



## Inspectierapport

Big Ben B.V. (BSO)  
Zoutmanstraat 19A  
2518 GL 's-Gravenhage  
Registratienummer 498864005

Toezichthouder:	GGD Haaglanden
In opdracht van gemeente:	's-Gravenhage
Datum inspectie:	16-11-2017
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	15-01-2018

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Het onderzoek .....	3
Observaties en bevindingen .....	5
Overzicht getoetste inspectie-items .....	18
Gegevens voorziening .....	24
Gegevens toezicht .....	24
Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum.....	25

# Het onderzoek

## **Onderzoeksopzet**

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 2 van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen. Het betreft een aangekondigd jaarlijks onderzoek. De kwaliteit van de opvang van kinderen in hun eerste levensjaren is van grote invloed op de ontwikkeling van kinderen. Daarom stelt de rijksoverheid kwaliteitseisen aan kindercentra, gastouderbureaus, gastouders en peuterspeelzalen. Die kwaliteitseisen gelden voor:

- de pedagogische praktijk en het pedagogisch beleid;
- voorschoolse educatie;
- personeel, groepsgrootte en inzet van voldoende personeel;
- de opvang in vaste groepen
- veiligheid en gezondheid;
- accommodatie en inrichting;
- de behandeling van klachten en ouderrecht.

Het inspectierapport geeft per geïnspecteerd onderdeel een omschrijving van de observaties en bevindingen tijdens het inspectiebezoek.

Achter in het rapport staat een overzicht van alle inspectie-onderdelen uit de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen waar dit inspectie-onderzoek uit bestaan heeft.

Indien het kindercentrum een schriftelijke reactie op het inspectierapport heeft gegeven kunt u deze vinden op de laatste bladzijde.

Voor een uitgebreidere uitleg over het inspectieproces en de verantwoordelijkheden voor het toezicht en de handhaving op de kwaliteit, verwijzen wij naar [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).

## **Beschouwing**

Big Ben Kids Centre (BSO) maakt sinds 01-10-2017 onderdeel uit van kinderopvang-organisatie Zo UNLTD.B.V. Big Ben Kids Centre is een kindercentrum met 4 BSO groepen en biedt conform het LRKP opvang aan maximaal 35 kinderen in de leeftijd van 4-12 jaar.

In het centrum zijn ook vier stamgroepen dagopvang, kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar, gevestigd. De dagopvang staat met 45 kindplaatsen geregistreerd, hiervoor is een separaat inspectierapport opgesteld.

Deze locatie is al sinds 01 januari 2010 geregistreerd in het *LRKP* echter onder de naam van een andere houder.

Het betreft een kindercentrum waar voornamelijk expat kinderen worden opgevangen. De voertaal is derhalve Engels.

De kinderen van de BSO maken gebruik van buitenspeelgelegenheden in de buurt, aangezien de dagopvang de aangrenzende buitenruimte wat betreft het aantal vierkante meters zelf nodig heeft. De kinderen worden van diverse scholen in de buurt opgehaald, zoals Haagse Scholen Vereniging, HSV, Nassaulaan location, HSV Willemspark location, The European School, Lycee, VNS, Benoordenhout, Basisschool De Spiegel en Basisschool Max Veldhuis.

Er wordt aan de kinderen een warme maaltijd aangeboden. Tijdens het inspectiebezoek blijkt dat het in het LRKP geregistreerde maximum aantal kinderen (35), niet overeen komt met de praktijk. Kinderen maken blijkbaar gebruik van twee andere ruimtes. Zie verder: binnenruimte / advies Gemeente.

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

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

Er zijn overtredingen geconstateerd op de volgende onderdelen:

- Personeel en groepen; passende beroepskwalificatie en beroepskracht-kindratio.
- Accommodatie en inrichting; binnenruimte.
- veiligheid en gezondheid, (de risico inventarisatie veiligheid)
- Ouderrecht, informatie.
- Het niet onverwijld melden van een wijziging in het LRKP.

Verdere uitleg staat beschreven bij de betreffende onderdelen.

# Observaties en bevindingen

## Pedagogisch klimaat

### Pedagogisch beleid

Ieder kindercentrum dient een pedagogisch beleidsplan te hebben. In dit document moet, onder andere, de visie op de omgang met de kinderen beschreven staan. Ook zaken als de indeling en grootte van de groepen, de inzet en ondersteuning van beroepskrachten en het wenbeleid moeten terug te lezen zijn. De informatie moet actueel zijn.

De vestigingsmanager heeft het pedagogisch beleidsplan BSO van Zo kinderopvang (het organisatie brede plan) én een locatie specifiek werkplan Big Ben Kids BSO (versie augustus 2017) aangeleverd. De eisen zoals gesteld in de Wko zijn hierin opgenomen. Het pedagogisch werkplan is inmiddels vertaald in het Engels ten behoeve van ouders en beroepskrachten. Het pedagogisch beleidsplan (Zo kinderopvang) organisatie-breed (waarin de vier competenties nader uitgewerkt zijn) is alleen in het Nederlands beschikbaar, en hierdoor niet leesbaar voor de ouders en beroepskrachten.

*Nota bene:*

*De manager geeft per e-mail (21-12-2017) aan dat deze vertaling zal worden doorgevoerd, zodra de nieuw te beoordelen items vanuit de IKK januari 2018, hierin opgenomen zijn.*

### Pedagogische praktijk

#### Inleiding

Een belangrijk onderdeel van het inspectiebezoek bestaat uit het observeren van het pedagogisch klimaat in de groep(en) van het kindercentrum. Het oordeel van de toezichthouder komt tot stand door een veelheid aan waarnemingen tijdens deze observatie. Ook worden vragen gesteld aan de beroepskrachten. Bij het beoordelen van de observatie wordt uitgegaan van de 4 pedagogische basisdoelen van Marianne Rixsen-Walraven, die zijn benoemd in de Memorie van Toelichting bij de Wet kinderopvang (2005).

Deze 4 basisdoelen zijn:

- **Het bieden van emotionele veiligheid aan kinderen.**

Dit vormt de belangrijkste doelstelling in alle vormen van kinderopvang. Emotionele veiligheid is van groot belang omdat het bijdraagt aan het zelfvertrouwen en welbevinden van kinderen. Vanuit een gevoel van veiligheid zal een kind op ontdekking gaan en durft het nieuwe uitdagingen aan te gaan. Belangrijke voorwaarden voor emotionele veiligheid in de kinderopvang zijn bijvoorbeeld: vaste en sensitieve beroepskrachten en de aanwezigheid van bekende leeftijdsgenoten.

