



## Inspectierapport

### **De Uil Kinderopvang (KDV)**

Heemstedestraat 22 H

1058 NM Amsterdam

Registratienummer: 198251609

Toezi hthouder: GGD Amsterdam

In opdracht van: Gemeente Amsterdam

Datum inspectie: 08-03-2016

Type onderzoek: Jaarlijks onderzoek

Status: definitief

Datum vaststellen inspectierapport: 04-05-2016

# 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 8 maart 2016 is op grond van artikel 1.62, tweede lid van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen een onaangekondigd jaarlijks onderzoek uitgevoerd.

De locatie is in exploitatie vanaf 4 januari 2016. Er is een volledig onderzoek uitgevoerd op alle domeinen omdat voor deze locatie nog geen risicoprofiel is opgesteld.

Het inspectieonderzoek heeft plaatsgevonden op twee verschillende dagen, te weten 8 maart en 29 maart 2016. Tijdens het eerste bezoek waren er wegens ziekte geen kinderen aanwezig. De toezichthouder heeft toen een gesprek gevoerd met één van de beroepskrachten en de houder. Tevens zijn de op de locatie aanwezige documenten beoordeeld. Tijdens het tweede bezoek op 29 maart 2016 was er één kind aanwezig. De toezichthouder heeft toen de omgang van de beroepskracht met het kind geobserveerd en de uitvoering van het veiligheids- en gezondheidsbeleid beoordeeld.

Tijdens beide inspectiebezoeken is de houder aanwezig. Zij is in de gelegenheid gesteld om documenten na te sturen en heeft hiervan gebruikgemaakt.

## Beschouwing

### Organisatie

De houder van De Uil Kinderopvang is mevrouw N. Jalarbi. Kinderdagverblijf De Uil is de enige locatie van deze houder. Ten tijde van het inspectiebezoek volgt de houder de opleidingen SPW4 en SPH. Zij vervult de functie van directeur en stuurt de beroepskrachten aan. De houder verklaart dagelijks vanaf 7.00 uur aanwezig te zijn op het kindercentrum. Zij bereidt dan een verse warme maaltijd, die de beroepskrachten in de middag opwarmen voor de kinderen. De partner van de houder ondersteunt haar in de managementtaken, vervangt haar bij afwezigheid en fungeert als achterwacht in geval van calamiteiten. De houder is tevens de klachtencoördinator en de vertrouwenspersoon voor werknemers en ouders van deze locatie. Het is echter niet aan te bevelen de houder als vertrouwenspersoon aan te stellen in verband met mogelijke belangenverstrengeling.

### Locatie

De Uil Kinderopvang is een kinderdagverblijf met één verticale groep. De houder is 4 januari 2016 gestart met de exploitatie. Vanaf februari 2016 worden er kinderen opgevangen. Er zijn twee vaste beroepskrachten beschikbaar en één invalkracht. Ten tijde van het inspectiebezoek is met een derde vaste beroepskracht tijdelijk het dienstverband verbroken. De betreffende beroepskracht kon geen passende beroepskwalificatie zoals opgenomen in de cao kinderopvang tonen. Zij had een duplicaat diplomawaardering aangevraagd en werd tot dit duplicaat ontvangen is, niet in het kindercentrum ingezet. Uit het duplicaat diplomawaardering blijkt echter dat haar diploma niet kwalificeert voor de functie van pedagogisch medewerker. De houder verklaart de betreffende beroepskracht niet meer in dienst te nemen.

Ten tijde van het inspectiebezoek worden er twee kinderen opgevangen op dinsdag, donderdag en vrijdag. De houder verklaart dat er de komende maanden in ieder geval nog drie kinderen bij zullen komen, waarna het kindercentrum dagelijks geopend zal zijn. Wekelijks vindt er een werkoverleg plaats met de houder, de vaste beroepskrachten en de invalkracht. Tijdens dit overleg wordt iedere keer een ander thema uit het beleid besproken. Eén keer per week komt er iemand muziek maken met de kinderen en op vrijdag wordt er yoga gedaan met de kinderen. Er wordt met thema's gewerkt.

