



Inspectierapport

De Uil Kinderopvang (KDV)

Heemstedestraat 26 H

1058 NM Amsterdam

Registratienummer: 245541068

Toeziethouder: GGD Amsterdam

In opdracht van: Gemeente Amsterdam

Datum inspectie: 30-04-2018

Type onderzoek: Onderzoek na aanvraag

Status: definitief

Datum vaststellen inspectierapport: 09-07-2018

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Registratie, wijzigingen en administratie

Pedagogisch klimaat

Personeel en groepen

Veiligheid en gezondheid

Accommodatie

Ouderrecht

Inspectie-items

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Op 30 april 2018 is op grond van artikel 1.62, eerste lid van de Wet kinderopvang een onderzoek na aanvraag uitgevoerd. In dit onderzoek is beoordeeld in hoeverre de vestiging redelijkerwijs aan de kwaliteitseisen zoals genoemd in de wet- en regelgeving zal gaan voldoen. De praktijk is in dit onderzoek niet beoordeeld.

Tijdens het inspectiebezoek bleken meerdere zaken nog niet op orde. De toezichthouder heeft na afloop van het inspectiebezoek de gelegenheid geboden om binnen de onderzoekstermijn stukken na te sturen. Op verzoek van de houder is de beslistermijn met drie weken opgeschort waardoor de houder langer de tijd heeft gehad om aanvullende stukken toe te sturen. De toezichthouder heeft op 31 mei en 7, 21 en 22 juni 2018 diverse stukken ontvangen en de inhoud daarvan beoordeeld bij de betreffende kwaliteitseisen.

Beschouwing

Organisatie

Kinderdagverblijf De Uil is onderdeel van de eenmanszaak De Uil Kinderopvang, die sinds januari 2016 één vestiging exploiteert. De nieuwe vestiging is gehuisvest aan de Heemstedestraat 26H, in de directe nabijheid van de eerste vestiging die is gehuisvest aan Heemstedestraat 22H. Net als de bestaande vestiging wil de houder ook op de nieuwe vestiging één groep exploiteren met maximaal zestien kinderen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar. De aansturing op de locatie zal worden gedaan door de leidinggevende (tevens houder). Zij wordt ondersteund door diverse personen waaronder een locatiemanager die voor beide locaties verantwoordelijk is voor organisatorische en facilitaire zaken. De leidinggevende zal tevens worden ondersteund door een nog aan te stellen assistent-leidinggevende en een beleidsmedewerker. Er is nog niet besloten of binnen de organisatie een tweede beleidsmedewerker zal worden aangesteld of dat de taken van de beleidsmedewerker die reeds werkzaam is op de vestiging aan de Heemstedestraat 22H zullen worden uitgebreid met werkzaamheden voor de nieuwe vestiging.

Zowel de assistent-leidinggevende als de beleidsmedewerker zullen, net als op de andere vestiging, ook werkzaam zijn als beroepskracht. Volgens de houder zullen zij worden aangesteld als respectievelijk assistent-leidinggevende en beleidsmedewerker, maar zij zullen een groot gedeelte van hun uren als beroepskracht op de groep werkzaam zijn. Tijdens het inspectiebezoek vertelt de houder dat zij, de locatiemanager, de assistent-leidinggevende en de beleidsmedewerker bij hun werkzaamheden worden ondersteund door externe adviseurs. De houder heeft niet duidelijk kunnen maken hoe de ondersteuning door de externe adviseurs wordt vormgegeven en wat hun taken precies inhouden.

Inspectieonderzoek

Tijdens het inspectiebezoek heeft de toezichthouder geconstateerd dat zowel beleidsmatig als in de praktijk (nog) niet aan alle kwaliteitseisen wordt voldaan. De houder is in de gelegenheid gesteld om binnen de onderzoekstermijn aanpassingen te doen en aangepaste en aanvullende stukken aan te leveren om aan te tonen dat (redelijkerwijs) aan de kwaliteitseisen wordt voldaan.

Met de houder is besproken dat met name beleidsmatig nog een aantal zaken aangepast moest worden. De overgang van één naar twee kinderdagverblijven brengt diverse wijzigingen met zich mee, o.a. in het pedagogisch beleid, de informatie aan ouders en natuurlijk het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Hoewel in de praktijk al veel zaken goed geregeld zijn (bijvoorbeeld met betrekking tot de achterwacht, de aanwezigheidsregistratie van medewerkers en kinderen en het bereiden van warme maaltijden), is tijdens het inspectiebezoek besproken dat in het beleid nog niet alles (juist) is vastgelegd. Ook na diverse aanpassingen door de houder in zowel het pedagogisch beleid als het veiligheids- en gezondheidsbeleid blijkt nog onvoldoende aan de kwaliteitseisen te worden voldaan.

Met name het veiligheids- en gezondheidsbeleid is nog onvoldoende locatiespecifiek. In zowel het pedagogisch beleid als het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt verwezen naar protocollen en werkinstructies die, ondanks het verzoek van de toezichthouder, niet zijn getoond en waardoor er onvoldoende samenhang in het beleid is en voor beroepskrachten niet duidelijk welk beleid geldend en beschikbaar is. Ook is gebleken dat er onvoldoende oppervlakte beschikbaar is voor het aangevraagde aantal kindplaatsen en zijn er tekortkomingen geconstateerd met betrekking tot de vog-verificatie door de houder.

Advies aan college van B&W

De houder heeft onvoldoende aangetoond dat de vestiging redelijkerwijs zal gaan voldoen aan de kwaliteitseisen die bij wet- en regelgeving aan de exploitatie van een kindercentrum zijn gesteld. De toezichthouder adviseert om de aanvraag af te wijzen en de voorziening niet op te nemen in het Landelijk Register Kinderopvang.

Observaties en bevindingen

Registratie, wijzigingen en administratie

Registratie

Het kindercentrum wordt niet in exploitatie genomen voordat een onderzoek, heeft plaatsgevonden, waaruit blijkt dat de exploitatie redelijkerwijs zal plaatsvinden in overeenstemming met de daarvoor gestelde regels.

Administratie

Tijdens het inspectiebezoek heeft de houder afschriften van de verklaringen omtrent het gedrag en beroepskwalificaties kunnen tonen van de twee beroepskrachten die in eerste instantie ingezet zullen worden. De administratie van het kindercentrum bevat tevens een afschrift van het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

Tijdens het inspectiebezoek kan de houder geen voorbeeld van een schriftelijke overeenkomst met de ouder tonen. De toezichthouder heeft de houder in de gelegenheid gesteld om binnen de onderzoekstermijn een (voorbeeld van een) schriftelijke overeenkomst toe te sturen. De toezichthouder heeft op 7 juni 2018 een voorbeeld van de schriftelijke overeenkomst ontvangen.

Gebruikte bronnen:

- Document: 'Beleid Veiligheid en Gezondheid De Uil kinderopvang versie 1.1', ontvangen bij de aanvraag d.d. 13 april 2018
- Document: 'Beleid Veiligheid en Gezondheid De Uil kinderopvang versie 1.1', ontvangen op 7 juni 2018
- Document: 'Pedagogisch beleidsplan De Uil kinderopvang versie 10-2017', ontvangen bij de aanvraag d.d. 13 april 2018
- Document: 'Pedagogisch beleidsplan De Uil kinderopvang versie 6-2018', ontvangen op 7 juni 2018
- Diverse beleidsstukken, ontvangen op 31 mei en 7 juni 2018
- Document: 'Plaatsingsovereenkomst De Uil', ontvangen op 7 juni 2018
- Inspectieonderzoek

Pedagogisch klimaat

Tijdens het inspectiebezoek blijkt dat de houder met de aanvraag een verouderd pedagogisch beleidsplan heeft toegestuurd. De houder heeft direct tijdens het bezoek een actuele versie van het pedagogisch beleidsplan opgezocht. Omdat de toezichthouder dit pedagogisch beleidsplan niet voorafgaand aan het inspectiebezoek heeft ontvangen, is met de houder de inhoud van het verouderde beleid besproken zodat de houder kon kijken in hoeverre dit in het actuele pedagogisch beleidsplan reeds was aangepast. Hiervan bleek tijdens het inspectiebezoek dat ook het actuele pedagogisch beleidsplan niet aan alle kwaliteitseisen voldoet. Met de houder is afgesproken dat waar nodig de houder het pedagogisch beleidsplan zou aanpassen en het aangepaste pedagogisch beleidsplan binnen de onderzoekstermijn aan de toezichthouder zou toesturen. Op 31 mei en 7 juni 2018 heeft de toezichthouder een aangepast pedagogisch beleidsplan ontvangen. Het laatst toegezonden pedagogisch beleidsplan (versie juni 2018) is beoordeeld.

Pedagogisch beleid

Voor de beide kinderdagverblijven aan de Heemstedestraat (22H en 26H) is één pedagogisch beleidsplan opgesteld. Op het voorblad van het document wordt in plaats van Heemstedestraat 26H echter 24H genoemd, dit is niet juist en waarschijnlijk een verschrijving.