- **Het bevorderen van de ontwikkeling van persoonlijke competentie.**

Hieronder worden persoonskenmerken verstaan zoals veerkracht, zelfstandigheid en creativiteit. Deze stellen het kind in staat om allerlei problemen adequaat aan te pakken en zich aan te passen aan veranderende omstandigheden. Spel en exploratie zijn de manieren waarop kinderen zich nieuwe vaardigheden eigen maken. De vaardigheden van pedagogisch medewerkers in het uitlokken en begeleiden van spel spelen hierbij een belangrijke rol. Net als de aanwezigheid van bekende leeftijdsgenoten en het aanbod van materialen en activiteiten.

- **Het bevorderen van de ontwikkeling van sociale competentie.**

Hieronder wordt verstaan de sociale kennis en vaardigheden die kinderen zich eigen maken, zoals het zich kunnen verplaatsen in een ander, leren communiceren, samenwerken en conflicten oplossen. In de kinderopvang krijgen kinderen als het goed is kansen aangereikt om zich te ontwikkelen tot personen die goed kunnen functioneren in de samenleving. Dit leren ze o.a. door de interactie met leeftijdsgenoten, het deel zijn van de groep, maar vooral ook door de begeleiding van de beroepskrachten bij groepsprocessen.

- **Het bevorderen van de socialisatie van kinderen; de overdracht van normen en waarden.**

In de kinderopvang krijgen kinderen de kans in aanraking te komen met de diversiteit van de samenleving, zoals andere regels dan thuis, andere gezinssamenstelling en verschil in religie en nationaliteit. De aanwezigheid in de groep biedt mogelijkheden tot socialisatie en cultuuroverdracht. De groepsleiding speelt een belangrijke rol hierbij. Door hun reactie op gedrag en hun uitleg hierbij, ervaren kinderen bijvoorbeeld het verschillende mogen zijn en de grenzen van goed en slecht. De reacties van pedagogisch medewerkers geven niet alleen inzicht en sturing, maar worden door de kinderen ook gekopieerd in hun eigen gedrag. De groepsleiding vormt dus een rolmodel in de ontwikkeling van sociaal gedrag.

**Observatie pedagogische praktijk:**

Tijdens de observatie van de pedagogische praktijk maakt de toezichthouder gebruik van het 'Veldinstrument observatie pedagogische praktijk' (opgesteld door GGD GHOR Nederland, versie december 2014). Aan de hand van dit instrument worden de vier basisdoelen beoordeeld. De basisdoelen worden in dit instrument omschreven aan de hand van meerdere observatie-criteria. Er worden in het rapport minimaal twee basisdoelen omschreven. Per basisdoel worden een of meerdere observatie-criteria toegelicht.

Onderstaande beschrijvingen, die *cursief zijn weergegeven*, zijn aan dit instrument ontleend en tijdens het onderzoek op locatie geconstateerd. De uit het instrument weergegeven cursieve gedeeltes worden toegelicht aan de hand van de omschrijvingen onder het kopje "observatie".

De observatie heeft plaats gevonden op 6 november 2017, vanaf 15.30 uur. Gezien zijn momenten van vrij spel, enkele activiteiten en het eet- en drinkmoment.

**Basisdoel Het bieden van emotionele veiligheid aan kinderen.**

Criterium uit het observatie-instrument: *' De beroepskrachten communiceren met de kinderen '.*

Omschrijving bij het criterium: *' De beroepskrachten hebben gesprekjes met kinderen waarbij beiden bijdragen aan de voortgang en inhoud van het gesprek (dialog). Zij sluiten meestal op passende wijze aan op de situatie en/of de vraag van een kind '.*

**Observatie:**

Tijdens de 'eerste shift' zitten de kinderen in de basisgroepsruimte waar gegeten zal worden. De kinderen zijn net opgehaald van school en gaan, nadat zij hun handen hebben gewassen, aan tafel voor een warme maaltijd. De beroepskrachten gaan gesprekjes aan met de kinderen, reageren op hun vragen en tonen interesse in de kinderen. Ondertussen zijn zij druk bezig om alle kinderen van een bordje pasta te voorzien. De kinderen maken onderling ook veelvuldig contact.

**Basisdoel Het bevorderen van de ontwikkeling van persoonlijke competentie.**

Criterium uit het observatie-instrument: *' De beroepskrachten ondersteunen en stimuleren de ontwikkeling van (individuele) kinderen'.*

Omschrijving bij het criterium: *'De beroepskrachten hebben een herkenbaar programma, waarbij (veel) ruimte is of gemaakt kan worden voor nieuwe/leuke/spannende situaties die kansen bieden voor gesprek en leermomenten'.*

**Observatie:**

Er worden bij Big Ben diverse naschoolse activiteiten aangeboden aan de kinderen. Ouders kunnen de kinderen intekenen voor diverse activiteiten zoals zwemmen, ballet, Forest Group (scouting) en sport- en spel bij 'Grote Pyr'.

Tijdens het inspectiebezoek blijken er twee groepen van elk 11 kinderen naar 'Grote Pyr' en de Scouting te zijn vertrokken. Hierover volgt verderop in het rapport meer informatie.

Op locatie zijn 19 kinderen aanwezig. Zij kiezen na de maaltijd voor activiteiten. Een viertal kinderen gaat zelfstandig boekjes lezen op de bank, enkele kinderen spelen met auto's en ander spel materiaal op de grond. Een stagiaire gaat met 2 kinderen 'vingerbreien'.

Eén beroepskracht gaat met een groepje kinderen aan tafel 'Spaanse les' geven. Zij gaan fruitspiezen maken en de beroepskracht ondersteunt de activiteit met Spaanse woordjes. De beroepskracht creëert een prettige sfeer tijdens deze activiteit en oefent op speelse wijze de Spaanse woorden.

Aan het eind van de middag vindt er een origami activiteit plaats. Kinderen krijgen een gevarieerd aanbod aan activiteiten en hebben ook de mogelijkheid om hier niet aan mee te doen en bijvoorbeeld een boekje te gaan lezen.

**Conclusie:**

Op basis van de observaties op de groepen tijdens het inspectiebezoek concludeert toezichthouder dat de houder zorg draagt voor het waarborgen van de 4 basisdoelen.

Toezichthouder oordeelt dan ook dat de pedagogische praktijk voldoet.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (Mw. M. de Wit, manager)
- Interview (beroepskrachten)
- Observaties
- Pedagogisch beleidsplan (Zo kinderopvang Nederlandse versie)
- Vestiging specifiek pedagogisch werkplan van Big Ben Kids Centre BSO After School Care versie augustus 2017.