In het huidige onderzoek zijn twee overtredingen geconstateerd; de houder heeft een beroepskracht ingezet die niet over een passende beroepskwalificatie beschikt en de klachtenregeling bevat niet alle vereiste onderwerpen.

## Advies aan college van B&W

De toezichthouder adviseert om vanwege de geconstateerde overtredingen handhavend op te treden conform het handhavingbeleid van de gemeente.

# Observaties en bevindingen

## Pedagogisch klimaat

### Pedagogisch beleidsplan

Er is een pedagogisch beleidsplan opgesteld voor de locatie. In het pedagogisch beleidsplan staan in duidelijke en observeerbare termen de volgende onderwerpen beschreven: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen om tot de ontwikkeling van hun persoonlijke en sociale competenties te komen en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt.

De werkwijze, maximale omvang en de leeftijdsopbouw van de stamgroep is opgenomen in het beleidsplan. Ook de wijze waarop het vierogenprincipe is vormgegeven wordt voldoende beschreven in het pedagogisch beleidsplan.

### Pedagogische praktijk

Het pedagogisch handelen van de beroepskracht is beoordeeld naar aanleiding van een observatie op 29 maart 2016 gedurende de ochtend. Tijdens het inspectiebezoek was er één kind aanwezig met één beroepskracht. De toezichthouder heeft de omgang van de beroepskracht met het kind geobserveerd. Uit de observatie is gebleken dat er voldoende invulling wordt gegeven aan de volgende pedagogische basisdoelen: het waarborgen van emotionele veiligheid, zorg dragen dat kinderen de mogelijkheid krijgen om tot de ontwikkeling van hun persoonlijke competentie te komen en zorg dragen voor de overdracht van normen en waarden. Wegens het ontbreken van groepsgenootjes heeft de toezichthouder niet kunnen beoordelen of de beroepskracht voldoende zorg draagt dat kinderen tot de ontwikkeling van hun sociale competentie kunnen komen.

#### *Emotionele veiligheid*

De beroepskracht begroet het kind bij binnenkomst persoonlijk en gaat hierbij door de knieën om op ooghoogte met het kind te kunnen praten. Wanneer de ouder weggaat zwaait de beroepskracht samen met het kind bij het raam. De beroepskracht laat actief merken dat zij het kind begrijpt en reageert daar adequaat op. Het kind ervaart gedurende de ochtend persoonlijke warmte, geborgenheid, plezier, humor en aandacht. De beroepskracht laat merken dat ze het kind accepteert zoals het is; ze geeft complimentjes, maakt grapjes, knuffelt, heeft oogcontact en treedt bemoedigend op als het kind dat nodig heeft. Hieruit blijkt dat de beroepskracht voldoende zorg draagt voor het waarborgen van de emotionele veiligheid.

#### *Persoonlijke competentie*

Tijdens het fruit eten maakt de beroepskracht een praatje met het kind en vraagt zij bijvoorbeeld wat voor soort fruit ze gaan eten. Vervolgens vertelt ze het kind wat ze die ochtend gaan doen. De beroepskracht geeft het kind gedurende de ochtend autonomie om zelf te kiezen of mee te denken. Zo vertelt ze dat ze straks samen boodschappen gaan doen en vraagt ze aan het kind: 'Wat ze zullen we gaan halen?'. Het kind mag een boek kiezen dat de beroepskracht voorleest tijdens het fruit eten. De beroepskracht leest het boek op een interactieve manier voor; zij betreft het kind bij het verhaal door verschillende vragen te stellen over het verhaal. Na het fruit eten mag het kind even vrij spelen, waarbij de beroepskracht op afstand beschikbaar is voor het kind. Als het tijd is om het kind te verschonen zegt de beroepskracht: 'Zal ik je roepen of kom je zelf naar me toe?'. Zo krijgt het kind de kans om zijn spel af te ronden om vervolgens naar de beroepskracht toe te gaan om verschoond te worden. Het kind mag de trap zelf onder de verschoontafel uit schuiven. Vervolgens geeft de beroepskracht het kind een compliment: 'Wat ben jij sterk'. Het kind mag zelf kiezen welke kleur luier het wil. De beroepskracht gebruikt het verzorgingsmoment voor interactie met het kind. Na afloop biedt zij het kind de keuze uit twee activiteiten. Het kind kiest er voor om samen met de beroepskracht kralen te gaan rijgen. Hieruit blijkt dat de beroepskracht er voldoende zorg voor draagt dat kinderen de mogelijkheid krijgen om tot de ontwikkeling van hun persoonlijke competentie te komen.