Op de nieuwe vestiging wil de houder, net als bij de bestaande vestiging, één verticale groep exploiteren waarin maximaal zestien kinderen in de leeftijd van 0 tot vier jaar worden opgevangen. De werkwijze alsmede de inrichting op de groep zijn vrijwel identiek. Het pedagogisch beleidsplan bevat een concrete beschrijving van de werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de stamgroep en bevat een concrete beschrijving van de wijze waarop kinderen kunnen wennen aan een nieuwe stamgroep waarin zij zullen worden opgevangen. Het kindercentrum zal bestaan uit één stamgroep waardoor kinderen alleen de stamgroep verlaten als er een uitstapje wordt georganiseerd.

In het pedagogisch beleidsplan is opgenomen dat van maandag tot en met vrijdag in de ochtend tussen 9.00 en 9.30 uur, in de middag tussen 12.30 en 14.30 uur en in de namiddag tussen 17.00 en 17.30 uur kan worden afgeweken van de beroepskracht-kind-ratio. Daarbij is vermeld dat buiten de bovengenoemde tijden gedurende de openingstijden te allen tijde wordt voldaan aan de beroepskracht-kind-ratio en dat er van 7.30-9.00 uur, van 9.30-12.30, van 14.30-17.00 uur en van 17.30 tot 18.30 niet wordt afgeweken van de beroepskracht-kindratio.

Het pedagogisch beleidsplan bevat tevens een concrete beschrijving van het beleid ten aanzien van het gebruik kunnen maken van dagopvang gedurende extra dagdelen. Deze beschrijving is sterk gericht op de praktische afspraken. Met de leidinggevende is afgesproken dat hier aan toegevoegd zal worden wat deze werkwijze betekent voor het pedagogisch handelen van de beroepskrachten.

Verantwoorde dagopvang

Het pedagogisch beleidsplan bevat ook een concrete beschrijving van de wijze waarop invulling wordt gegeven aan aspecten van verantwoorde dagopvang als bedoeld in artikel 2 van het Besluit kwaliteit kinderopvang. Met betrekking tot het waarborgen van de emotionele veiligheid is o.a. beschreven dat er warme, vaste beroepskrachten werkzaam zullen zijn, er gewerkt zal worden aan de hand van een overzichtelijk en voorspelbaar dagritme en door sensitief en responsief te reageren op kinderen. Met betrekking tot het stimuleren van de sociale competenties is in het pedagogisch beleidsplan beschreven dat nadoen en imitatiespel wordt gestimuleerd, op welke wijze kinderen wordt aangeleerd elkaar te helpen maar bijvoorbeeld ook op welke wijze bij baby's de sociale competenties worden gestimuleerd; namelijk door hen in elkaars directe omgeving te laten spelen zodat ze bijvoorbeeld naar elkaar kunnen kijken en elkaar kunnen imiteren. Met betrekking tot het stimuleren van de persoonlijke competenties is beschreven dat kinderen de kans krijgen om dingen zelf te proberen (zelfstandigheid), kinderen door middel van o.a. dagelijks buiten spelen en het activiteitenaanbod worden gestimuleerd in hun motorische ontwikkeling en kinderen in hun cognitieve ontwikkeling worden gestimuleerd door een gevarieerd aanbod van speelmaterialen en doordat de beroepskrachten bijvoorbeeld veel vertellen en zoveel mogelijk uitleggen aan kinderen. Tot slot wordt zorggedragen voor de overdracht van normen en waarden doordat kinderen wordt geleerd elkaars grenzen te respecteren (door grenzen te benoemen en uit te leggen waarom dit een grens is), doordat beroepskrachten voorbeeldgedrag laten zien waardoor kinderen leren hoe je met elkaar omgaat en door gewenst gedrag te belonen (met een compliment of een knuffel) en ongewenst gedrag te corrigeren (door op een rustige manier, maar duidelijk en consequent de grenzen aan te geven). Bij de beschrijvingen is voldoende rekening gehouden met de verschillende leeftijden van de kinderen.

Volgen van de ontwikkeling van het kind en de overdracht naar ouders, de basisschool en de buitenschoolse opvang

In het pedagogisch beleidsplan is een concrete beschrijving gegeven van de wijze waarop de ontwikkeling van het kind wordt gevolgd en gestimuleerd en hoe daarbij naar een doorlopende ontwikkellijn met het basisonderwijs en de buitenschoolse opvang wordt gestreefd. Hierbij wordt in ieder geval ingegaan op de wijze waarop met toestemming van de ouders kennis over de ontwikkeling van het kind wordt overgedragen aan de school bij de overgang van het kind naar het basisonderwijs en aan de buitenschoolse opvang bij de overgang van het kind naar de buitenschoolse opvang. Er is onderscheid gemaakt tussen een *warme overdracht* (waarbij de overdracht in een persoonlijk gesprek wordt gedaan) en een *lauwe overdracht* (waarbij na toestemming van de ouders het kinddossier met een begeleidende brief aan de school of buitenschoolse opvang wordt verstuurd). Tevens is beschreven hoe bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind of problemen worden signaleerd en op welke wijze ouders worden doorverwezen naar passende instanties voor verdere ondersteuning.

In het pedagogisch beleidsplan is opgenomen dat minimaal eens per jaar (rond de verjaardag van het kind) in een zogenaamd 15-minutengesprek de mentor de verkregen informatie over de ontwikkeling van het kind met de ouders bespreekt. Naast dit jaarlijkse gesprek is er altijd de mogelijkheid voor ouders en beroepskrachten om een extra afspraak in te plannen als daar aanleiding voor of behoefte aan is. In de informatiebrochure voor ouders is opgenomen dat het 15-minutengesprek minimaal eens per *half* jaar zal plaatsvinden. Deze informatie komt niet overeen met de informatie in het pedagogisch beleidsplan.

Inzet van stagiairs en beroepskrachten in ontwikkeling

Vooralsnog zullen er geen stagiairs en beroepskrachten in ontwikkeling worden ingezet. Omdat dit in de toekomst wel het geval zal zijn heeft de houder in het pedagogisch beleidsplan een concrete beschrijving van de taken die beroepskrachten in opleiding en stagiairs in de dagopvang kunnen uitvoeren, opgenomen en over de wijze waarop zij hierbij worden begeleid. Er wordt onderscheid gemaakt tussen BBL-stagiairs (die een werken/leren-opleiding volgen en waarbij een oplopende formatieve inzetbaarheid geldt) en BOL-stagiairs (die een beroepsopleidende leerweg volgen en in principe altijd boventallig worden ingezet). In het pedagogisch beleidsplan is beschreven onder welke omstandigheden een BOL-stagiair bij uitzondering wel formatief ingezet kan worden, namelijk tijdens ziekte van een beroepskracht of tijdens de schoolvakantie van de student. Alleen stagiairs die in het laatste leerjaar zitten en 18 jaar of ouder zijn, mogen zelfstandig een activiteit aanbieden, deelnemen aan oudergesprekken en de overdracht aan ouders verzorgen aan het einde van de dag. De taken die alle stagiairs vervullen zijn o.a. het aanbieden van een activiteit met ondersteuning van de beroepskracht, het begeleiden van eet- en drinkmomenten, het observeren van kinderen in samenwerking met de mentor van het kind, het begeleiden van kinderen tijdens vrijspelmomenten en het uitvoeren van huishoudelijke taken.

Verantwoorde dagopvang

De beroepskrachten zullen in hun pedagogisch handelen worden ondersteund door de directie. De directie zorgt voor een samenhangend pedagogisch beleid waarvan de onderdelen tijdens de teamvergaderingen, de jaarlijkse studiedag en aan de hand van observaties worden besproken met de beroepskrachten. Tijdens het inspectiebezoek vertelt de houder dat er tevens een externe adviseur die de beroepskrachten periodiek zal ondersteunen bij hun werkzaamheden beschikbaar is.

Gebruikte bronnen:

- Document: 'Pedagogisch beleidsplan De Uil Kinderopvang versie 10-2017', meegestuurd met de aanvraag d.d. 13 april 2018
- Document: 'Pedagogisch beleidsplan De Uil Kinderopvang versie 6-2018', ontvangen op 7 juni 2018
- Document: 'Informatiebrochure De Uil KDV mei 2018', ontvangen op 7 juni 2018
- Gesprek met de houder
- Inspectiebezoek

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

Uit de gegevens in het Landelijk Register Kinderopvang en het Personenregister kinderopvang blijkt dat een aantal zaken niet op orde is. De houder is zelf ingeschreven en gekoppeld in het Personenregister kinderopvang. Uit het LRK blijkt echter dat de vog-verificatie van de houder niet in orde is. Dit kan bijvoorbeeld komen doordat de vog te oud is of niet voor de juiste functieaspecten is afgegeven.