## Personeel en groepen

### Verklaring omtrent het gedrag

Medewerkers in de kinderopvang en peuterspeelzalen moeten een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) hebben. Een VOG toont aan dat een persoon geen strafbare feiten op zijn/haar naam heeft staan die een belemmering vormen bij het werken in de kinderopvang.

Alle beroepskrachten werkzaam in de kinderopvang vallen bovendien onder de continue screening.

Continue screening betekent dat dagelijks wordt gekeken in het Justitieel Documentatie Systeem of personen die werken in de kinderopvang of peuterspeelzalen geen nieuwe strafrechtelijke gegevens op hun naam hebben staan.

De toezichthouder heeft de VOG's beoordeeld van alle beroepskrachten, stagiaires en assistenten (bijvoorbeeld voor de begeleiding naar de zwembad) die werkzaam zijn op dit kindercentrum. Hiernaast ook van de medewerkers die in dienst zijn van de onderneming van de houder en regelmatig of af en toe een bezoek brengen aan deze locatie.

Alle beoordeelde VOG's voldoen aan de wettelijk gestelde kwaliteitseisen.

### Passende beroepskwalificatie

Er zijn 7 medewerkers werkzaam op deze locatie.

Eén beroepskracht (nummer 1 op de personeelslijst) is in het bezit van een buitenlands diploma, zij heeft bij QRM een EVC procedure doorlopen en op 19-05-2017 afgerond.

Om dit certificaat om te laten zetten in een erkend SPW 3-diploma moest er formeel nog een taaltoets worden behaald.

Gezien de nationaliteit van de medewerker, is deze taaltoets op dit moment niet haalbaar.

Aangezien er op dit kindercentrum uitsluitend Engelstalige (expat) kinderen worden opgevangen en er dus geen noodzaak bestaat dat er Nederlands met de kinderen wordt gesproken, geeft toezichthouder aan de gemeente Den Haag het advies om, in deze specifieke situatie, niet handhavend op te treden.

- Van één medewerkster (nummer 6 op de personeelslijst) kan geen geldige beroepskwalificatie dan wel IDW verklaring worden overgelegd.

*De manager verklaart per e-mail op 19-12-2017 haar per direct niet meer in te zullen zetten als beroepskracht op het centrum.*

- Eén medewerkster (nummer 7 op de personeelslijst) heeft een waardering op HBO niveau verpleegkundige. Zij heeft echter een waardering op het niveau **van slechts 2 jaar**. Dit voldoet niet aan de gestelde eisen in de CAO kinderopvang. Deze medewerkster wordt ook ingezet op de dagopvang.

De medewerkers 6 en 7 beschikken derhalve niet over een passende beroepskwalificatie. Dit voldoet niet.

Nota bene: De houder dient er rekening mee te houden dat, indien deze medewerkers alsnog een EVC traject gaan volgen, de Wet kinderopvang met ingang van 01 januari 2018 een maximum stelt aan het aantal beroepskrachten in opleiding. (maximaal 33% van de formatief benodigde inzet mag dan uit beroepskrachten in opleiding en stagiaires bestaan).



Uit bovenstaande constatering(en) / bevinding(en) blijkt dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan.

Alle beroepskrachten beschikken over een voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie zoals opgenomen in de meest recent aangevragen cao kinderopvang. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 3 lid 1 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 4 lid 1 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

### **Opvang in groepen**

Tijdens het onderzoek voor registratie is de situatie als volgt. Citaat uit vorige rapport (onderzoek voor registratie OVR):

*Er wordt momenteel gewerkt met drie basisgroepen (op basis van een overzicht van 07-08-2017 tot en met 13-08-2017):*

- *Blue (maximaal 12 kinderen in de leeftijd van 3-5 jaar)*
- *Pink (maximaal 10 kinderen in de leeftijd van 5-6 jaar)*
- *Red (maximaal 4 kinderen in de leeftijd van 7-13 jaar).*

*In totaal kunnen er bij de BSO Big ben Kids International Kids Centre maximaal 35 kinderen worden opgevangen.*

Tijdens dit inspectiebezoek blijkt echter dat de planningslijsten (week 46) van de basisgroepen er als volgt uitzien:

- Blue max 19 kindplaatsen
- Pink max 21 kindplaatsen
- Red max 9 kindplaatsen
- Gold max 5 kindplaatsen.

Deze planningslijsten laten zien dat wanneer daadwerkelijk alle geplande kinderen de BSO bezoeken, het feitelijk aantal opgevangen kinderen de LRKP registratie (**van maximaal 35 kinderen**) kan overschrijden met 19 kinderen.

De toezichthouder heeft op basis van de aanwezigheidslijsten van week 46 geconstateerd dat er op maandag 41 kinderen, dinsdag 44 kinderen, woensdag 41 kinderen, donderdag 41 kinderen en vrijdag 39 kinderen werden opgevangen.

Dit voldoet niet aan het in het LRKP geregistreerde kind aantal.

nota bene: In de groep Pink zijn er in week 46 maximaal 20 kinderen opgevangen . De maximale omvang van deze basisgroep is derhalve niet overschreden.

De houder dient een uitbreiding van het aantal geregistreerde kindplaatsen onverwijld te melden bij het register kinderopvang van de gemeente Den Haag. Zie voor meer informatie: "accommodatie en inrichting; Binnenruimte".

*Het wijzigingsformulier van de gewenste uitbreiding is door de toezichthouder op 18-12-2017 ontvangen en zal in een separaat rapport beoordeeld worden. (zie ook 'binnenruimte').*

## **Beroepskracht-kindratio**

Uit de aanwezigheidslijsten en de personeelslijsten (week 46) en observatie op de dag van bezoek blijkt dat op de BSO minder beroepskrachten ingezet werden dan is vereist, gelet op het aantal, de leeftijd van de kinderen en de beroepskwalificaties van de medewerkers. De toezichthouder heeft er in deze specifieke situatie voor gekozen om de BKR (beroepskracht-kindratio) op centrum niveau te beoordelen, aangezien er op deze locatie kinderen ingetekend kunnen worden voor diverse outdoor activiteiten. Hierbij wordt de indeling in de vaste basisgroepen losgelaten. Ouders en kinderen maken een keuze uit de verschillende activiteiten binnen maar ook buiten het centrum.

De overtreding deed zich op de volgende data voor:

ma 13	di 14	woe 15	don 16	vrij 17
41 kinderen	44 kinderen	41 kinderen	41 kinderen	39 kinderen
voldoet	4 gekwalificeerde beroepskrachten, 1 tekort.	4 gekwalificeerde beroepskrachten, 1 tekort.	voldoet	voldoet

Op de dag van bezoek, 16 november vanaf 15.45 tot 17.20 uur, zijn er 11 kinderen onder begeleiding van twee niet-gekwalificeerde beroepskrachten (nummer 5 en 6 op de personeelslijst) plus een stagiaire naar de Grote Pyr vertrokken. Dit voldoet niet.