#### *Normen en waarden*

De beroepskracht bouwt het dagprogramma op met vaste rituelen en bekende afspraken. Zij begint de ochtend met een fruitmoment aan tafel met het kind. De beroepskracht vertelt de toezichthouder dat ze ook als er maar één kind aanwezig is vasthoudt aan het dagritme en de bijbehorende rituelen. Zo zingt ze samen met het kind 'Smakelijk eten' voorafgaand aan het fruit eten. Het kind weet wat er gaat gebeuren en wat van hem wordt verwacht. De beroepskracht geeft het kind het goede voorbeeld. Wanneer het kind niest, zegt zij: 'Gezondheid!'. Hieruit blijkt dat de beroepskracht voldoende zorg draagt voor de overdracht van waarden en normen.

### **Gebruikte bronnen:**

- Pedagogisch beleidsplan (ontvangen op 15 maart 2016)
- Gesprek met de houder en de beroepskracht
- Observatie in de groep, d.d. 29 maart 2016
- Inspectieonderzoek

## Personeel en groepen

### Verklaring omtrent het gedrag

De houder, de drie vaste beroepskrachten en de vaste invalkracht 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.

### Passende beroepskwalificatie

De twee vaste beroepskrachten en de vaste invalkracht die ten tijde van het inspectiebezoek werkzaam zijn bij het kindercentrum beschikken over een voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie zoals in de cao kinderopvang is opgenomen. In maart 2016 is echter op twee halve dagen een beroepskracht op de groep ingezet die niet in bezit is van een passende beroepskwalificatie. Zij beschikt over een buitenlands diploma. Ten tijde van het inspectiebezoek kan de houder geen gewaarmerkte brief van het IDW (Internationale DiplomaWaardering) tonen waarin staat dat het diploma gelijkwaardig is aan een voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie. De houder verklaart dat de betreffende beroepskracht deze brief is kwijtgeraakt. Op 6 april 2016 heeft de houder een aanvraagformulier aan de toezichthouder gestuurd voor een duplicaat van een diplomawaardering. De houder verklaart het arbeidscontract van de betreffende beroepskracht na drie weken beëindigd te hebben (binnen de proefperiode), met de belofte dat zij weer in dienst mag treden wanneer het duplicaat van de diplomawaardering ontvangen is. Op 12 april 2016 heeft de houder het duplicaat diplomawaardering van de betreffende beroepskracht aan de toezichthouder gestuurd. Hieruit blijkt dat haar diploma vergelijkbaar is met dat van de mastergraad in het wetenschappelijk onderwijs in de richting pedagogiek. Universitaire opleidingen kwalificeren echter niet voor pedagogisch medewerker. De beroepskracht beschikt dus niet over een voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie zoals in de cao kinderopvang is opgenomen. De houder verklaart geen arbeidscontract meer aan te gaan met de medewerker.

Op basis hiervan is geconstateerd dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan:

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

### Opvang in groepen

Er is één stamgroep met maximaal tien kinderen tussen nul en vier jaar oud. Ten tijde van het inspectiebezoek worden er alleen op dinsdag, donderdag en vrijdag maximaal twee kinderen opgevangen.

