



Inspectierapport

Bilderdijkpark (BSO)

Bilderdijkpark 10

1052 SB Amsterdam

Registratienummer: 853939561

Toezichthouder: GGD Amsterdam

In opdracht van: Gemeente Amsterdam

Datum inspectie: 21-09-2017

Type onderzoek: Jaarlijks onderzoek

Status: definitief

Datum vaststellen inspectierapport: 31-10-2017

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Pedagogisch klimaat

Personeel en groepen

Veiligheid en gezondheid

Accommodatie en inrichting

Ouderrecht

Inspectie-items

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Op 21 september 2017 is op grond van artikel 1.62, tweede lid van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen een onaangekondigd jaarlijks onderzoek uitgevoerd.

In dit onderzoek zijn op grond van het risicoprofiel de belangrijkste kwaliteitseisen, op het gebied van het pedagogisch klimaat, de eisen aan het personeel, de beroepskracht-kind-ratio, de uitvoering van het veiligheids- en gezondheidsbeleid, de accommodatie en het ouderrecht onderzocht. De kwaliteitseisen die zijn onderzocht staan achter in het rapport vermeld.

De toezichthouder heeft de houder in de gelegenheid gesteld om na het inspectiebezoek nog documenten aan te leveren. Deze documenten heeft de toezichthouder ontvangen op 25 september 2017 en beoordeeld onder de betreffende kwaliteitseisen.

Beschouwing

Organisatie en locatie

Buitenschoolse opvang Bilderdijkpark wordt geëxploiteerd door een stichting. De stichting is een kleine buurtgerichte organisatie en het bestuur van de stichting bestaat uit drie leden. Bij de buitenschoolse opvang is een stabiel team werkzaam van drie vaste beroepskrachten. Het team wordt aangestuurd door de directeur van de stichting. De buitenschoolse opvang is gelegen naast de speeltuin ASV Bilderdijkpark.

De buitenschoolse opvang bestaat uit één groep waarin maximaal twintig kinderen in de leeftijd van vier tot en met twaalf jaar worden opgevangen. Er worden kinderen opgevangen van basisschool De Waterkant en de Dr. Rijk Kramerschool. Voor de kinderen van de opvang wordt een gevarieerd activiteitenprogramma waaraan ook kinderen uit de buurt mogen deelnemen georganiseerd. Naast de BSO-ruimte bevindt zich namelijk de activiteitenruimte van ASV Bilderdijkpark. Bij deze activiteiten worden naast de beroepskrachten ook vrijwilligers ingezet.

Advies aan college van B&W

De toezichthouder heeft in dit onderzoek geen overtredingen geconstateerd en adviseert om dit rapport ter kennisname in ontvangst te nemen.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch klimaat

Pedagogische praktijk

Gedurende het inspectiebezoek is in de groep tijdens een viering (verjaardag), het eten en het vrij spelen geobserveerd. Gedurende deze observaties wordt voldoende uitvoering gegeven aan de pedagogische basisdoelen, te weten het waarborgen van de emotionele veiligheid van de kinderen, de mogelijkheid tot het ontwikkelen van de persoonlijke en sociale competenties van de kinderen en de overdracht van normen en waarden. Hieronder zijn enkele voorbeelden beschreven waarop dit oordeel gebaseerd is.

De beroepskrachten werken sinds lange tijd bij de buitenschoolse opvang en het is duidelijk te zien dat zij goed bekend zijn met de kinderen en ouders. Zij kennen de bijzonderheden van kinderen en deze kennis wordt in het contact met de kinderen gebruikt. In de groep heerst een aangename sfeer. De kinderen tonen in hun gedrag dat zij zich op hun gemak voelen. De beroepskrachten communiceren veel met de kinderen en de kinderen krijgen regelmatig een knuffel of een aai over de bol. Er worden veel grapjes gemaakt en sommige kinderen komen iets vertellen of laten zien aan de beroepskrachten. De beroepskrachten reageren hier enthousiast op en geven de kinderen complimenten.