Ten tijde van het inspectiebezoek heeft de houder de verklaringen omtrent het gedrag getoond van twee toekomstige beroepskrachten. Na het inspectiebezoek is echter gebleken dat deze personen niet ingezet zullen worden maar dat er twee andere beroepskrachten ingezet zullen worden. De houder heeft de afschriften van de verklaringen omtrent het gedrag van deze personen toegezonden aan de toezichthouder. Evenals een verklaring omtrent het gedrag van de locatiemanager die zich bezighoudt met organisatorische en facilitaire zaken.

De locatiemanager is ook al werkzaam op de andere locatie van de houder, maar nog niet ingeschreven en nog niet gekoppeld in het Personenregister kinderopvang. Op 30 april en 2 en 3 juli 2018 heeft de toezichthouder het Personenregister kinderopvang personen geraadpleegd en geconstateerd dat behalve de houder er nog geen enkele medewerker van De Uil is gekoppeld aan de houder in het Personenregister kinderopvang. Zelfs rekeninghoudende met de overgangstermijn die voor sommige medewerkers van de reeds bestaande vestiging mogelijk van toepassing was, hadden alle in artikel 1.50 derde lid van de Wet genoemde personen ingeschreven en gekoppeld (aan de houder) moeten zijn in het Personenregister kinderopvang. De toezichthouder heeft beoordeeld dat redelijkerwijs niet aan de kwaliteitseisen zal worden voldaan.

Op basis hiervan is geconstateerd dat de exploitatie niet redelijkerwijs zal plaatsvinden in overeenstemming met de volgende voorwaarde(n):

- In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:
 - a. de houder of voorgenomen houder van een kindercentrum;
 - b. de personen die op basis van een arbeidsovereenkomst met de houder of met een uitzendorganisatie tijdens opvanguren werkzaam zijn dan wel zullen zijn op de locatie van een onderneming waarmee de houder een kindercentrum exploiteert en waar kinderen worden opgevangen;
 - c. de personen die op basis van een andere overeenkomst met de houder structureel tijdens opvanguren werkzaam zijn of zullen zijn op de locatie waarmee de houder een kindercentrum exploiteert en waar kinderen worden opgevangen;
 - d. de personen die uit hoofde van hun functie toegang hebben of zullen hebben tot informatie over de kinderen die worden opgevangen;
 - e. de personen van 18 jaar en ouder die op het woonadres waar een kindercentrum is gevestigd hun hoofdverblijf hebben of zullen hebben dan wel die structureel tijdens opvanguren aanwezig zijn of zullen zijn op het kindercentrum, gevestigd op een woonadres.

Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder als bedoeld in de onderdelen a tot en met e ingeschreven in het personenregister kinderopvang, bedoeld in artikel 1.48d van de Wet. De verklaring omtrent het gedrag is bij inschrijving in het personenregister kinderopvang niet ouder dan twee maanden.

Voor personen die op 28 februari 2018 op basis van de artikelen 9a en 9b van het Besluit landelijk register kinderopvang en register buitenlandse kinderopvang (zoals dat geldt op 28 februari 2018) continu worden gescreend geldt een overgangsbepaling en verwerkt de minister de gegevens in het personenregister kinderopvang in de periode die loopt van 1 maart 2018 tot 1 juli 2018.

(art 1.50 lid 3 Wet kinderopvang; art 18 Besluit landelijk register kinderopvang, register buitenlandse kinderopvang en personenregister kinderopvang; art 17 lid 1 lid 2 Regeling wet kinderopvang.)

- De houder van een kindercentrum draagt zorg voor koppeling op basis van het burgerservicenummer, met de in artikel 1.50 derde lid van de Wet genoemde personen inclusief hemzelf.
(art 1.48 lid 2 lid 3 Wet kinderopvang.)

Opleidingseisen en eisen aan de inzet van leerlingen

Ten tijde van het inspectiebezoek heeft de houder de beroepskwalificaties getoond van twee beroepskrachten die in de eerste periode ingezet zullen worden. Deze beroepskrachten zijn in het bezit van een passende beroepskwalificatie zoals in de cao Kinderopvang is opgenomen. Na het inspectiebezoek heeft de houder echter laten weten dat deze personen worden vervangen door twee nieuwe beroepskrachten. De houder heeft van hen wel een afschrift van de verklaring omtrent het gedrag toegestuurd maar heeft niet aangetoond dat zij over een passende beroepskwalificatie beschikken.

Op basis hiervan is geconstateerd dat de exploitatie niet redelijkerwijs zal plaatsvinden in overeenstemming met de volgende voorwaarde(n):

- Beroepskrachten beschikken over een voor de werkzaamheden passende opleiding. De beroepskwalificatie-eisen en bewijsstukken die voor beroepskrachten worden genoemd in de meest recent aangevragen cao kinderopvang en cao welzijn en maatschappelijke dienstverlening (cao sociaal werk) worden aangemerkt als beroepskwalificatie-eisen en bewijsstukken voor een passende opleiding.
(art 1.50 lid 1 lid 2 sub b Wet kinderopvang; art 6 lid 1 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang.)

Aantal beroepskrachten

In het pedagogisch beleidsplan is een rooster opgenomen zoals dit zal gelden bij de inzet van drie beroepskrachten bij een volledige kindbezetting (zestien kinderen van 0 tot 4 jaar). Er zal één beroepskracht vroeg starten en werken van 7.30-17.00 uur, de tweede beroepskracht zal werkzaam zijn van 8.00-17.45 uur of van 8.30-18.00 uur en de derde beroepskracht zal werkzaam zijn van 9.00-18.30 of van 9:30-18.30 uur. Afhankelijk van de beroepskracht-kind-ratio kan de vroege dienst tot 17.30 uur worden ingeroosterd en wordt de late dienst al om 8.30 uur ingezet. Dit is bijvoorbeeld het geval in de opstartfase van het kindercentrum waarbij er met twee beroepskrachten zal worden gewerkt.

Van de beroepskrachten wordt hierin een zekere mate van flexibiliteit verwacht. De beroepskrachten zullen om beurten ieder 40 minuten pauzeren tussen 12.30 en 14.30 uur. De aanwezigheid van de kinderen zal via de iPads worden geregistreerd. Hierbij worden onder andere de voor- en achternamen van de kinderen, de breng- en haaltijden en bijzonderheden genoteerd. Ook van de beroepskrachten wordt geregistreerd hoe laat zij zijn gestart en wanneer zij naar huis zijn gegaan.

In het pedagogisch beleidsplan is opgenomen dat op maandag tot en met vrijdag in de ochtend tussen 9.00 en 9.30 uur, in de middag tussen 12.30 en 14.30 uur en in de namiddag tussen 17.00 en 17.30 uur kan worden afgeweken van de beroepskracht-kindratio. Daarbij wordt vermeldt dat buiten de bovengenoemde tijden gedurende de openingstijden te allen tijde wordt voldaan aan de beroepskracht-kindratio en dat er van 7.30-9.00 uur, van 9.30-12.30, van 14.30-17.00 uur en van 17.30 tot 18.30 niet wordt afgeweken van de beroepskracht-kindratio. In het pedagogisch beleidsplan wordt verder beschreven dat op de momenten dat er wordt afgeweken van de beroepskracht-kindratio en er slechts één beroepskracht in het kindercentrum aanwezig is er altijd zorg wordt gedragen voor een tweede volwassene in het pand. Dit zal in eerste instantie de houder zijn maar kan ook een meerderjarige stagiair zijn wanneer in de toekomst met stagiairs gewerkt gaat worden.

Op basis van bovenstaande heeft de toezichthouder beoordeeld dat er redelijkerwijs voldoende beroepskrachten ingezet zullen worden voor het aantal opgevangen kinderen en zal er redelijkerwijs worden voldaan aan de regelgeving omtrent het afwijken van de vereiste beroepskracht-kind-ratio.

In de informatie aan ouders is opgenomen dat naast de vaste beroepskrachten ook een beroep kan worden gedaan op een aantal gediplomeerde oproepkrachten. Deze personen zijn reeds werkzaam als oproepkracht bij de andere vestiging van De Uil. Door het inzetten van bekende oproepkrachten tijdens vakantie of ziekte van de vaste pedagogisch medewerkers, proberen we het aantal verschillende gezichten zoveel mogelijk te beperken.

Het kan voorkomen dat er een beroepskracht alleen in het kindercentrum aanwezig is. Dit is bijvoorbeeld het geval tijdens het openen en het afsluiten en bij een lagere kindbezetting. In het pedagogisch beleidsplan is opgenomen dat op deze momenten een achterwacht beschikbaar dient te zijn die in het geval van een calamiteit binnen 15 minuten op het kindercentrum aanwezig kan zijn. Hoe dit concreet is vormgegeven wordt echter niet beschreven in het pedagogisch beleidsplan. Dit wordt wel concreet beschreven in het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Hierin worden meerdere personen genoemd die woonachtig zijn in de directe omgeving van het kindercentrum en binnen 15 minuten aanwezig kunnen zijn. Het beleid ligt ter inzage in een map op de groep. In het pedagogisch beleidsplan is verder beschreven dat er op het kindercentrum wordt gewerkt met een app waaraan alle medewerkers en de directie deelnemen en die dient om elkaar op werkdagen op de hoogte houden (alarmeren) middels deze app indien een medewerker dreigt niet op tijd aanwezig te kunnen zijn op het kindercentrum. De overige medewerkers dienen in dat geval actie te ondernemen en als plaatsvervanger op te treden.