Er zijn ook twee stagiaires op de locatie aanwezig. Zij worden boventallig ingezet. Dit voldoet.

Tijdens de opvang op 'schooldagen' van 15.00- 18.30 uur wordt er niet gepauzeerd door de beroepskrachten/medewerkers.

Het maximaal 3 uur afwijken tijdens 'vrije dagen', in combinatie met de lunchpauze regeling, zal bij het volgende inspectiebezoek beoordeeld worden. Deze situatie heeft zich nog niet voorgedaan.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevinding(en) blijkt dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan.

De verhouding tussen het aantal beroepskrachten en het aantal feitelijk gelijktijdig aanwezige kinderen in de groep bedraagt ten minste:

- 1 beroepskracht per 10 aanwezige kinderen in de leeftijd vanaf 4 jaar.
- 1 beroepskracht per 10 aanwezige kinderen in de leeftijd vanaf 8 jaar.

Bij kinderen van verschillende leeftijden in één groep wordt het minimale aantal beroepskrachten berekend met de rekentool op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 4 lid 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 3 en 5 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

**OF**

De verhouding tussen het aantal beroepskrachten en het aantal feitelijk gelijktijdig aanwezige kinderen in de groep bedraagt ten minste:

- 2 beroepskrachten en een extra volwassene per 30 aanwezige kinderen in de leeftijd vanaf 8 jaar.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 4 lid 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 4 en 5 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

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

Op ieder kindercentrum dient, volgens de Wko, de Nederlandse taal als voertaal te worden gebruikt.

Indien de herkomst van de kinderen in specifieke omstandigheden daartoe noodzaakt, mag een andere taal als voertaal worden gesproken. Het gebruik van deze andere taal moet overeenkomen met de door de houder van het kindercentrum vastgestelde gedragscode.

Bij deze locatie is de situatie als volgt:

Op dit kindercentrum wordt een andere voertaal gesproken, namelijk Engels.

De houder heeft een gedragscode opgesteld. Deze gedragscode is opgenomen in het pedagogisch werkplan, waarin staat beschreven wat de reden is om een andere taal te spreken en welke taal wordt gesproken.

Hiermee wordt voldaan aan de wettelijk gestelde kwaliteitseisen.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (Mw. M. de Wit, manager)
- Interview (beroepskrachten)
- Observaties
- Verklaringen omtrent het gedrag
- Diploma's beroepskrachten
- Plaatsingslijsten
- Presentielijsten (week 46)
- Personeelsrooster (week 46)
- Pedagogisch werkplan Big Ben.
- EVC documentatie.
- IDW/ DUO verklaringen.

### **Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid**

Op iedere locatie voor kinderopvang dienen jaarlijks de mogelijke risico's geïnventariseerd te worden. Zowel veiligheidsrisico's als gezondheidsrisico's dienen hierbij bekeken te worden. Aan de hand van een, door de houder gekozen, standaard methodiek, wordt per onderdeel een inschatting gemaakt van alle mogelijke risico's. Ook moeten maatregelen worden genomen om eventuele risico's zo klein mogelijk te maken. Het doel is om zorg te dragen voor een zo veilig en gezond mogelijke omgeving voor de kinderen.

De risico-inventarisatie (RIE) van Big Ben International Kids Centre versie mei 2016/ 2017 is door de nieuwe manager van Zo kinderopvang, geactualiseerd in juli 2017. Het betreft een gecombineerde inventarisatie en actieplan met betrekking tot zowel de veiligheid als gezondheid tezamen, opgenomen in een safety risk inventory 2016-2017 (safety report).

In de risico-inventarisatie is de afterschool weliswaar opgenomen, de buitenlocaties waar structureel wordt opgevangen (Forest School en Grote Pyr) zijn niet in deze inventarisatie (veiligheid) meegenomen. Aangezien deze ruimtes structureel gebruikt/gehuurd worden en schijnbaar nodig zijn om het aantal aanwezige kinderen opvang te kunnen bieden, is inventarisatie van de veiligheidsrisico's van deze 'extra groepsruimtes' van belang. Dit voldoet dit niet.

De beroepskrachten zijn bekend met de safety risk inventory 2016-2017 (het safety report) en geven aan dat het safety report in de groepsmappen aanwezig is. Dit is door de toezichthouder ook ingezien.

Er zijn huisregels aanwezig, er is een hygiëne protocol- en een vervoersprotocol aanwezig.

Tijdens dit inspectiebezoek is specifiek gekeken naar de wijze van ventileren en luchten, aangezien dit bijdraagt aan een gezond binnenklimaat.

De beroepskrachten zijn bekend met de wijze waarop geventileerd dient te worden in de basiscampen. Afspraken zijn opgenomen in het safety report. Uit het interview en observatie blijkt dat de beroepskrachten deze maatregelen ook uitvoeren. Dit voldoet.

Nota bene: De ventilatoren in de basiscampenruimte zijn niet recent gereinigd.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevinding(en) blijkt dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan.

De houder heeft een risico-inventarisatie veiligheid betreffende de actuele situatie.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 2 lid 5 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

## **Meldcode kindermishandeling**

Een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling helpt professionals goed te reageren bij signalen en de juiste vervolgstappen te nemen. Sinds 1 juli 2013 geldt de verplichting om deze meldcode te gebruiken bij vermoedens van verwaarlozing, lichamelijke- of geestelijke mishandeling of misbruik van een kind.

De houder gebruikt een op de locatie toegespitste meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, op basis van het landelijk model versie JSO juli 2013, in opdracht van de Brancheorganisatie Kinderopvang.

In de meldcode staan de te nemen stappen beschreven.

Ook is een signalenlijst en een sociale kaart hierin opgenomen.

Het betreft de meldcode van 'Zo kinderopvang'. Deze is in het Engels vertaald.

De beroepskrachten kunnen tevens gebruik maken van een 'Big Ben Kids New Child Abuse Policy in brief' 2013. Het betreft een korte handleiding hoe om te gaan bij vermoedens van kindermishandeling. Het vervangt de complete meldcode van Zo kinderopvang dus niet maar is ter aanvulling op de meldcode.

Bij navraag bij de beroepskrachten over hun kennis m.b.t. de meldcode blijkt dat zij op de hoogte van de signalen zijn en hoe zij hier mee om dienen te gaan.