Op de dag van het inspectiebezoek wordt de verjaardag van een van de kinderen gevierd. Eerst wordt gewacht tot alle kinderen aanwezig zijn en dan worden er liedjes gezongen in een kring. Het jarige kind mag op de stoel staan, een cadeau uitzoeken en vervolgens trakteren. Ook worden de afspraken van die dag besproken, omdat de dagplanning vanwege de viering anders loopt dan normaal. De beroepskrachten leggen aan de kinderen uit dat ze de traktatie in hun mandje mogen leggen omdat ze die later op zullen eten, dat ze daarna hun handen mogen wassen en aan tafel mogen gaan zitten omdat ze nu eerst crackers gaan eten. Aan een aantal kinderen wordt een controlevraag gesteld of zij weten wat ze gaan doen. Tegen een kind dat niet meteen het goede antwoord geeft, zegt de beroepskracht: 'Je bent ook moe hè schat, ik zie het aan je.' Vervolgens legt ze nogmaals de afspraken uit. De beroepskracht reageert hier op een warme en ondersteunende manier op het kind, wat bijdraagt aan de emotionele veiligheid.

Naast een gestructureerd aanbod van activiteiten is er ook ruimte voor vrij spel. Vanuit de organisatie worden dagelijks verschillende activiteiten georganiseerd waar kinderen aan mee kunnen doen, zoals een kookclub, judo, een bioscoop, een circus en schaken. De kinderen worden vrijgelaten in wat ze willen doen en de beroepskrachten doen regelmatig enthousiast mee met het spel van de kinderen. Dankzij de aangeboden activiteiten krijgen de kinderen de mogelijkheid om (leer)ervaringen op te doen. Hierdoor wordt de ontwikkeling van de persoonlijke competentie van de kinderen gestimuleerd.

De kinderen zijn bekend met de geldende afspraken: zij vragen bijvoorbeeld aan de beroepskrachten of zij naar buiten mogen en weten dat zij dan een hesje aan moeten doen. Ook mogen de kinderen niet met schoenen op het speelkleed in de hoek lopen, dus zij lopen er netjes langs, of als zij op het kleed willen spelen, dan doen zij uit zichzelf hun schoenen uit.

Gebruikte bronnen:

- Gesprekken met de beroepskrachten en directeur
- Observaties tussen 15.00 en 16.30 uur
- Inspectieonderzoek

Personeel en groepen

Verklaring omtrent het gedrag

De personen die werkzaam zijn bij het kindercentrum beschikken over een geldige verklaring omtrent het gedrag die voor aanvang van de werkzaamheden is overgelegd en op dat moment niet ouder is dan twee maanden. Dit is gebaseerd op een steekproef onder het vaste personeel. Ook is beoordeeld dat de verklaring omtrent het gedrag van de vrijwilligers en stagiairs niet ouder is dan twee jaar.

Passende beroepskwalificatie

De beroepskrachten die werkzaam zijn bij het kindercentrum beschikken over een passende beroepskwalificatie zoals in de cao Kinderopvang is opgenomen. Dit is gebaseerd op een steekproef onder het vaste personeel.

Opvang in groepen

De buitenschoolse opvang heeft één basisgroep waarin maximaal twintig kinderen van vier tot en met twaalf jaar oud kunnen worden opgevangen.

De kinderen zijn geplaatst in één basisgroep en worden hier dagelijks ook in opgevangen. Het komt niet voor dat een kind in een andere groep wordt opgevangen.

Beroepskracht-kind-ratio

Op de dag van het inspectiebezoek worden voldoende beroepskrachten ingezet voor het aantal kinderen dat wordt opgevangen. Er worden namelijk dertien kinderen opgevangen door twee beroepskrachten.