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

Er is één stamgroep waarin maximaal zestien kinderen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar opgevangen zullen worden. Het rooster zal o.a. door middel van een whiteboard op de groep aan ouders kenbaar worden gemaakt.

In het pedagogisch beleidsplan is opgenomen dat De Uil de emotionele veiligheid van de kinderen waarborgt door te werken volgens het vaste gezichten criterium: *'Nul-jarigen krijgen maximaal twee vaste gezichten toegewezen, oudere kinderen krijgen drie vaste gezichten toegewezen. Op de dag dat het kind aanwezig is, is er één van deze vaste gezichten aanwezig, naast dit vaste gezicht wordt er een vertrouwde pedagogisch medewerker (vertrouwde pedagogisch medewerker) ingezet'*.

Tevens is in het pedagogisch beleidsplan opgenomen dat aan ieder kind een mentor wordt toegewezen. Deze mentor is het eerste aanspreekpunt voor ouders en kind bij vragen en is verantwoordelijk voor de uit te voeren observaties en de periodieke bespreking met ouders over de ontwikkeling van het kind.

Gebruik van de voorgeschreven voertaal

Gedurende de hele opvang zal door alle beroepskrachten Nederlands worden gesproken.

Gebruikte bronnen:

- Landelijk Register Kinderopvang, geraadpleegd op 30 april en 2 en 3 juli 2018
- Personenregister kinderopvang, geraadpleegd op 30 april en 2 en 3 juli 2018
- Afschriften van verklaringen omtrent het gedrag, ingezien tijdens het inspectiebezoek en ontvangen op 31 mei en 7 juni 2018
- Afschriften van beroepskwalificaties, ingezien tijdens het inspectiebezoek

- Document: Pedagogisch beleidsplan De Uil Kinderopvang, versie 6-2018', ontvangen op 7 juni 2018
- Voorbeeld registratie iPad (presentielijst), ontvangen op 7 juni 2018
- Gesprek met de houder
- Inspectiebezoek

Veiligheid en gezondheid

Bij de aanvraag heeft de houder het veiligheids- en gezondheidsbeleid meegestuurd. Dit betreft een uitgebreid beleidsstuk waarin onder meer aandacht is voor grote en kleine risico's, de beleidscyclus van inventariseren, evalueren en actualiseren en de werkwijze met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag van medewerkers maar ook van kinderen onderling. Tijdens het inspectiebezoek heeft de toezichthouder met de houder besproken dat het beleid nog onvoldoende locatiespecifiek is en op een aantal onderdelen nog onvoldoende concreet. Tevens is gebleken dat er naar een groot aantal protocollen en werkinstructies wordt verwezen die geen onderdeel vormen van het toegezonden veiligheids- en gezondheidsbeleid. De houder is in de gelegenheid gesteld om na het inspectiebezoek alsnog het volledige, aangepaste veiligheids- en gezondheidsbeleid toe te sturen. Op 31 mei en 7 juni 2018 heeft de toezichthouder aanvullende stukken ontvangen.

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

Voor deze locatie is een veiligheids- en gezondheidsbeleid opgesteld. Hiervoor is gebruik gemaakt van een format dat ook bij andere kindercentra wordt toegepast (de naam van een ander kindercentrum is in het beleid blijven staan). Dit hoeft geen probleem te zijn, mits het opgestelde beleid in de praktijk ook zo wordt uitgevoerd. Naar aanleiding van inventarisatielijsten wordt in het beleid vastgelegd welke maatregelen dienen te worden genomen om veiligheids- en gezondheidsrisico's te reduceren. In de inventarisatielijsten is per risico vermeld of voor het risico werkafspraken met de medewerkers worden gemaakt, dat gedragsregels ter voorkoming van het risico met de kinderen worden afgesproken of dat er afspraken gelden voor het op de juiste wijze omgaan met de risico's. De werkafspraken zijn opgenomen in het beleid veiligheid en gezondheid en de gedragsregels voor de kinderen zijn als bijlage toegevoegd aan het beleid.

Er wordt in zowel het pedagogisch beleidsplan als in het 'Beleid Veiligheid en Gezondheid uil kinderopvang versie 1.1' verwezen naar diverse protocollen, maar deze zijn ondanks een verzoek van de toezichthouder niet allemaal binnen de afgesproken termijn toegestuurd. Hiermee is niet aangetoond dat er sprake is van een volledig en samenhangend beleid waarmee de veiligheid en de gezondheid van de kinderen gewaarborgd is.

Grote en kleine risico's

In het beleid veiligheid en gezondheid is onder andere opgenomen wat wordt verstaan onder grote risico's en kleine risico's. Dit is per ruimte gedaan. Als een van de voornaamste veiligheidsrisico's wordt de entree genoemd. De voordeur geeft direct toegang tot de groepsruimte en er is geen echte hal. Daarbij wordt de voordeur ook gebruikt om te kunnen ventileren (de voordeur wordt dan op een haak gezet). Doordat er een laag muurtje is geplaatst en een laag hekje met kindbeveiliging, is een kleine 'hal' gecreëerd om het risico dat kinderen ongezien het kindercentrum verlaten te verkleinen. Daarbij zijn ook aanvullende gedragsafspraken vastgelegd voor de medewerkers.

Een van de voornaamste risico's met betrekking tot de gezondheid is de kwaliteit van het binnenmilieu omdat er geen ramen zijn die open kunnen in het kindercentrum. Hiervoor zijn verschillende maatregelen vastgelegd in het beleid. Ten behoeve van de ventilatie wordt beschreven dat de ventilatieroosters altijd open dienen te staan en dat de tuindeur met een haakje op een kier gezet kunnen worden als er extra ventilatie nodig. Omdat de voordeur direct toegang biedt tot de groepsruimte zijn er preventieve maatregelen getroffen, bijvoorbeeld de afspraak dat de beroepskrachten de deur altijd voorzien van een haak en het hekje van de 'hal' afsluiten. Voor verschillende kleine risico's wordt beschreven dat kinderen wordt aangeleerd hoe hiermee om te gaan.

De beschrijving van de (voornaamste en kleinste) risico's is echter niet overal van toepassing op deze locatie. Zo wordt bijvoorbeeld beschreven dat kinderen zullen slapen op stretchers in de groepsruimte. Ten tijde van het inspectiebezoek is met de houder besproken dat dit niet is toegestaan en heeft de houder laten weten dat dit ook niet nodig zal zijn omdat er voldoende bedden in de slaapruijme aanwezig zijn. Ook is beschreven dat er gekookt zal worden in de keuken en welke maatregelen getroffen worden om de risico's die dit met zich meebrengt te reduceren. In de keuken is echter geen kookmogelijkheid en de houder heeft verklaard dat er gekookt zal worden op de andere locatie (Heemstedestraat 22H). Daarbij wordt als voornaamste risico beschreven dat kinderen door de keuken moeten lopen om de buitenruimte te kunnen betreden, ook dit is niet het geval op deze locatie. Ten tijde van het inspectiebezoek was de buitenspeelruimte nog niet ingericht. Na het bezoek heeft de houder de buitenruimte ingericht met o.a. een speelhuisje met glijbaan. Het veiligheidsbeleid is hier niet op aangepast. In het kindercentrum wordt het toilet gedeeld door de beroepskrachten en de oudere kinderen. In het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt hier geen aandacht aan besteed, bijvoorbeeld het risico dat een kind zichzelf opsluit omdat het toilet is voorzien van een slot. Dit zijn slechts een paar voorbeelden waaruit blijkt dat het beleid onvoldoende is toegespitst op de specifieke locatie.

EHBO

In het beleid is opgenomen dat gedurende de openingstijden er te allen tijde ten minsten één medewerker aanwezig is in het kindercentrum die in het bezit is van een geldig kinder-EHBO. In het veiligheids- en gezondheidsbeleid is een overzicht opgenomen welke beroepskrachten in het bezit zijn van een geldig (kinder)EHBO-certificaat. De beide beroepskrachten die bij aanvang van de exploitatie ingezet zullen worden zijn ten tijde van het inspectiebezoek nog niet in het bezit van een geldig EHBO-certificaat. De houder heeft op 31 mei 2018 laten weten dat beide beroepskrachten binnen een week de cursus zullen volgen maar heeft geen bewijs van inschrijving toegestuurd noch het uiteindelijke certificaat getoond binnen de onderzoekstermijn.