Hiermee wordt voldaan aan de wettelijk gestelde kwaliteitseisen.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst oudercommissie (niet retour gestuurd.)
- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (Mw. M. de Wit, manager)
- Interview (beroepskrachten)
- Observaties
- Risico-inventarisatie veiligheid (safety risk inventory 2016-2017 (safety report))
- Ongevallenregistratie
- Huisregels/groepsregels
- Meldcode kindermishandeling (Zo Kinderopvang, vertaald in het Engels + New Child Abuse Policy in brief (juni 2013))

## Accommodatie en inrichting

### **Binnenruimte**

Big Ben B.v. BSO staat in het LRKP geregistreerd met maximaal 35 kindplaatsen. Er wordt gewerkt met een opendeuren beleid. De kinderen eten in één van de ruimtes, en verspreiden zich vervolgens over de twee andere ruimtes op de parterre (oppervlakte totaal: 129 m<sup>2</sup>).

Op basis van een overzicht van de daadwerkelijke bezetting van week 46 blijkt dat er bij de BSO van Big Ben een totale kind bezetting is geweest van :

- maandag 13 november : 42 kinderen totaal
- dinsdag 14 november : 44 kinderen totaal
- woensdag 15 november : 42 kinderen totaal
- donderdag 16 november: (dag van bezoek) 41 kinderen totaal
- vrijdag 17 november : 39 kinderen totaal.

De totale kind bezetting overschrijdt de LRKP registratie (van 35 kindplaatsen) dus met 9 kinderen. Dit is niet gemeld bij het register van de gemeente Den Haag. Dit voldoet niet.

Bij navraag bij de manager blijkt dat deze kinderen ook op twee buitenlocaties opgevangen worden. Het betreft 'Grote Pyr' (max 11 kinderen) en 'Forest Group' (max 11 kinderen).

De manager geeft aan dat er op dinsdag, donderdag en vrijdag een ruimte gehuurd wordt 'Grote Pyr' aan de Elandstraat. Kinderen kunnen hier onder begeleiding van een vaste medewerkster sport activiteiten doen. Maximaal 11 kinderen kunnen zich hiervoor intekenen, aldus de manager. Zij gaan hier lopend naar toe en komen op de Zoutmanstraat terug na 17.00 uur voor een warme maaltijd. Op dat moment zijn er al veel kinderen opgehaald op de locatie zelf, waardoor de oppervlakte van de binnenruimte op dat moment voldoet aan de gestelde eisen.

Er worden ook kinderen opgevangen in Forest school, aldus de manager. Het betreft een soort scouting waarbij de kinderen met een uitgewerkt activiteitenplan naar buiten gaan (Scheveningse bosjes of bosjes van Pex). Maximaal 11 kinderen kunnen zich hiervoor intekenen, onder begeleiding van een vaste beroepskracht.

De forest schoolgroep is op de donderdagen niet aanwezig op de BSO, maar wordt van school gehaald en gaat dan direct door.

De toezichthouder heeft zich geen beeld kunnen vormen van de wijze van opvang op deze beide buitenlocaties.

Indien de situatie zich zou voordoen dat alle op de planningslijsten geregistreerde kinderen, daadwerkelijk op de BSO locatie Zoutmanstraat aanwezig zijn, is de oppervlakte van de binnenruimte dus niet toereikend.

*De manager geeft aan op 18-12-2017 een melding bij het register Den Haag te hebben gedaan om een uitbreiding te kunnen realiseren op de eerste verdieping van deze locatie ('de piano ruimte'). Het betreft een uitbreiding naar 45 kindplaatsen.*

*Deze ruimte is passend ingericht en heeft een oppervlakte van 47,3 m<sup>2</sup>. Aangezien op de parterre een gezamenlijke binnenruimte met een oppervlakte van 129 m<sup>2</sup> aanwezig is, kan de gewenste uitbreiding naar 45 kindplaatsen gehonoreerd worden. (voor 45 kinderen is 157,5 m<sup>2</sup> binnenruimte nodig, hier wordt aan voldaan.)*

*Het verzoek tot uitbreiding van de houder naar 45 kindplaatsen, zal door de toezichthouder tevens in een separaat rapport ('incidenteel onderzoek') worden vastgelegd.*

Uit bovenstaande constatering(en) / bevinding(en) blijkt dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan.

Per aanwezig kind in het kindercentrum is ten minste 3,5 m<sup>2</sup> passend ingerichte binnenspeelruimte beschikbaar.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 6 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 8 lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

### **Buitenspeelruimte**

De kinderen spelen niet op de aangrenzende buitenruimte.

Gelet op de beschikbare oppervlakte (136,81 m<sup>2</sup>) van de aangrenzende buitenruimte kunnen hier alleen de 45 kinderen van de in pandige dagopvang buitenspelen.

De kinderen van de BSO gaan naar de kinderboerderij aan de Hemsterhuisstraat/Tivolistraat. Deze ligt op een afstand van minder dan 500 meter van het kindercentrum.

Er wordt ook gespeeld op het Koningsplein. Deze afstand is echter groter, namelijk ca. 700 meter. De kinderen gaan hier lopend of met behulp van bakfietsen naar toe. Houder werkt met een vervoersprotocol.

Gebruikte bronnen:

- Observaties
- Plattegrond
- Pedagogisch werkplan
- Vorig inspectierapport.

## Ouderrecht

### Informatie

De houder informeert de ouders, en een ieder die daarom verzoekt, over het te voeren beleid. Dit gebeurt deels door de website van Big Ben Kids. Deze informatie is echter niet compleet. Deze website heeft tevens een link naar 'Zo kinderopvang'.

De website van 'Zo kinderopvang' is echter in het Nederlands opgesteld en daardoor niet geschikt voor deze doelgroep.

De manager legt uit dat de benodigde informatie voor 'ouders en een ieder die daarom verzoekt' door middel van het mailen van het pedagogisch beleidsplan naar de ouders gebeurt.

De ouders worden tevens bij de intake geïnformeerd over het te voeren beleid.

Er verschijnen ook nieuwsbrieven (twee nieuwsbrieven zijn ingezien door de toezichthouder).

Informatie voor ouders wordt tevens op de besloten facebook groep gezet. Bijna alle ouders (op 4 na) en de beroepskrachten maken deel uit van deze besloten facebook groep. De toezichthouder heeft deze facebook groep ook op locatie ingezien. Er zijn printscreens toegestuurd waarop te zien is dat ouders geïnformeerd zijn over het pedagogisch beleidsplan. De klachtenregeling hangt in de hal.

Aangezien de Wet kinderopvang niet vereist dat de informatie op de website dient te staan, heeft de toezichthouder dit item niet onvoldoende beoordeeld. Het aanbieden van informatie op deze wijze wordt versnipperd aangeboden. Dit bevordert de toegankelijkheid van de informatie niet.