Op basis van een steekproef uit de presentielijsten van 14 augustus tot en met 20 september 2017 en de bijbehorende werkroosters van het personeel, constateert de toezichthouder dat ook in deze periode voldoende beroepskrachten zijn ingezet voor het aantal opgevangen kinderen.

De beroepskrachten hebben dagelijks de volgende werktijden: van 14.30 tot 18.30 uur en op woensdag van 11.00 tot 18.30 uur. In de schoolvakanties werken de beroepskrachten van 8.00 tot 16.00 of 16.30 uur en van 9.30 of 10.00 (als er tien of minder kinderen worden opgevangen) tot 18.30 uur. De beroepskrachten pauzeren niet. Met deze werktijden wordt redelijkerwijs voldaan aan de regelgeving omtrent het afwijken van de vereiste beroepskracht-kind-ratio.

Indien één beroepskracht werkzaam is tijdens de schoolvakantieperiodes, zijn 's ochtends voor 10.00 uur en 's middags na 16.00 uur medewerkers van de speeltuin aanwezig. Bij calamiteiten kunnen de beroepskrachten een beroep doen op de medewerkers van de speeltuin en de penningmeester die tegenover de locatie woont. De beroepskrachten zijn op de hoogte van de achterwachtregeling. Deze regeling staat tevens beschreven in het pedagogisch beleidsplan.

Gebruik van de voorgeschreven voertaal

Gedurende de hele opvang wordt door alle beroepskrachten Nederlands gesproken.

Gebruikte bronnen:

- Gesprekken met de beroepskrachten en de directeur
- Steekproef afschriften verklaringen omtrent het gedrag, reeds in het bezit van de GGD en ontvangen op 25 september 2017
- Steekproef afschriften beroepskwalificaties, reeds in het bezit van de GGD
- Overzicht inzet beroepskrachten van 14 augustus tot en met 21 september 2017, ingezien op locatie
- Presentielijsten van 14 augustus tot en met 21 september 2017, ingezien op locatie
- Pedagogisch beleidsplan, versie september 2017, ontvangen op 25 september 2017

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

In diverse protocollen is vastgelegd welke maatregelen genomen moeten worden om de veiligheids- en gezondheidsrisico's te verkleinen. Deze zijn verzameld in het 'Handboek protocollen' en vormen samen met de risico-inventarisaties het veiligheids- en gezondheidsbeleid van de organisatie. Het beleid wordt in een map op de locatie bewaard en kan te allen tijde door de beroepskrachten geraadpleegd worden. Tijdens het maandelijks teamoverleg worden de belangrijkste veiligheids- en gezondheidsafspraken besproken.

De uitvoering van het veiligheids- en gezondheidsbeleid is beoordeeld aan de hand van speerpunten. Op het gebied van de veiligheidsrisico's is bij dit onderzoek gelet op de kennis en naleving van de werkafspraken omtrent het ophalen uit school. Op het gebied van de gezondheidsrisico's heeft de toezichthouder gelet op de kennis en naleving van de maatregelen met betrekking tot het binnenmilieu en de handhygiëne.

Ophalen uit school

De meeste kinderen worden opgehaald van de basisschool De Waterkant, die naast de buitenschoolse opvang gevestigd is. Een klein aantal kinderen wordt lopend opgehaald van de Rijk Kramersschool. Met betrekking tot het ophalen zijn werkinstructies opgesteld in het protocollenboek van de organisatie. Hierin staat beschreven dat de jongere kinderen bij de leerkracht worden opgehaald (van het schoolplein) en dat de oudere kinderen zelf naar de BSO-ruimte komen als ouders hiervoor toestemming hebben gegeven. Ook staat beschreven dat de kinderen rustig lopen en dat de weg op vaste punten wordt overgestoken. Tijdens het inspectiebezoek vertelt een beroepskracht dat voordat de kinderen worden opgehaald wordt gecheckt of er afmeldingen zijn. De kinderen staan, volgens de regels van school, met hun leerkracht per klas verdeeld over het schoolplein. De beroepskracht gaat de klassen af met een ophaallijst. Deze is opgesteld door de buitenschoolse opvang zodat invallers ook weten waar zij de kinderen moeten ophalen. De beroepskrachten weten wat in het protocol staat en hoe zij moeten handelen als een kind afwezig is. Als tijdens het ophalen blijkt dat een kind met een ander kind mee zou gaan spelen, belt de beroepskracht de ouder van het kind om dit te verifiëren.