Grensoverschrijdend gedrag

In het 'Beleid Veiligheid en Gezondheid uil kinderopvang versie 1.1' is aandacht besteed aan grensoverschrijdend gedrag. Zowel grensoverschrijdend gedrag door een medewerker als grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen

onderling. Enkele genoemde maatregelen zijn onder meer het vierogenprincipe, het stimuleren van een open-aanspreekcultuur en het bevorderen van de kennis bij beroepskrachten o.a. met betrekking tot het signaleren.

Beleidscyclus

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid zal voldoende inzichtelijk zijn voor beroepskrachten, stagiairs en ouders doordat op de locatie een map met alle beleidsstukken beschikbaar wordt gesteld. In het beleid is opgenomen op welke wijze iedereen wordt geïnformeerd; beroepskrachten tijdens hun inwerkperiode en tijdens teamoverleggen en ouders o.a. door middel van informatiebrieven.

De beroepskrachten zullen verder iedere teamvergadering worden betrokken bij het evalueren van het beleid en daarnaast is er jaarlijks een grote evaluatie waarbij aan de hand van de inventarisatielijsten wordt gediscussieerd over kleine en grote risico's en de bijbehorende maatregelen en werkafspraken. Hieruit blijkt dat er sprake is van een proces van vormen, implementeren, evalueren en actualiseren.

Om de drie weken zullen er teamoverleggen plaatsvinden. Deze worden in principe aan het einde van de dag (na sluitingstijd) gehouden en van het overleg zullen notulen worden opgesteld die per e-mail toegestuurd zullen worden aan de beroepskrachten die niet bij het overleg aanwezig konden zijn. Uitgangspunt is dat ook stagiairs deel zullen nemen aan de teamoverleggen. Hierdoor krijgen zij dezelfde informatie als de beroepskrachten wat zal bijdragen aan de uniforme werkwijze op het kindercentrum.

Vierogenprincipe

In het veiligheids- en gezondheidsbeleid is opgenomen op welke wijze uitvoering wordt gegeven aan het vierogenprincipe. In alle verblijfsruimtes van het kinderdagverblijf hangen camera's waarop de houder te allen tijde kan meekijken. Er is ook een camera gericht op de buitenspeelruimte.

De comode staat in een hoek van de groepsruimte waar ook het toilet is. Vanuit de groepsruimte is er zicht op deze hoek. In de slaapruijme staat altijd de babyfoon en camera aan. Er wordt niet beschreven op welke wijze het vierogenprincipe wordt gewaarborgd tijdens het maken van uitstapjes met de kinderen. Er wordt nog wel verwezen naar het *Protocol Vier-ogen* maar dit heeft de houder niet toegestuurd waardoor onduidelijk is welke afspraken hierin zijn opgenomen en hoe deze samenhangen met de informatie in het algemene veiligheids- en gezondheidsbeleid.

Op basis hiervan is geconstateerd dat de exploitatie niet redelijkerwijs zal plaatsvinden in overeenstemming met de volgende voorwaarde(n):

- De houder of voorgenomen houder stelt het veiligheids- en gezondheidsbeleid schriftelijk vast en verstrekt dit bij de aanvraag tot exploitatie. De houder evalueert, en indien nodig actualiseert, het veiligheids- en gezondheidsbeleid binnen drie maanden na opening van het kindercentrum. Daarna houdt de houder het veiligheids- en gezondheidsbeleid actueel.
(art 1.49 lid 1 art 1.50 lid 1 lid 2 sub a Wet kinderopvang; art 4 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang.)
- Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de risico's die de opvang van kinderen van het desbetreffende kindercentrum met zich brengt, waarbij in ieder geval wordt ingegaan op:
 - de voornaamste risico's met grote gevolgen voor de veiligheid van kinderen;
 - de voornaamste risico's met grote gevolgen voor de gezondheid van kinderen;
 - het risico op grensoverschrijdend gedrag door beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers, overige aanwezige volwassenen en kinderen.(art 1.49 lid 1 art 1.50 lid 1 lid 2 sub a Wet kinderopvang; art 4 lid 3 sub b Besluit kwaliteit kinderopvang.)
- Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een plan van aanpak waarin in concrete termen is aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn zijn respectievelijk worden genomen, teneinde deze voornaamste risico's met grote gevolgen betreffende veiligheid, gezondheid en het risico op grensoverschrijdend gedrag in te perken en de handelswijze indien deze risico's zich verwezenlijken. De houder beschrijft bij de maatregelen die gericht zijn op het inperken van het risico op grensoverschrijdend gedrag, in ieder geval de wijze waarop hij de dagopvang zodanig organiseert dat een beroepskracht, beroepskracht in opleiding of stagiair de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene.
(art 1.49 lid 1 art 1.50 lid 1 lid 2 sub a Wet kinderopvang; art 4 lid 3 sub c Besluit kwaliteit kinderopvang.)
- De houder draagt er zorg voor dat er gedurende de dagopvang te allen tijde ten minste één volwassene aanwezig is die gekwalificeerd is voor het verlenen van eerste hulp aan kinderen conform de in de Regeling Wet kinderopvang aan deze kwalificatie gestelde nadere regels.
(art 1.49 lid 1 art 1.50 lid 1 lid 2 sub a Wet kinderopvang; art 4 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 8 lid 1 Regeling wet kinderopvang.)

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vastgesteld en heeft hierbij gebruik gemaakt van de meldcode van de Brancheorganisatie kinderopvang (versie juli 2013). Het document is op meerdere onderdelen aangepast aan de eigen organisatie. Er is een aandachtsfunctionaris kindermishandeling aangesteld, namelijk de houder.

De meldcode wordt voor de beroepskrachten beschikbaar gesteld op de groep en tijdens het werkoverleg en de jaarlijkse studiedag zal aandacht worden besteed aan de inhoud van de meldcode en de werkwijze.

Gebruikte bronnen:

- Document: Beleid veiligheid en gezondheid uil kinderopvang versie 1.1, meegestuurd met de aanvraag d.d. 13 april 2018

- Document: Beleid veiligheid en gezondheid uil kinderopvang versie 1.1, ontvangen op 7 juni 2018
- E-mailbericht d.d. 31 mei 2018 met diverse protocollen, formulieren en werkinstructies
- Document: Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, versie onbekend, ontvangen op 24 april 2018
- Document: 'Pedagogisch beleidsplan De Uil Kinderopvang, versie 6-2018', ontvangen op 7 juni 2018
- Gesprek met de houder
- Inspectieonderzoek

Accommodatie

Ten tijde van het inspectiebezoek is er een plattegrond beschikbaar die bij de omgevingsvergunning van 23 augustus 2017 behoort. Deze plattegrond blijkt echter niet de actuele situatie te betreffen. De houder heeft na afloop van het inspectiebezoek een aangepaste plattegrond toegestuurd die door de afdeling Vergunningen van Stadsdeel Zuid is gestempeld voor 'bouwkundige revisie akkoord'. Hoewel deze aangepaste plattegrond de actuele situatie in het kindercentrum toont, blijken de maten in de plattegrond en de genoemde oppervlakte niet overeen te komen met de praktijk. De houder heeft een inmetingrapport laten opstellen aan de hand waarvan opnieuw een plattegrond is opgesteld. Deze plattegrond behoort echter niet bij de verleende omgevingsvergunning en om die reden zal de GGD een signaal sturen naar de afdeling Bouw- en Woningtoezicht van Stadsdeel Zuid.

Eisen aan ruimtes

De buitenspeelruimte van het kindercentrum is ten tijde van het inspectiebezoek nog niet passend ingericht en er is slechts los speelmateriaal beschikbaar. De houder heeft na het bezoek foto's toegestuurd waaruit blijkt dat de buitenspeelruimte is aangepast en nu is ingericht met een vast speelhuisje met glijbaan, een zand- en watertafel en een houten boot. De buitenspeelruimte beschikt volgens de aangeleverde plattegronden over 50m² oppervlakte en is daarmee voldoende voor de opvang van 16 kinderen.

Het kindercentrum bevat één groepsruimte waarin een deel is afgescheiden als hal, een gedeelte is afgescheiden als keuken en waarbij een hoek is ingericht met een commode. Er is één eettafel met 9 plekken. Volgens verklaringen van de houder en het pedagogisch beleid volgen de allerjongste kinderen nog hun eigen ritme waardoor in de praktijk alleen met de oudere kinderen aan tafel zal worden gegeten. De ruimte is passend en in overeenstemming met het aantal en de leeftijd van de kinderen ingericht. In de ruimte zijn verschillende speelhoeken gecreëerd. Er is een leeshoek, een bouwhoek, een keukentje en een babyhoek met een hoge box en een grondbox. Daarnaast is er verschillend los spel materiaal aanwezig waaronder constructiematerialen, rollenspelmateriaal en knutselmateriaal. Het kindercentrum beschikt over een slaapkamer met zes dubbele bedden en in totaal twaalf slaapplekken. Tijdens het inspectiebezoek is met de houder besproken dat het niet mogelijk is om kinderen in de groepsruimte te laten slapen of rusten. De houder verklaart dat met de leeftijdsamenstelling van de groep (0-4 jaar) er ruim voldoende bedden zullen zijn. De oudste kinderen zullen veelal niet meer slapen of rusten tijdens de opvang.