De houder dient het inspectierapport van de GGD op zijn eigen website te plaatsen. Dit is tot op heden niet gebeurd. Het is tijdens het bezoek ook niet terug te vinden op het prikbord in de hal. Dit voldoet niet.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevinding(en) blijkt dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan.

De houder informeert ouders en personeel over het inspectierapport door het zo spoedig mogelijk na ontvangst op de eigen website te plaatsen. Indien geen website aanwezig is legt de houder een afschrift van het inspectierapport op een voor ouders en personeel toegankelijke plaats.

(art 1.54 lid 2 en 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

### Oudercommissie

Een oudercommissie (OC) biedt de ouders de mogelijkheid op medezeggenschap over de kwaliteit van de kinderopvang. Er zijn een aantal wettelijk vastgestelde onderwerpen waar de OC adviesrecht over heeft, zoals prijswijziging, pedagogisch beleid en voedingsaangelegenheden.

Het oudercommissiereglement is aangeleverd en vertaald in het Engels.

De nieuwe houder heeft tot een half jaar na registratie (registratiedatum is: 01-10-2017) de tijd om een oudercommissie in te stellen.

Er zijn reeds twee ouders bereid gevonden om deel te nemen aan de oudercommissie. Conform het reglement dienen er minimaal 3 leden zitting te nemen in de oudercommissie. De houder heeft tot 01-04-2018 de gelegenheid om een derde lid te werven.

Dit item is derhalve niet beoordeeld.

De toezichthouder heeft de oudercommissie op 16-11-2017 een vragenlijst toegestuurd. Deze is niet retour ontvangen.



## **Klachten en geschillen**

Sinds 1 januari 2016 moet worden voldaan aan de volgende voorwaarden:

De houder dient een interne regeling te treffen voor de behandeling van klachten van ouders. Deze regeling moet schriftelijk worden vastgelegd.

Indien een ouder een klacht wil indienen dan moet dit schriftelijk gebeuren. In de klachtenregeling moet beschreven staan hoe de houder de klacht vervolgens behandelt.

De klachtenregeling van Zo kinderopvang is door de vestigingsmanager vertaald in het Engels; de voertaal van het kindercentrum.

Daarnaast is de houder verplicht zich aan te sluiten bij de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

Op deze locatie wordt voldaan aan de hierboven beschreven wettelijk gestelde kwaliteitseisen.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst oudercommissie (niet retour gestuurd.)
- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (Mw. M. de Wit, manager)
- Reglement oudercommissie
- Informatiemateriaal voor ouders
- Website
- Pedagogisch beleidsplan (Zo kinderopvang Nederlandse versie)
- Klachtenregeling
- Locatie specifiek werkplan Big Ben Kids BSO (versie augustus 2017). Engelse versie.

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Pedagogisch klimaat</b>
<b>Pedagogisch beleid</b>
Het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan waarin de voor dat kindercentrum kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen tot de ontwikkeling van hun persoonlijke- en sociale competentie en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub a en lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de werkwijze, de maximale omvang en de leeftijdsopbouw van de basisgroep. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub b en lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de (spel)activiteiten die kinderen buiten de basisgroepen kunnen verrichten. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub c en lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving hoe beroepskrachten bij hun werkzaamheden worden ondersteund door andere volwassenen. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub d en lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving hoe ondersteuning is vormgegeven indien slechts één beroepskracht in het kindercentrum aanwezig is. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 10, art 7 lid 1 sub g en lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving hoe ondersteuning is vormgegeven indien slechts één beroepskracht in het kindercentrum wordt ingezet in afwijking van de beroepskracht-kindratio. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 9, art 7 lid 1 sub g en lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de wijze waarop kinderen kunnen wennen aan een nieuwe basisgroep waarin zij zullen worden opgevangen. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub e en lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van het beleid ten aanzien van het gebruik maken van kinderopvang gedurende extra dagdelen. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 11, art 7 lid 1 sub f en lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

## Pedagogische praktijk

De houder draagt zorg voor uitvoering van het vastgestelde pedagogisch beleidsplan.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder draagt zorg voor het waarborgen van emotionele veiligheid.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2, 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub a Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder draagt er zorg voor dat de kinderen de mogelijkheid krijgen om tot ontwikkeling van persoonlijke competentie te komen.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2, 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub a Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder draagt er zorg voor dat de kinderen de mogelijkheid krijgen om tot ontwikkeling van sociale competentie te komen.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2, 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub a Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder draagt zorg voor de overdracht van normen en waarden.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2, 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub a Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

## Personeel en groepen

### Verklaring omtrent het gedrag

Een verklaring omtrent het gedrag van de houder is bij het indienen van de aanvraag tot exploitatie aan het college overgelegd en is op dat moment niet ouder dan twee maanden.  
(art 1.50 lid 5 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder en personen werkzaam bij de onderneming waarmee de houder het kindercentrum exploiteert zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven vanaf 1 maart 2013.  
(art 1.50 lid 3 en 3.8g Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Een verklaring omtrent het gedrag van een persoon werkzaam bij de onderneming is vóór aanvang van de werkzaamheden bij het kindercentrum overgelegd en is bij aanvang van de werkzaamheden niet ouder dan twee maanden.  
(art 1.50 lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De verklaring omtrent het gedrag van een stagiaire, uitzendkracht of vrijwilliger is vóór aanvang van de werkzaamheden aan de houder overgelegd en bij aanvang van de werkzaamheden niet ouder dan twee jaar. De actuele verklaring omtrent het gedrag is niet ouder dan twee jaar, te rekenen vanaf de dag van afgifte van de meest actuele verklaring omtrent het gedrag.  
(art 1.50 lid 4, 8 en 9 en 1.57 lid 1, 2, 3 en 5 en 3.8g Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

### Passende beroepskwalificatie

Alle beroepskrachten beschikken over een voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie zoals opgenomen in de meest recent aangevragen cao kinderopvang.  
(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 3 lid 1 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 4 lid 1 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

### Opvang in groepen

De opvang vindt plaats in basisgroepen.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 1 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De basisgroep bestaat uit maximaal twintig kinderen in de leeftijd van 4 jaar tot de leeftijd waarop het basisonderwijs voor die kinderen eindigt.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 4 lid 1 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 1 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

**OF**

De basisgroep bestaat uit maximaal dertig kinderen in de leeftijd van 8 jaar tot de leeftijd waarop het basisonderwijs voor die kinderen eindigt.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 4 lid 1 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

Met vooraf gegeven schriftelijke toestemming van de ouder kan een kind gedurende een tussen houder en ouder overeengekomen periode worden opgevangen in één andere basisgroep dan de vaste basisgroep.