Handhygiëne

De organisatie heeft een protocol 'hygiëneregels' opgesteld, waarin handhygiëne, hoest- en niesdiscipline en persoonlijke verzorging behandeld wordt. In het protocol staat onder andere vermeld wanneer en hoe beroepskrachten de handen horen te wassen. In het pedagogisch beleidsplan wordt onder andere beschreven dat kinderen na het buiten spelen, voor het eten en na toiletbezoek hun handen wassen. Tijdens het inspectiebezoek blijkt dat conform dit protocol wordt gehandeld. Kinderen worden bij binnenkomst erop gewezen dat zij hun handen moeten wassen. Ook is bij de toiletten zeep en een droge handdoek aanwezig. Tijdens het inspectiebezoek is daarom gebleken dat er voldoende aandacht wordt besteed aan de handhygiëne.

Binnenmilieu

In het pand is een mechanisch ventilatiesysteem aanwezig. Dit zorgt voor een constante temperatuur en continue ventilatie. Bij te hoge waarden kan het systeem worden opgevoerd door de directeur, die ook de CO₂-meters in de gaten houdt. Tijdens het inspectiebezoek is de CO₂-waarde in de groepsruimte door de toezichthouder gemeten. De CO₂-waarde is een indicatie voor een al dan niet gezond binnenmilieu door ventileren/luchten. Het RIVM (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu) geeft hierbij het advies dat de CO₂-waarde lager dient te zijn dan 1000 ppm (parts per million), het liefst lager dan 800 ppm. Tijdens het inspectiebezoek is de CO₂-waarde in de groepsruimte tussen de 600 en 700 ppm, wat een indicatie is voor een gezond binnenmilieu.

De toezichthouder constateert dat de beroepskrachten op de hoogte zijn van het beleid met betrekking tot ventileren en dat zij hier in de praktijk naar handelen. Zo worden de ramen en deur in de ochtend opengezet en ook tijdens bewegingsspelletjes worden ramen opengezet om te luchten. De beroepskrachten vertellen dat de buitendeur eigenlijk altijd openstaat en dat zij ook aan de andere kant van de ruimte de deur naar buiten open kunnen zetten, zodat er sprake is van dwarsventilatie.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode. Deze ligt ter inzage voor de beroepskrachten in een map op de locatie en de beroepskrachten vertellen dat de meldcode jaarlijks in een overleg besproken wordt. De beroepskrachten zijn op de hoogte van mogelijke signalen van kindermishandeling en de te nemen stappen in het geval van een vermoeden.

Gebruikte bronnen:

- Gesprekken met de beroepskrachten en directeur
- Handboek protocollen, versie januari 2017, ontvangen op 25 september 2017
- Pedagogisch beleidsplan, versie september 2017, ontvangen op 25 september 2017
- Inspectieonderzoek

Accommodatie en inrichting

Binnenspeelruimte

De buitenschoolse opvang beschikt over één groepsruimte en een aangrenzende ruimte. De ruimtes zijn passend ingericht voor de leeftijd van de kinderen. In de groepsruimte staat een grote spellenkast en een knutselkast. Op de kast staat een aquarium en er zijn bakken met bouw materiaal aanwezig. Ook staat er een bank met daarnaast een boekenkast, waar kinderen rustig kunnen lezen. Verder staat in de ruimte een tafelvoetbalspel en ligt op de grond een kleed met een speeltent erop. Er is voldoende speel materiaal aanwezig voor alle leeftijden. In de aangrenzende ruimte is een winkeltje en een kinderkeuken; hier is ruimte voor een aantal kinderen om (rustig) gescheiden van de andere kinderen in de groepsruimte te spelen. Ook staan er dozen met poppen, Kapla en ander speel materiaal.

