopvang bij vermoedens van gewelds- of zedendelicten gepleegd door een collega tegenover een kind in de opvang. Uit interviews met de beroepskrachten blijken zij voldoende kennis te hebben over de meld-, overleg- en aangifteplicht.

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek anders namelijk: (regiomanager op locatie, 18-06-2024, per mail 15-10-2024, per mail 17-10-2024)
- Gesprek beroepskracht(en) (14-10-2024)
- Observatie (14-10-2024)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (2024-08-21 Werkvorm grensoverschrijdend gedrag - Plan van aanpak)
- Doelgroepoverleg (Notulen)

## Ouderrecht

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

- informatie;
- klachten en geschillen.

### **Informatie**

#### **Conclusie**

Er wordt aan de getoetste voorwaarde voldaan.

### **Informereren**

De houder informeert ouders bij het intakegesprek en via de ouderapp. Ouders worden in ieder geval over de volgende zaken geïnformeerd:

- Het pedagogisch beleid (via de ouderapp)
- Het aantal beroepskrachten op een groep
- De opleidingseisen van beroepskrachten
- Inzet van beroepskrachten die in opleiding zijn
- Het beleid over veiligheid en gezondheid
- Het beleid over het gebruik van de voertaal
- Inspectierapporten van de GGD
- De klachtenregeling
- De mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen

Hoera heeft een eigen website. Op deze website is het meest recente inspectierapport van BSO Hoera Panningen, locatie Groenling terug te vinden.

### **Klachten en geschillen**

#### **Conclusie**

Er wordt aan de getoetste voorwaarden voldaan.

De houder heeft een regeling opgesteld voor de afhandeling van klachten over:

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

Deze klachtenregeling voldoet aan de inhoudelijke eisen.

Voor schriftelijke klachten is een klachtenformulier te vinden op de website van Hoera.

De houder is per 21 januari 2016 aangesloten bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie voor het behandelen van: :

a) geschillen tussen houder en ouder over:

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

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

De houder verklaart dat er in het kalenderjaar 2023 zowel geen interne als externe klachten zijn geweest over de locatie Hoera Panningen, locatie Groenling. Tevens heeft de houder de toezichthouder het klachtenjaarverslag 2023 toegestuurd.

**Gebruikte bronnen**

- Gesprek anders namelijk: (regiomanager op locatie, 18-06-2024, per mail 15-10-2024, per mail 17-10-2024)
- Klachtenvrijbrief De Geschillencommissie Kinderopvang
- Aansluiting De Geschillencommissie Kinderopvang
- Website (<https://panningen-de-groenling.hoerakindercentra.nl/>)

## Overzicht getoetste inspectie-items

|   |
|---|
| <b>Pedagogisch klimaat</b>  |
| <b>Pedagogisch beleid</b>   |
| <p>Het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan. De houder van een kindercentrum draagt er zorg voor dat in de buitenschoolse opvang conform het pedagogisch beleidsplan wordt gehandeld.</p> <p>(art 1.49 lid 1 en 2 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>  |
| <b>Personeel en groepen</b>   |
| <b>Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang</b>   |
| <p>In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>de houder of voorgenomen houder van een kindercentrum en de bestuurder, vennoot, maat of beheerder van dat kindercentrum;</li><li>de participerende ouder;</li><li>de personen die op basis van een arbeidsovereenkomst met de houder of met een uitzendorganisatie tijdens opvanguren werkzaam zijn dan wel zullen zijn op de locatie van een onderneming waarmee de houder een kindercentrum exploiteert en waar kinderen worden opgevangen;</li><li>de personen die op basis van een andere overeenkomst met de houder structureel tijdens opvanguren werkzaam zijn of zullen zijn op de locatie waar kinderen worden opgevangen;</li><li>de personen die uit hoofde van hun functie toegang hebben of zullen hebben tot informatie over de kinderen die worden opgevangen;</li><li>de personen van 18 jaar en ouder die op het woonadres waar een kindercentrum is gevestigd hun hoofdverblijf hebben of zullen hebben dan wel die structureel tijdens opvanguren aanwezig zijn of zullen zijn op het kindercentrum, gevestigd op een woonadres.</li></ol> <p>Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder als bedoeld in de onderdelen a tot en met f ingeschreven in het personenregister kinderopvang en gekoppeld aan de houder.</p> <p>(art 1.50 lid 3 en 1.48d lid 3 Wet kinderopvang)</p> <p>Na inschrijving van een persoon als bedoeld in artikel 1.50 derde lid van de wet in het personenregister kinderopvang en na koppeling met de houder van een kindercentrum kan de persoon zijn werkzaamheden aanvangen.</p> <p>(art 1.48d lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang)</p> |
| <b>Opleidingseisen</b>  |
| <p>Beroepskrachten en andersgekwalficeerde beroepskrachten beschikken over een passende opleiding zoals opgenomen in de meest recent aangevangen cao Kinderopvang.</p> <p>(art 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 2 Wet kinderopvang; art 15 lid 1, 2 en 19a Besluit kwaliteit kinderopvang; art 9a lid 1 en 3 Regeling Wet kinderopvang)</p> <p>Pedagogisch beleidsmedewerkers beschikken over een voor de werkzaamheden passende opleiding zoals opgenomen in de meest recent aangevangen cao Kinderopvang.</p> <p>(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 15 lid 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 9a lid 2 Regeling Wet kinderopvang)</p>   |

## Aantal beroepskrachten en eisen aan de inzet van beroepskrachten in opleiding, andersgekwalficeerde beroepskrachten en stagiairs

De houder van een kindercentrum zet voldoende beroepskrachten in voor het aantal kinderen dat wordt opgevangen. De verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen op het kindercentrum wordt bepaald op grond van de rekenregels bij het besluit.