(art. 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art. 6 lid 11 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

### Beroepskracht-kindratio

De verhouding tussen het aantal beroepskrachten en het aantal feitelijk gelijktijdig aanwezige kinderen in de groep bedraagt ten minste:

- 1 beroepskracht per 10 aanwezige kinderen in de leeftijd vanaf 4 jaar.
- 1 beroepskracht per 10 aanwezige kinderen in de leeftijd vanaf 8 jaar.

Bij kinderen van verschillende leeftijden in één groep wordt het minimale aantal beroepskrachten berekend met de rekentool op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 4 lid 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 3 en 5 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

**OF**

De verhouding tussen het aantal beroepskrachten en het aantal feitelijk gelijktijdig aanwezige kinderen in de groep bedraagt ten minste:

- 2 beroepskrachten en een extra volwassene per 30 aanwezige kinderen in de leeftijd vanaf 8 jaar.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 4 lid 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 4 en 5 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder heeft geregeld dat een andere volwassene telefonisch bereikbaar is en binnen 15 minuten aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit, indien conform de beroepskracht-kindratio slechts één beroepskracht in het kindercentrum aanwezig is.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 4 lid 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 10 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

Bij buitenschoolse opvang kunnen voor en na de dagelijkse schooltijd alsmede gedurende vrije middagen ten hoogste een half uur per dag minder beroepskrachten worden ingezet dan volgens de beroepskracht-kindratio vereist is.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 4 lid 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 6 lid 8 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

### Gebruik van de voorgeschreven voertaal

De voorgeschreven voertaal wordt gebruikt.

(art 1.55 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

**OF**

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

(art 1.55 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

In afwijking van het gebruik van de voorgeschreven voertaal kan meertalige buitenschoolse opvang worden geboden: gedurende maximaal vijftig procent van de openingstijd van een kindercentrum per jaar wordt opvang verzorgd in de Engelse, Duitse of Franse taal.

(art 1.1 lid 1 en 1.55 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

## Veiligheid en gezondheid

### Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

De houder stelt jaarlijks een risico-inventarisatie veiligheid op voor alle voor kinderen toegankelijke ruimtes in een kindercentrum, waaronder de buitenspeelruimte.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 sub a Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder heeft een risico-inventarisatie veiligheid betreffende de actuele situatie.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 2 lid 5 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder beschrijft de veiligheidsrisico's op de thema's: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 sub a en lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 2 lid 1 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

In het plan van aanpak geeft de houder aan welke maatregelen op welk moment zijn, respectievelijk worden genomen in verband met de veiligheidsrisico's, alsmede de samenhang tussen de veiligheidsrisico's en de maatregelen.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 sub b Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De registratie van ongevallen bevat per ongeval de aard en plaats van het ongeval, het jaar waarin het ongeval zich heeft voorgedaan en een overzicht van getroffen maatregelen.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 2 lid 3 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder stelt jaarlijks een risico-inventarisatie gezondheid op.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder heeft een risico-inventarisatie gezondheid betreffende de actuele situatie.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 2 lid 5 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder beschrijft de gezondheidsrisico's op de thema's: ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 sub a en lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 2 lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

In het plan van aanpak geeft de houder aan welke maatregelen op welk moment zijn respectievelijk worden genomen in verband met de gezondheidsrisico's, alsmede de samenhang tussen de gezondheidsrisico's en de maatregelen.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 1 sub b Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder zorgt ervoor dat personen werkzaam bij het kindercentrum kennis kunnen nemen van de vastgestelde risico-inventarisatie gezondheid.  
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 en 1.51 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 2 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 2 lid 4 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

### Meldcode kindermishandeling

De houder heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld die ten minste de volgende elementen bevat:

- een stappenplan voor het omgaan met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- toedeling van verantwoordelijkheden aan de diverse personeelsleden bij de stappen;
- specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld;
- specifieke aandacht voor de wijze waarop personeel moet omgaan met vertrouwelijke gegevens.

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

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

De houder handelt overeenkomstig de wettelijke meldplicht en bevordert de kennis en het gebruik ervan.  
(art 1.51b en 1.51c Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

## Accommodatie en inrichting

### Binnenruimte

Per aanwezig kind in het kindercentrum is ten minste 3,5 m<sup>2</sup> passend ingerichte binnenspeelruimte beschikbaar.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 6 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 8 lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De binnenruimte is passend ingericht in overeenstemming met het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 6 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 8 lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

### Buitenspeelruimte

De niet-aangrenzende buitenspeelruimte is in de directe nabijheid van het kindercentrum.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 6 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 10 lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De niet-aangrenzende buitenspeelruimte is voor kinderen goed bereikbaar.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 6 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 10 lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De niet-aangrenzende buitenspeelruimte is voor kinderen veilig bereikbaar.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 6 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 10 lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

## Ouderrecht

### Informatie

De houder informeert ouders en een ieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid.

(art 1.54 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder informeert ouders en personeel over het inspectierapport door het zo spoedig mogelijk na ontvangst op de eigen website te plaatsen. Indien geen website aanwezig is legt de houder een afschrift van het inspectierapport op een voor ouders en personeel toegankelijke plaats.

(art 1.54 lid 2 en 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van ouders.

(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

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

(art 1.57c lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

### Oudercommissie

De houder heeft voor de oudercommissie, tenzij er op grond van artikel 1.58 tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, zes maanden na registratie een reglement oudercommissie vastgesteld.

(art 1.46 lid 2, 1.58 lid 2 en 1.59 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Het reglement omvat regels omtrent de wijze van kiezen, de zittingsduur en het aantal leden.

(art 1.59 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie.

(art 1.59 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder wijzigt het reglement na instemming van de oudercommissie.

(art 1.59 lid 5 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

## Klachten en geschillen

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

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

(art 1.57b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder indient en dat de houder:

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

(art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

Naam voorziening : Big Ben B.V.  
Vestigingsnummer KvK : 000069198276  
Aantal kindplaatsen : 35

### Gegevens houder

Naam houder : Zo Unltd B.V.  
Adres houder : Scheveningseweg 46  
Postcode en plaats : 2517 KV 's-Gravenhage  
Website : www.zokinderopvang.nl  
KvK nummer : 27189303  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Haaglanden  
Adres : Postbus 16130  
Postcode en plaats : 2500 BC 's-Gravenhage  
Telefoonnummer : 070-3537224  
Onderzoek uitgevoerd door : J. van Buren

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : 's-Gravenhage  
Adres : Postbus 12652  
Postcode en plaats : 2500 DP 'S-GRAVENHAGE

### Planning

Datum inspectie : 16-11-2017  
Opstellen concept inspectierapport : 27-12-2017  
Zienswijze houder : 12-01-2018  
Vaststelling inspectierapport : 15-01-2018  
Verzenden inspectierapport naar houder : 18-01-2018  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 18-01-2018  
Openbaar maken inspectierapport : 05-02-2018



## Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Op 12-01-2018 door toezichthouder ontvangen:

Zienswijze BSO BigBen Kids

Beste lezer,

Tijdens een inspectie op 16 november 2017 op onze BSO aan de Zoutmanstraat heeft de inspecteur een aantal overtredingen geconstateerd vanuit de Wet Kinderopvang. Sinds september 2017 heeft Zo Kinderopvang & BSO de locatie BigBen Kids aan de Zoutmanstraat overgenomen en heeft er ook een inspectie plaats gevonden naar aanleiding van deze houder wisseling.