Tevens bevindt zich in hetzelfde gebouw een grote zaal waar dagelijks naschoolse activiteiten plaatsvinden. Daar maken kinderen van de opvang ook gebruik van. Deze ruimte is door een deur gescheiden van de buitenschoolse opvangruimte. Daarnaast bevindt zich op de eerste verdieping nog een ruimte waar soms gebruik van wordt gemaakt voor activiteiten.

Buitenspeelruimte

De buitenschoolse opvang maakt gebruik van de openbare speeltuin van ASV Bilderdijkpark. Deze buitenspeelruimte is toegankelijk en gedurende de opvangtijden altijd beschikbaar voor de kinderen. De buitenruimte is direct gelegen naast de ingang van de buitenschoolse opvang. De kinderen hebben de beschikking over diverse speeltoestellen zoals glijbanen en schommels. Ook is er een zandbak aanwezig. Daarnaast bevindt zich aan de voorzijde van het gebouw nog een verhard voetbalveld, waar kinderen balspellen kunnen spelen.

Gebruikte bronnen:

- Inspectieonderzoek

Informatie

Ouders worden geïnformeerd over de klachtenregeling van de buitenschoolse opvang en over de mogelijkheid om via het informatieboekje geschillen voor te leggen aan de geschillencommissie via het informatieboekje dat op de website van het kindercentrum is geplaatst.

Oudercommissie

De houder heeft een oudercommissie ingesteld, waarin drie leden zitting hebben.

Klachten en geschillen

De organisatie heeft een klachtenregeling vastgesteld die voldoet aan de eisen. Zo wordt onder andere beschreven dat de klacht zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld, maar in ieder geval binnen een termijn van zes weken. Ook is opgenomen dat degene die een klacht indient een schriftelijk en gemotiveerd oordeel ontvangt over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

De houder is per 26 november 2015 aangesloten bij de geschillencommissie.

Gebruikte bronnen:

- Overzicht leden van de oudercommissie, ontvangen op 25 september 2017
- Informatiegids versie september 2017, ontvangen op 25 september 2017
- Website www.bilderdijkpark.nl, geraadpleegd op 10 oktober 2017
- Website www.degeschillencommissie.nl, geraadpleegd 10 oktober 2017

Inspectie-items

Pedagogisch klimaat

Pedagogische praktijk

- De houder draagt zorg voor het waarborgen van emotionele veiligheid.
- De houder draagt er zorg voor dat de kinderen de mogelijkheid krijgen om tot ontwikkeling van persoonlijke competentie te komen.
- De houder draagt er zorg voor dat de kinderen de mogelijkheid krijgen om tot ontwikkeling van sociale competentie te komen.
- De houder draagt zorg voor de overdracht van normen en waarden.

Personeel en groepen

Verklaring omtrent het gedrag

- 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.
- 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.
- Een 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.

Passende beroepskwalificatie

- Alle beroepskrachten beschikken over een voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie zoals opgenomen in de meest recent aangevragen cao kinderopvang.

Opvang in groepen

- De opvang vindt plaats in basisgroepen.
- A. De basisgroep bestaat uit maximaal twintig kinderen in de leeftijd van 4 jaar tot de leeftijd waarop het basisonderwijs voor die kinderen eindigt.
Of
B. De basisgroep bestaat uit maximaal dertig kinderen in de leeftijd van 8 jaar tot de leeftijd waarop het basisonderwijs voor die kinderen eindigt.

