



Hart voor Brabant

Gezondheid telt!

## Inspectierapport

Huize Hoogakker (BSO)  
Meerstraat 3  
5371NV RAVENSTEIN  
Registratienummer 172094318

Toezichthouder:	GGD Hart voor Brabant
In opdracht van gemeente:	Oss
Datum inspectie:	12-07-2016
Type onderzoek:	Nader onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	12-07-2016

## Inhoudsopgave

Het onderzoek .....	3
Observaties en bevindingen .....	3
Ouderrecht .....	3
Inspectie-items .....	4
Gegevens voorziening .....	5
Gegevens toezicht .....	5

# Het onderzoek

## **Onderzoeksopzet**

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 5 van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen. Het betreft een onaangekondigd nader onderzoek.

## **Beschouwing**

In opdracht van de gemeente Oss heeft de GGD op 12 juli 2016 een nader onderzoek uitgevoerd bij BSO Huizehoogakker te Huisseling. In dit nader onderzoek is een voorwaarde waaraan tijdens de reguliere inspectie niet werd voldaan opnieuw bekeken.

Er waren twee overtredingen geconstateerd in het domein ouderrecht.

1. het onvolledig informeren van ouders en iedere andere over het te voeren beleid
2. onvolledig klachtenregeling 2016

De houder heeft op 6 juni het jaarverslag klachten 2015 naar de toezichthouder gemaaild. Tevens staat dit document nu op de website van de houder.

De toezichthouder heeft op de inspectiedag alle beschikbare openbare documenten van de houder bekeken en is tot de conclusie gekomen, dat voorgaande overtredingen zijn opgelost. Voor een nadere toelichting verwijs ik u naar het betreffende domein in het rapport.

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

Geen handhaving.

# Observaties en bevindingen

## **Ouderrecht**

Binnen dit domein is beoordeeld of de houder voldoet aan de voorwaarde: informeert de houder de ouders en iedereen die daarom verzoekt volledig over het te voeren beleid en daarnaast is het klachtenreglement beoordeeld op volledigheid.

## **Conclusie**

De houder voldoet aan de de getoetste voorwaarden.

## **Informatie**

De informatie aan ouders is compleet. Ouders worden geïnformeerd over;

- de opleidingseisen van beroepskrachten;
- eventuele inzet van beroepskrachten die in opleiding zijn;
- het beleid over veiligheid/ gezondheid;
- het pedagogisch beleid;
- groepsgrootte;
- het aantal beroepskrachten op een groep kinderen;
- de uitgevoerde risico-inventarisaties;
- inspectierapporten;
- klachtenregeling;
- de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen;

Ouders en iedereen die dat wil, kan bovenstaande informatie in de volgende documenten vinden op de website van de houder: [www.huizehoogakker.nl](http://www.huizehoogakker.nl) :

1. het pedagogisch beleid
2. het inspectierapport
3. het klachtenreglement

### **Klachten en geschillen 2016**

De klachtenregeling is bekeken en geconcludeerd kan worden dat de onderdelen die nog niet waren opgenomen er nu wel in staan.

- De houder onderzoekt de klacht zorgvuldig;
- De houder houdt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling;
- Er wordt geen concrete termijn genoemd waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van een klacht zullen zijn gerealiseerd.

#### Aandachtspunt:

In de klachtenregeling staat: *"U krijgt 20 werkdagen na het indienen van uw klacht schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen."* Dit is op zich correct, echter 20 werkdagen is wel de uiterste termijn. Het kan en moet ook eerder mogelijk zijn. De houder zou er goed aan doen om dit iets specifieker in de klachtenregeling te vermelden.

Gebruikte bronnen:

- Informatiemateriaal voor ouders
- Website (www.huizehoogakker)
- Klachtenregeling (versie 6-6-2016)
- Jaarverslag Wet klachtrecht cliënten zorgsector (jaarverslag 2015,)
- Jaarverslag klachtenregeling oudercommissie (jaarverslag 2015)

## Inspectie-items

<b>Ouderrecht</b>
<b>Informatie</b>
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)
<b>Klachten en geschillen 2016</b>
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 wordt afgehandeld; - de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld; - 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 : Huize Hoogakker  
Aantal kindplaatsen : 20

### Gegevens houder

Naam houder : Mariëlle Maria Alexandra Loeffen-van Oosteren  
KvK nummer : 17217503  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Hart voor Brabant  
Adres : Postbus 3024  
Postcode en plaats : 5003DA Tilburg  
Telefoonnummer : 088-3686845  
Onderzoek uitgevoerd door : L.J. Procee

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Oss  
Adres : Postbus 5  
Postcode en plaats : 5340BA OSS

### Planning

Datum inspectie : 12-07-2016  
Opstellen concept inspectierapport : Niet van toepassing  
Zienswijze houder : Niet van toepassing  
Vaststelling inspectierapport : 12-07-2016  
Verzenden inspectierapport naar houder : 22-07-2016  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 22-07-2016  
Openbaar maken inspectierapport : 12-08-2016