In deze inspectie is geen enkele overtreding geconstateerd.

Al 25 jaar staat Zo Kinderopvang bekend, ook bij de Gemeente Den Haag, als een organisatie die het al jaren goed doet in de inspecties op de verschillende locaties. Wij betreuren het dan ook enorm dat in de laatste inspectie een aantal overtredingen zijn geconstateerd die wat ons betreft hele zure punten zijn voort gekomen uit de "erfenis" van de overname. Per overtreding geven wij graag een toelichting:

Er zijn overtredingen geconstateerd op de volgende onderdelen:

- **Personeel en groepen; passende beroepskwalificatie en beroepskracht-kindratio:**

De inspecteur heeft aangegeven dat de diplomering van 2 mensen niet klopte conform de cao Kinderopvang. Wij zijn hier enorm van geschrokken! Op 10 augustus 2017 heeft er namelijk ook een inspectie plaats gevonden, door dezelfde inspecteur, waarbij ook de diploma's van alle medewerkers zijn gecheckt en goedgekeurd conform cao Kinderopvang. De inspecteur heeft hierover het volgende in de rapportage van 10 augustus opgenomen: "*Het betreft veelal buitenlandse beroepskwalificaties. Deze zijn voorzien van een IDW verklaring of een verklaring van DUO en voldoen aan de eisen gesteld in de Wko en Cao kinderopvang*".

Uiteraard hebben wij deze 2 mensen n.a.v. de constatering op 11 november 2017 meteen van de groep gehaald en gediplomeerde pedagogisch medewerkers ingezet vanuit Zo kinderopvang. Er is meteen actie ondernomen door de betreffende Big Ben medewerkers in de juiste EVC training op te nemen.

- \* **Accommodatie en inrichting; binnenruimte.**

De toezichthouder heeft op basis van de aanwezigheidslijsten van week 46 geconstateerd dat er op maandag 41 kinderen, dinsdag 44 kinderen, woensdag 41 kinderen, donderdag 41 kinderen en vrijdag 39 kinderen werden opgevangen. Dit voldeed niet aan het in het LRKP geregistreerde kind aantal van 35 kindplaatsen.

Er zijn op de bovenverdieping van de Zoutmanstraat meer dan voldoende m2 meters beschikbaar om per dag meer dan 44 kinderen op te vangen, de kinderen hebben meer dan voldoende speelruimte dan wat de Wet voorschrijft. Ook is deze qua inrichting gericht op kinderen en gebruiken we deze ruimte voor de bso.

In het hele proces van overname is de actie om de LRK registratie te verhogen blijkbaar tussen het wal en 't schip geraakt. Inmiddels is dat wel per direct gedaan en is er al aangegeven dat dit verzoek gehonoreerd wordt.

Op de locatie aan de Zoutmanstraat wordt een uitgebreid dagelijks activiteiten programma aangeboden aan de kinderen. Activiteiten kunnen op de locatie plaats vinden maar ook buiten locatie. Als voorbeeld maken wij gebruik van de Gymzaal "de grote Pyr" voor een sportactiviteit. Maar ook een ruimte in het bos in de bosjes van Pex. Dit zijn geen geregistreerde kinderopvang locaties maar activiteiten plekken. Wij zijn enorm trots dat onze kinderen veel variatie en activiteiten krijgen aangeboden om hen op deze manier de ruimte te geven verschillende vaardigheden te ontwikkelen.

- **veiligheid en gezondheid, (de risico inventarisatie veiligheid)**

In de risico-inventarisatie is de afterschool opgenomen, de buiten plekken waar activiteiten worden aangeboden zijn niet meegenomen in de inventarisatie veiligheid (Forest School en Grote Pyr). De inspecteur geeft aan in het rapport dat dit wel had moeten aangezien deze ruimtes

structureel gebruikt/gehuurd worden en schijnbaar nodig zijn om het aantal aanwezige kinderen opvang te kunnen bieden.

Zoals wij hierboven aangeven waren wij in de veronderstelling dat de ophoging van de registratie van het aantal op te vangen kinderen tijdens de overname gedaan was. De Forest school en de grote Pyr zijn dus helemaal niet nodig om het aantal aanwezige kinderen opvang te kunnen bieden. De locatie aan de Zoutmanstraat biedt meer dan voldoende speelruimte .

- **Ouderrecht, informatie.**

Tijdens de inspectie stond het laatste inspectierapport van augustus 2017 niet op de website van Zo kinderopvang. Wel zijn alle ouders van BigBen Kids geïnformeerd destijds over dit rapport via de facebook community page. Het plaatsen op de website is ook een actie welke nog lag vanuit de overname. Inmiddels zijn de rapporten wel beschikbaar via de website.

Nogmaals betreuren wij de geconstateerde overtredingen waarvan wij bij Zo kinderopvang in de veronderstelling waren dat op deze punten wel werd voldaan. Alle punten zijn uiteraard met onmiddellijke ingang herstelt.

Mocht u eens een kijkje willen nemen op deze locatie aan de Zoutmanstraat of informatie willen over ons fantastische veelzijdige activiteitenaanbod dan kunt u ons natuurlijk altijd bellen of mailen.

Ik en mijn team staan u graag te woord.

Warme groet,  
Margot de Wit  
BigBen Kids onderdeel van Zo Kinderopvang en BSO

Toezichthouder heeft kennis genomen van de door houder ingezonden zienswijze. *Deze zienswijze is toegevoegd als bijlage aan dit rapport. Reactie op de zienswijze:*

*Met betrekking tot 'personeel en groepen':*

*Van één van de twee medewerkers (nummer 6 op de personeelslijst) is de IDW verklaring door toezichthouder pas door de houder overgelegd bij het onderzoek ná registratie.*

*De tweede medewerkster (nummer 7 op de personeelslijst) is niet in het bezit van een IDW verklaring. Zij is pas in oktober 2017 in dienst getreden.*