De totale verblijfsoppervlakte is volgens de laatst getoonde plattegrond 56,1 m². De 'hal' en keuken zijn afgescheiden van de groepsruimte door middel van een hek en zijn derhalve geen veilige, toegankelijke en passend ingerichte speelruimte. Volgens de laatste plattegrond is de keuken 2,2 m² en volgens twee eerdere plattegronden is de hal eveneens 2,2 m². Op de laatste plattegrond is de hal niet specifiek opgenomen. Zonder de hal en keuken beschikt de stamgroepsruimte over 51,7 m² passend voor spelactiviteiten ingerichte binnenspeelruimte. Het kindercentrum is daarmee geschikt voor de opvang van maximaal veertien kinderen. Daarbij dient te worden opgemerkt dat halverwege het kindercentrum een hoek is waar de commode is geplaatst, waar zich het toilet (dat wordt gedeeld door de beroepskrachten en kinderen) bevindt en waar een (af te sluiten) wasruimte is. De praktijk zal moeten uitwijzen in hoeverre deze hoek in het kindercentrum toegankelijke binnenspeelruimte is.

Op basis hiervan is geconstateerd dat de exploitatie niet redelijkerwijs zal plaatsvinden in overeenstemming met de volgende voorwaarde(n):

- Elke stamgroep beschikt over een afzonderlijke vaste stamgroepsruimte. Een kindercentrum beschikt over ten minste 3,5m² binnenspeelruimte per in het kindercentrum aanwezig kind. Passend voor spelactiviteiten ingerichte binnenruimtes buiten de stamgroepsruimte worden naar evenredigheid aan de groepen van het kindercentrum toebedeeld.

(art 1.50 lid 1 lid 2 sub g sub h Wet kinderopvang; art 10 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang.)

Gebruikte bronnen:

- Plattegrond, behorende bij OLO 2942879 'Revisie Akkoord Heemstedestraat 26', ontvangen op 24 april 2018
- Plattegrond, behorende bij OLO 2942879 'Bouwkundige Revisie Akkoord', ontvangen op 7 juni 2018
- Meetrapport C-18-127, ontvangen op 21 juni 2018
- Plattegrond HS26-DEF d.d. 19 juni 2018, ontvangen op 22 juni 2018
- Foto buitenruimte, ontvangen op 7 juni 2018
- Document: 'Pedagogisch beleidsplan De Uil kinderopvang 6-2018', ontvangen op 7 juni 2018
- Gesprek met de houder
- Inspectieonderzoek

Ouderrecht

Ten tijde van het inspectiebezoek voldoet de informatievoorziening aan ouders niet. De informatie op de website is gericht op de bestaande locatie aan de Heemstedestraat 22H en het informatieboekje dat voor de nieuwe locatie is toegestuurd bevat veel onjuiste informatie. Onder andere de informatie met betrekking tot de groepssamenstelling en de beroepskracht-kindratio is niet juist. De houder heeft op 31 mei 2018 en 7 juni 2018 een aangepaste informatiebrochure toegestuurd. De toezichthouder heeft de laatst ontvangen versie beoordeeld in dit onderzoek.

Informatie

Ouders worden zowel via de website als via de informatiebrochure geïnformeerd over de mogelijkheid om geschillen voor te leggen aan de geschillencommissie.

In het pedagogisch beleidsplan is opgenomen dat op maandag tot en met vrijdag in de ochtend tussen 9.00 en 9.30 uur, in de middag tussen 12.30 en 14.30 uur en in de namiddag tussen 17.00 en 17.30 uur kan worden afgeweken van de beroepskracht-kindratio. Daarbij wordt vermeldt dat buiten de bovengenoemde tijden gedurende de openingstijden te allen tijde wordt voldaan aan de beroepskracht-kindratio en dat er van 7.30-9.00 uur, van 9.30-12.30, van 14.30-17.00 uur en van 17.30 tot 18.30 niet wordt afgeweken van de beroepskracht-kindratio.

De houder informeert ouders via de website, het pedagogisch beleidsplan (dat beschikbaar wordt gesteld via het ouderportaal op de website) en een informatiebrochure. Ouders worden onder andere geïnformeerd over de groepsgrootte (maximaal 16 kinderen tussen de 0 en 4 jaar oud), de beroepskracht-kind-ratio (3 beroepskrachten bij een volledige kindbezetting) en het veiligheids- en gezondheidsbeleid (waaronder de jaarlijkse risico-inventarisaties en het periodiek evalueren en bijstellen van het beleid). De website van de organisatie is nog niet aangepast naar de nieuwe situatie met een tweede vestiging op Heemstedestraat 26H maar de houder verklaart tijdens het inspectiebezoek dat deze informatie voorafgaand aan de exploitatie aan de website zal worden toegevoegd.

Klachten en geschillen

Uit de gegevens in het Landelijk Register Kinderopvang blijkt dat de houder sinds 1 januari 2016 is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

De houder heeft een interne- en een externe klachtenregeling ingesteld. In de *Interne klachtenbehandeling* is opgenomen dat de houder de klacht zorgvuldig onderzoekt, de houder de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling, de houder de klacht zo spoedig mogelijk (doch uiterlijk binnen zes weken) afhandelt, de houder de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt en de houder in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Op de website van De Uil worden ouders geïnformeerd dat de klachtenregeling wordt beschreven in het *Protocol 'interne en externe klachtenbehandeling'* dat ter inzage op de vestiging ligt. De houder heeft dit protocol echter niet toegezonden aan de toezichthouder waardoor onduidelijk is of de inhoud van dit protocol overeenkomt met de documenten *'Interne klachtenbehandeling'* en *'Externe klachtenregeling De Uil kinderopvang'* die wel door de houder zijn toegezonden.

In het informatieboekje voor ouders staat: 'Een klacht kan mondeling worden gemeld bij de pedagogisch medewerkers of de manager of op de daarvoor bestemde klachtformulier, aanwezig op de kinderopvang'. Dit is tegenstrijdig met de definitie van klacht in de *Interne klachtenbehandeling* waar klacht wordt gedefinieerd als 'schriftelijke uiting van ongenoegen' en waar ook in paragraaf 3 is opgenomen dat een klacht schriftelijk dient te worden ingediend. Tevens wordt in het informatieboekje verwezen naar een *Protocol en werkinstructie klachtenbehandeling*. Ook dit document is niet toegezonden aan de toezichthouder waardoor onduidelijk is welk document hier wordt bedoeld en of de inhoud overeenkomt met de overige documenten.

Op basis van bovenstaande heeft de toezichthouder beoordeeld dat onvoldoende is aangetoond dat de houder de klachtenregeling op een passende wijze onder de aandacht van ouders brengt.

Op basis hiervan is geconstateerd dat de exploitatie niet redelijkerwijs zal plaatsvinden in overeenstemming met de volgende voorwaarde(n):

- De houder brengt de klachtenregeling ten behoeve van ouders en wijzigingen daarvan op een passende wijze onder de aandacht van ouders en handelt overeenkomstig deze klachtenregeling. (art 1.57 lid 3 Wet kinderopvang.)

Gebruikte bronnen:

- Website www.kdvdeuil.nl, geraadpleegd op 30 april en 28 juni 2018
- Website www.landelijkregisterkinderopvang.nl, geraadpleegd op 30 april en 28 juni 2018
- Document: 'Externe klachtenregeling De Uil Kinderopvang, ontvangen op 31 mei 2018
- Document: 'Interne klachtenbehandeling 2', ontvangen op 31 mei 2018
- Document: 'Informatieboekje De Uil Kinderopvang', ontvangen op 24 april 2018
- Document: 'Pedagogisch beleidsplan De Uil kinderopvang 6-2018', ontvangen op 7 juni 2018
- Inspectieonderzoek

Inspectie-items

Registratie, wijzigingen en administratie

Registratie

- Een kindercentrum wordt niet in exploitatie genomen voordat een onderzoek, heeft plaatsgevonden, waaruit blijkt dat de exploitatie redelijkerwijs zal plaatsvinden in overeenstemming met de daarvoor gestelde regels.

Administratie

- Kinderopvang geschiedt op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van een kindercentrum en de ouder.
- De administratie van een kindercentrum is zodanig ingericht dat op verzoek van de toezichthouder tijdig de gegevens kunnen worden verstrekt die voor naleving van bij en krachtens hoofdstuk 1, afdeling 3, paragrafen 2 en 3 van de Wet kinderopvang gegeven voorschriften van belang zijn.
De administratie bevat de volgende gegevens:
 - een overzicht van alle bij dat kindercentrum werkzame beroepskrachten, vermeldende in ieder geval naam, geboortedatum, en de behaalde diploma's en getuigschriften;
 - afschriften van alle afgegeven verklaringen omtrent het gedrag van bij het kindercentrum werkzame personen, tot personen zijn ingeschreven in het personenregister kinderopvang en zijn gekoppeld aan de houder van het kindercentrum;
 - een afschrift van het veiligheids- en gezondheidsbeleid, bedoeld in artikel 4 van het Besluit kwaliteit kinderopvang;
 - een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie, bedoeld in artikel 1.58 van de Wet;
 - een afschrift van het reglement van de oudercommissie, bedoeld in artikel 1.59 van de Wet;
 - een overzicht van alle ingeschreven kinderen, vermeldende per kind: naam, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en het adres en telefoonnummer van de ouders.