Beroepskracht-kind-ratio

- A. 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.
OF
B. 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.
- 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.
- 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-kind-ratio vereist is.
- Bij buitenschoolse opvang gedurende vrije dagen, kunnen ten hoogste drie uur per dag minder beroepskrachten ingezet worden dan volgens de beroepskracht-kind-ratio vereist is. Deze inzet betreft de tijd voor 9.30 uur en na 16.30 uur en tijdens de voor dat kindercentrum gebruikelijke middagpauze.
- De afwijking betreft maximaal anderhalf aaneengesloten uren voor 9.30 uur en na 16.30 uur en tijdens de voor dat kindercentrum gebruikelijke middagpauze gedurende maximaal twee uur aaneengesloten.
- Minstens de helft van het aantal vereiste beroepskrachten wordt ingezet wanneer er tijdelijk wordt afgeweken van de beroepskracht-kind-ratio.
- Indien als gevolg van het afwijken van de beroepskracht-kind-ratio slechts één beroepskracht in het kindercentrum wordt ingezet, is er ten minste één andere volwassene in het kindercentrum aanwezig.

Gebruik van de voorgeschreven voertaal

- A. De voorgeschreven voertaal wordt gebruikt.
Of
- B. 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.

Veiligheid en gezondheid

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

- 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.
- De houder zorgt ervoor dat personen werkzaam bij het kindercentrum kennis kunnen nemen van de vastgestelde risico-inventarisatie veiligheid.
- 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.
- De houder zorgt ervoor dat personen werkzaam bij het kindercentrum kennis kunnen nemen van de vastgestelde risico-inventarisatie gezondheid.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

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

Accommodatie en inrichting

Binnenspeelruimte

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

Buitenspeelruimte

- De buitenspeelruimte is voor kinderen toegankelijk.
- De buitenspeelruimte is vast beschikbaar voor de buitenschoolse opvang.
- De buitenspeelruimte is passend ingericht in overeenstemming met het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.

Ouderrecht

Informatie

- De houder brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van de ouders.
- De houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

Oudercommissie

- De houder stelt binnen zes maanden na registratie een oudercommissie in.
OF
De verplichting tot het instellen van een oudercommissie geldt niet omdat het een kindercentrum betreft waar maximaal 50 kinderen worden opgevangen. De houder heeft zich aantoonbaar voldoende ingespannen om een oudercommissie in te stellen en biedt ouders de gelegenheid deel te nemen aan een oudercommissie.

Klachten en geschillen

- De houder treft een regeling 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.
- 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 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.
- De houder zendt, indien een jaarverslag klachten vereist is, het jaarverslag klachten voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder.
- De houder van een kindercentrum is 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 een bij de houder werkzame persoon 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.

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : Bilderdijkpark
KvK-vestigingsnummer : 000031607101
Website :
Aantal kindplaatsen : 20
Gesubsidieerde voorschoolse educatie : Nee

Gegevens houder

Naam houder : Stichting Buitenschoolse opvang Bilderdijkpark
Adres houder : Bilderdijkpark 10A
Postcode en plaats : 1052 SB Amsterdam
KvK-nummer : 34286316
Website :

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Amsterdam Inspectie kinderopvang
Postadres : Postbus 2200
Postcode en plaats : 1000 CE AMSTERDAM
Telefoonnummer : 020 555 55 75
Onderzoek uitgevoerd door : Mw. E. Matthijs, MSc.

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam : Gemeente Amsterdam
Postadres : Amstel 1
Postcode en plaats : 1011 PN AMSTERDAM

Planning

Datum inspectiebezoek : 21-09-2017
Opstellen concept inspectierapport : 23-10-2017
Zienswijze houder : 31-10-2017
Vaststellen inspectierapport : 31-10-2017
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie : 31-10-2017
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 31-10-2017
Openbaar maken inspectierapport :

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

De houder heeft afgezien van de mogelijkheid om een zienswijze in te dienen.