Gedurende de buitenschoolse opvang bestaat maximaal de helft van het totaal aantal benodigde beroepskrachten uit beroepskrachten in opleiding, stagiairs of andersgekwalficeerde beroepskrachten. Daarbij mag maximaal een derde van het totaal aantal benodigde beroepskrachten bestaan uit stagiairs of andersgekwalficeerde beroepskrachten.

(art 1.49 lid 1, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 16 lid 1, 2, 3, 4, 8 en bijlage 1 onderdeel b en c Besluit kwaliteit kinderopvang; art 9c lid 3, 4 en 5 Regeling Wet kinderopvang)

## Veiligheid en gezondheid

### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

#### Vaststellen meldcode

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

- a. een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door het personeel met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. een afwegingskader op basis waarvan het personeel het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling weegt en dat het personeel in staat stelt te beoordelen of sprake is van dusdanig ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling, dan wel van een vermoeden daarvan, dat een melding is aangewezen;
- c. een 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 14 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)

#### Stappenplan meldcode

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

- a. het in kaart brengen van de signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. collegiale consultatie en zo nodig raadplegen van het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (Veilig Thuis) of een deskundige op het gebied van letselduiding;
- c. een gesprek met de ouders en, indien mogelijk, het kind;
- d. het toepassen van het afwegingskader, bedoeld in het eerste lid, onderdeel b;
- e. 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 14 lid 1 onder a en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang)

#### Bevorderen kennis en gebruik meldcode

De houder van een kindercentrum bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.  
(art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang)

### Meld-, overleg- en aangifteplicht

#### Meldplicht medewerker

De houder van een kindercentrum bevordert de kennis en het gebruik van de handelwijze dat, als een bij de houder werkzaam persoon bekend is geworden dat een ander ten behoeve van die houder werkzaam persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, deze persoon de houder daarvan onverwijld in kennis stelt.

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

#### Overlegmogelijkheid medewerker

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

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

#### Aangifteplicht medewerker

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

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

#### Overlegplicht houder

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

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

#### Aangifteplicht houder

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

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

## Ouderrecht

### Informatie

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

De houder van een kindercentrum informeert ouders en personeel over het inspectierapport door het zo spoedig mogelijk na ontvangst op de eigen website te plaatsen op een gemakkelijk vindbare plaats. Indien geen website aanwezig is legt de houder een afschrift van het inspectierapport ter inzage op een voor ouders en personeel toegankelijke plaats.  
(art 1.54 lid 2 en 3 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

De houder informeert, indien van toepassing, de ouders over de schoolvrije dagen waarop kindercentrum-overstijgende opvang plaats zal vinden en de vormgeving hiervan, zoals dat beschreven is in het pedagogisch beleidsplan.  
(art 1.50 lid 1 en 2 en 1.54 lid 1; art 12 lid 4 Besluit kwaliteit 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 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

De regeling is schriftelijk vastgelegd en voorziet erin dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder van een kindercentrum indient en dat de houder:

- de klacht zorgvuldig onderzoekt;
- de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
- de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt;
- de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, afhandelt;
- de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

(art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang)

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

(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang)

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

- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- informatie over de wijze waarop ouders zijn geïnformeerd over de klachtenregeling;

- het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- 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 van een kindercentrum of bij de houder werkzame personen jegens ouder of kind;

- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

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

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

## Gegevens voorziening

### **Opvanggegevens**

|                      |   |
|----------------------|---|
| Naam voorziening     | : BSO Hoera Panningen, locatie Groenling  |
| Website              | : <a href="http://www.hoerakindercentra.nl">http://www.hoerakindercentra.nl</a> |
| Vestigingsnummer KvK | : 000045214697  |
| Aantal kindplaatsen  | : 30  |

### **Gegevens houder**

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Naam houder                     | : Stichting Hoera kindercentra   |
| Adres houder                    | : Kerkstraat 32  |
| Postcode en plaats              | : 5981 CG Panningen  |
| Website                         | : <a href="http://www.hoerakindercentra.nl">www.hoerakindercentra.nl</a> |
| KvK nummer                      | : 14119365   |
| Aansluiting geschillencommissie | : Ja   |

## Gegevens toezicht

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

|                           |                     |
|---------------------------|---------------------|
| Naam GGD                  | : GGD Limburg-Noord |
| Adres                     | : Postbus 1150      |
| Postcode en plaats        | : 5900 BD VENLO     |
| Telefoonnummer            | : 088-1191200       |
| Onderzoek uitgevoerd door | : G van der Meulen  |

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

|                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| Naam gemeente      | : Peel en Maas      |
| Adres              | : Postbus 7088      |
| Postcode en plaats | : 5980 AB PANNINGEN |

### **Planning**

|                                    |                       |
|------------------------------------|-----------------------|
| Datum inspectie                    | : 14-10-2024          |
| Opstellen concept inspectierapport | : 01-11-2024          |
| Zienswijze houder                  | : Niet van toepassing |
| Vaststelling inspectierapport      | : 18-11-2024          |

Verzenden inspectierapport naar houder : 18-11-2024

Verzenden inspectierapport naar  
gemeente : 18-11-2024

Openbaar maken inspectierapport : 25-11-2024

## 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.