Pedagogisch klimaat

Pedagogisch beleid

- Het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan. De houder draagt er zorg voor dat in de dagopvang conform het pedagogisch beleidsplan wordt gehandeld.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop invulling wordt gegeven aan aspecten van verantwoorde dagopvang, bedoeld in artikel 2 van het Besluit kwaliteit kinderopvang.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop de ontwikkeling van het kind wordt gevolgd en gestimuleerd en daarbij naar een doorlopende ontwikkellijn met het basisonderwijs en de buitenschoolse opvang wordt gestreefd, waarbij in ieder geval wordt ingegaan op de wijze waarop:
 - met toestemming van de ouders kennis over de ontwikkeling van het kind wordt overgedragen aan de school bij de overgang van het kind naar het basisonderwijs en aan de buitenschoolse opvang bij de overgang van het kind naar de buitenschoolse opvang;
 - bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind of problemen worden gesignaleerd en ouders worden doorverwezen naar passende instanties voor verdere ondersteuning.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop de mentor de verkregen informatie over de ontwikkeling van het kind periodiek met de ouders bespreekt en de wijze waarop aan de ouders en het kind bekend wordt gemaakt welke beroepskracht de mentor is van het kind.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de stamgroepen.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop kinderen kunnen wennen aan een nieuwe stamgroep waarin zij zullen worden opgevangen.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet dan vereist is op basis van het aantal aanwezige kinderen, alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken en wordt voldaan aan de beroepskracht-kindratio. De afwijkende inzet van het minimum aantal beroepskrachten dat op grond van de beroepskracht-kindratio vereist is, kan op de dagen van de week verschillen, zij het dat de afwijkende inzet niet per week verschilt.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de aard en de organisatie van de activiteiten waarbij kinderen de stamgroep of de stamgroepuimte kunnen verlaten.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van het beleid ten aanzien van het gebruik kunnen maken van dagopvang gedurende extra dagdelen.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de taken die beroepskrachten in opleiding, stagiairs en vrijwilligers in de dagopvang kunnen uitvoeren en de wijze waarop zij hierbij worden begeleid.

Verantwoorde dagopvang

- In het kader van het bieden van verantwoorde dagopvang, draagt de houder er in ieder geval zorg voor dat, rekening houdend met de ontwikkelingsfase waarin kinderen zich bevinden:
 - a. op een sensitieve en responsieve manier met kinderen wordt omgegaan, respect voor de autonomie van kinderen wordt getoond en grenzen worden gesteld aan en structuur wordt geboden voor het gedrag van

- kinderen, zodat kinderen zich emotioneel veilig en geborgen kunnen voelen;
- b. kinderen spelenderwijs worden uitgedaagd in de ontwikkeling van hun motorische vaardigheden, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden en creatieve vaardigheden, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving;
- c. kinderen worden begeleid in hun interacties, waarbij hen spelenderwijs sociale kennis en vaardigheden worden bijgebracht, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden;
- d. kinderen worden gestimuleerd om op een open manier kennis te maken met de algemeen aanvaarde waarden en normen in de samenleving met het oog op een respectvolle omgang met anderen en een actieve participatie in de maatschappij.

Personeel en groepen

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

- In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:
 - a. de houder of voorgenomen houder van een kindercentrum;
 - b. de personen die op basis van een arbeidsovereenkomst met de houder of met een uitzendorganisatie tijdens opvanguren werkzaam zijn dan wel zullen zijn op de locatie van een onderneming waarmee de houder een kindercentrum exploiteert en waar kinderen worden opgevangen;
 - c. de personen die op basis van een andere overeenkomst met de houder structureel tijdens opvanguren werkzaam zijn of zullen zijn op de locatie waarmee de houder een kindercentrum exploiteert en waar kinderen worden opgevangen;
 - d. de personen die uit hoofde van hun functie toegang hebben of zullen hebben tot informatie over de kinderen die worden opgevangen;
 - e. de personen van 18 jaar en ouder die op het woonadres waar een kindercentrum is gevestigd hun hoofdverblijf hebben of zullen hebben dan wel die structureel tijdens opvanguren aanwezig zijn of zullen zijn op het kindercentrum, gevestigd op een woonadres.

Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder als bedoeld in de onderdelen a tot en met e ingeschreven in het personenregister kinderopvang, bedoeld in artikel 1.48d van de Wet. De verklaring omtrent het gedrag is bij inschrijving in het personenregister kinderopvang niet ouder dan twee maanden.

Voor personen die op 28 februari 2018 op basis van de artikelen 9a en 9b van het Besluit landelijk register kinderopvang en register buitenlandse kinderopvang (zoals dat geldt op 28 februari 2018) continu worden gescreend geldt een overgangsbepaling en verwerkt de minister de gegevens in het personenregister kinderopvang in de periode die loopt van 1 maart 2018 tot 1 juli 2018.

- De houder van een kindercentrum draagt zorg voor koppeling op basis van het burgerservicenummer, met de in artikel 1.50 derde lid van de Wet genoemde personen inclusief hemzelf.

Opleidingseisen en eisen aan de inzet van leerlingen

- Beroepskrachten beschikken over een voor de werkzaamheden passende opleiding. De beroepskwalificatie-eisen en bewijsstukken die voor beroepskrachten worden genoemd in de meest recent aangevangen cao kinderopvang en cao welzijn en maatschappelijke dienstverlening (cao sociaal werk) worden aangemerkt als beroepskwalificatie-eisen en bewijsstukken voor een passende opleiding.

Aantal beroepskrachten

- De verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in een stamgroep (beroepskracht-kindratio) wordt bepaald op grond van tabel 1 in bijlage 1a, onderdeel a bij het besluit en de daarbij behorende rekenregels. Gebruik kan worden gemaakt van de rekentool op de website www.1ratio.nl
Indien bij dagopvang per dag ten minste tien aaneengesloten uren opvang wordt geboden, kunnen in afwijking van het vereiste aantal minimaal in te zetten beroepskrachten, voor ten hoogste drie uren per dag minder beroepskrachten worden ingezet. Dit met inachtneming van de in het pedagogisch beleidsplan vastgestelde tijden waarop minder beroepskrachten kunnen worden ingezet dan minimaal vereist op grond van de beroepskracht-kindratio alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken. Gedurende de uren dat minder beroepskrachten worden ingezet wordt ten minste de helft van het aantal vereiste beroepskrachten ingezet. De afwijkende inzet kan op de dagen van de week verschillen, zij het dat de afwijkende inzet niet per week verschilt.
- Indien kinderen bij een activiteit zoals beschreven in het pedagogisch beleidsplan de stamgroep verlaten, leidt dit niet tot een verlaging van het totaal aantal minimaal op of, indien de activiteit buiten het kindercentrum plaatsvindt, vanuit het kindercentrum in te zetten beroepskrachten, ten opzichte van de situatie direct voorafgaand aan de activiteit.
- Indien gelet op de vereiste beroepskracht-kindratio op grond van artikel 7, lid 2, in het kindercentrum één beroepskracht aanwezig is, is tevens een volwassene beschikbaar die telefonisch bereikbaar is en die binnen vijftien minuten in het kindercentrum aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit. De houder informeert de bij het kindercentrum werkzame personen over de naam en het telefoonnummer van deze persoon.
- Indien op grond van het afwijken van de beroepskracht-kindratio slechts één beroepskracht op het kindercentrum wordt ingezet, is ter ondersteuning van deze beroepskracht ten minste één andere volwassene in het kindercentrum aanwezig.

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

- Bij dagopvang vindt de opvang plaats in stamgroepen. Een kind wordt opgevangen in één stamgroep. De maximale groeps grootte wordt bepaald op grond van tabel 1 in bijlage 1a, onderdeel a van het Besluit kwaliteit kinderopvang. Het vereiste van opvang in één stamgroep geldt niet:
 - indien kinderen bij activiteiten als beschreven in het pedagogisch beleidsplan de stamgroep verlaten;
 - voor een kind dat blijkens de overeenkomst tussen de houder en de ouders van het kind, gebruik maakt van dagopvang op dagen die per week verschillen;
 - indien met vooraf gegeven schriftelijke toestemming van de ouders het kind gedurende een tussen houder en ouders overeengekomen periode worden opgevangen in één andere stamgroep dan de vaste stamgroep.
 De eis ten aanzien van de maximale groeps grootte geldt niet indien kinderen bij activiteiten als beschreven in het pedagogisch beleidsplan de groep verlaten.
- De houder deelt de ouders en het kind mee tot welke stamgroep het kind behoort en welke beroepskracht dan wel beroepskrachten op welke dag aan de desbetreffende stamgroep zijn toegewezen.
- Aan een kind in de leeftijd tot één jaar worden ten hoogste twee vaste beroepskrachten toegewezen, waarvan per dag ten minste één beroepskracht werkzaam is in de stamgroep van dat kind. Indien er vanwege de grootte van de stamgroep met drie of meer beroepskrachten tegelijkertijd gewerkt wordt dan worden er ten hoogste drie vaste beroepskrachten toegewezen aan een kind in de leeftijd tot één jaar.
- Aan een kind van één jaar of ouder worden ten hoogste drie vaste beroepskrachten toegewezen, waarvan per dag ten minste één beroepskracht werkzaam is in de stamgroep van dat kind. Indien er vanwege de grootte van de stamgroep met drie of meer beroepskrachten tegelijkertijd gewerkt wordt dan worden er ten hoogste vier vaste beroepskrachten toegewezen aan een kind van één jaar of ouder.
- Een kind maakt gedurende de week gebruik van ten hoogste twee verschillende stamgroep ruimtes.
- Aan ieder kind wordt een mentor toegewezen. De mentor is een beroepskracht van het kind en bespreekt de ontwikkeling van het kind periodiek met de ouders. Tevens is de mentor voor de ouders aanspreekpunt bij vragen over de ontwikkeling en het welbevinden van het kind.

Gebruik van de voorgeschreven voertaal

- De Nederlandse taal wordt als voertaal gebruikt. Daar waar naast de Nederlandse taal de Friese taal of een streektaal in levend gebruik is, kan de Friese taal of de streektaal mede als voertaal worden gebruikt. (art 1.55 lid 1 Wet kinderopvang)
OF
Er wordt naast de Nederlandse voertaal mede een andere voertaal gebezigd, omdat de herkomst van de kinderen in specifieke omstandigheden daartoe noodzaakt, overeenkomstig een door de houder van het kindercentrum vastgestelde gedragscode.

Veiligheid en gezondheid

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

- De houder heeft voor elk kindercentrum een beleid dat ertoe leidt dat de veiligheid en gezondheid van de op te vangen kinderen zoveel mogelijk is gewaarborgd. De houder draagt er zorg voor dat er in de dagopvang conform het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt gehandeld.
- De houder of voorgenomen houder stelt het veiligheids- en gezondheidsbeleid schriftelijk vast en verstrekt dit bij de aanvraag tot exploitatie. De houder evalueert, en indien nodig actualiseert, het veiligheids- en gezondheidsbeleid binnen drie maanden na opening van het kindercentrum. Daarna houdt de houder het veiligheids- en gezondheidsbeleid actueel.
- Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de wijze waarop de houder er zorg voor draagt dat het veiligheids- en gezondheidsbeleid samen met de beroepskrachten een continue proces is van het vormen van beleid, implementeren, evalueren en actualiseren.
- Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de risico's die de opvang van kinderen van het desbetreffende kindercentrum met zich brengt, waarbij in ieder geval wordt ingegaan op:
 - de voornaamste risico's met grote gevolgen voor de veiligheid van kinderen;
 - de voornaamste risico's met grote gevolgen voor de gezondheid van kinderen;
 - het risico op grensoverschrijdend gedrag door beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers, overige aanwezige volwassenen en kinderen.
- Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een plan van aanpak waarin in concrete termen is aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn zijn respectievelijk worden genomen, teneinde deze voornaamste risico's met grote gevolgen betreffende veiligheid, gezondheid en het risico op grensoverschrijdend gedrag in te perken en de handelswijze indien deze risico's zich verwezenlijken. De houder beschrijft bij de maatregelen die gericht zijn op het inperken van het risico op grensoverschrijdend gedrag, in ieder geval de wijze waarop hij de dagopvang zodanig organiseert dat een beroepskracht, beroepskracht in opleiding of stagiair de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene.
- Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een beschrijving in algemene zin van de wijze waarop kinderen wordt geleerd om te gaan met risico's waarvan de gevolgen voor de veiligheid en gezondheid van kinderen beperkt zijn en welke derhalve niet zijn aan te merken als voornaamste risico's met grote gevolgen betreffende veiligheid en gezondheid en als risico op grensoverschrijdend gedrag.
- Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de wijze waarop de houder er zorg voor draagt dat het actuele veiligheids- en gezondheidsbeleid en de evaluaties daarvan inzichtelijk zijn voor de beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers en ouders.
- Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de wijze waarop de achterwacht is geregeld indien er met inachtneming van de beroepskracht-kindratio of bij het afwijken van de inzet van het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten op grond van de beroepskracht-kindratio,

slechts een beroepskracht op het kindercentrum aanwezig is.

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

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

- De houder van een kindercentrum stelt voor het personeel een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden. De door de houder voor het personeel vast te stellen meldcode bevat ten minste de volgende elementen:
 - a. een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door het personeel met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
 - b. een toedeling van verantwoordelijkheden aan de diverse personeelsleden bij de stappen, inclusief vermelding van de functie van degene die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
 - c. indien van toepassing, specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van personeel vereisen;
 - d. specifieke aandacht voor de wijze waarop het personeel omgaat met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden.
- Het door de houder in de meldcode vastgestelde stappenplan bevat ten minste de volgende stappen:
 - a. het in kaart brengen van de signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
 - b. collegiale consultatie en zo nodig raadplegen van het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (Veilig Thuis) of een deskundige op het gebied van letselduiding;
 - c. een gesprek met de ouders en, indien mogelijk, het kind;
 - d. het wegen van het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling en bij twijfel altijd raadplegen van het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (Veilig Thuis);
 - e. beslissen: zelf hulp bieden of hulp organiseren dan wel het doen van een melding.
- De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.

Accommodatie

Eisen aan ruimtes

- De binnen- en buitenruimtes waar kinderen verblijven gedurende de tijd dat zij worden opgevangen, zijn veilig, toegankelijk en passend ingericht in overeenstemming met het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.
- Elke stamgroep beschikt over een afzonderlijke vaste stamgroepruimte. Een kindercentrum beschikt over ten minste 3,5m² binnenspeelruimte per in het kindercentrum aanwezig kind. Passend voor spelactiviteiten ingerichte binnenruimtes buiten de stamgroepruimte worden naar evenredigheid aan de groepen van het kindercentrum toebedeeld.
- Een kindercentrum beschikt over ten minste 3m² vaste buitenspeelruimte per in het kindercentrum aanwezig kind. De buitenspeelruimte is voor kinderen in de leeftijd tot twee jaar aangrenzend aan het kindercentrum. Voor kinderen van twee jaar of ouder is de buitenspeelruimte bij voorkeur aangrenzend aan het kindercentrum, maar in ieder geval aangrenzend aan het gebouw waarin het kindercentrum is gevestigd.
- Een kindercentrum beschikt voor kinderen tot de leeftijd van anderhalf jaar over een op het aantal aanwezige kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruiimte.

Ouderrecht

Informatie

- De houder informeert de ouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid zoals beschreven in artikel 1.48d tot en met 1.57d van de Wet.
- De houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.
- De houder informeert de ouders nadrukkelijk over de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet dan vereist is op basis van het aantal aanwezige kinderen, alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken en wordt voldaan aan de inzet van het minimaal aantal beroepskrachten op basis van de beroepskracht-kindratio.

Klachten en geschillen

- De houder treft een regeling voor de afhandeling van klachten over:
 - een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind;
 - de overeenkomst tussen de houder en de ouder.
- De regeling is schriftelijk vastgelegd en voorziet erin 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 brengt de klachtenregeling ten behoeve van ouders en wijzigingen daarvan op een passende wijze onder de aandacht van ouders en handelt overeenkomstig deze klachtenregeling.
- De houder van een kindercentrum is aangesloten bij een door de minister van Justitie en Veiligheid erkende geschillencommissie voor het behandelen van:
 - a. geschillen tussen houder en ouder over:
 - een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens ouder of kind;
 - de overeenkomst tussen de houder en de ouder;
 - b. geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het Wettelijk adviesrecht.

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : De Uil Kinderopvang
KvK-vestigingsnummer : 000036687588
Website : <http://www.kdvdeuil.nl>
Aantal kindplaatsen : 16
Gesubsidieerde voorschoolse educatie : Nee

Gegevens houder

Naam houder : Ntissar Jalarbi
KvK-nummer : 63982757
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. Drs. M.F.A. Hammerstein

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

Planning

Datum inspectiebezoek : 30-04-2018
Opstellen concept inspectierapport : 03-07-2018
Zienswijze houder : 09-07-2018
Vaststellen inspectierapport : 09-07-2018
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie : 09-07-2018
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 09-07-2018
Openbaar maken inspectierapport :

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

De houder heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een zienswijze aan het rapport toe te voegen.