Ouders en kinderen worden bij het intakegesprek geïnformeerd welke beroepskrachten op welke dag bij de stamgroep horen.

### Beroepskracht-kind-ratio

Op de dag van het inspectiebezoek op 29 maart 2016 worden er voldoende beroepskrachten ingezet voor het aantal kinderen dat wordt opgevangen. Er wordt één kind opgevangen door één beroepskracht.

Op basis van een steekproef uit de presentielijsten van maart 2016 en de bijbehorende werkroosters van het personeel constateert de toezichthouder dat er ook in deze periode voldoende beroepskrachten zijn ingezet voor het aantal opgevangen kinderen.

Ten tijde van het inspectiebezoek worden er maximaal twee kinderen per dag opgevangen door één beroepskracht. Per dag werkt er één beroepskracht van 9.00 tot 14.30 uur en één van 13.00 tot 18.30 uur. Zij hebben geen pauze. Omdat er nog maar maximaal twee kinderen per dag worden opgevangen wordt er (nog) niet afgeweken van de beroepskracht-kind-ratio.

De houder en de beroepskracht verklaren dat de houder meestal gedurende de hele dag aanwezig is. In het geval van een calamiteit zijn de vaste beroepskrachten en de invalkracht de achterwacht. In het kindercentrum hangt een rooster met daarop per dag vermeld wie de achterwacht is.

### Gebruik van de voorgeschreven voertaal

Gedurende de hele opvang wordt door de beroepskracht Nederlands gesproken.

### Gebruikte bronnen:

- Pedagogisch beleidsplan (ontvangen op 15 maart 2016)
- Gesprek met de houder en de beroepskracht
- Observatie in de groep, d.d. 29 maart 2016
- Inspectieonderzoek
- Afschriften verklaringen omtrent het gedrag
- Afschriften beroepskwalificaties

- Overzicht inzet beroepskrachten maart 2016
- Presentielijsten maart 2016
- E-mailberichten van de houder d.d. 6, 7 en 12 april 2016
- Aanvraagformulier duplicaat diplomawaardering d.d. 1 april 2016
- Duplicaat diplomawaardering d.d. 6 april 2016 (ontvangen op 12 april 2016)
- Telefoongesprek met de houder d.d. 12 april 2016

### Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

Er is in november 2015 een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd met behulp van de digitale Risicomonitor. De risico-inventarisatie veiligheid is in december 2015 aangevuld. In de risico-inventarisatie veiligheid zijn voor alle ruimtes waar gebruik van wordt gemaakt de veiligheidsrisico's geïnventariseerd. In de risico-inventarisatie gezondheid heeft de houder de gezondheidsrisico's met betrekking tot de overdracht van ziektekiemen, het binnen- en buitenmilieu alsmede het (uitblijven van) medisch handelen geïnventariseerd. Het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt tevens beschreven in protocollen, werkinstructies (die een praktische handleiding vormen voor de beroepskrachten) en huisregels voor de medewerkers, de ouders en de kinderen.

Er is onder meer een werkinstructie 'Hygiëne', 'Zuigelingenvoeding', 'Medicijnverstrekking', 'Buitenspelen' en 'Uitstapjes' en er zijn 'Preventieregels wiegendood' opgesteld. Er is een ontruimingsplan opgesteld.

De toezichthouder heeft de uitvoering van het veiligheids- en gezondheidsbeleid op een aantal speerpunten beoordeeld. Tijdens het inspectiebezoek op 8 en 29 maart 2016 is gebleken dat er (met betrekking tot de onderzochte speerpunten) voldoende wordt gehandeld naar het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

### Veiligheid

De beroepskracht is goed op de hoogte van de afspraken met betrekking tot uitstapjes. Wanneer zij bijvoorbeeld met een of twee kinderen naar de nabijgelegen supermarkt gaat neemt ze de telefoon en de zogenaamde 'Blauwe tas' mee. In die tas zitten ehbo-spullen, vochtige doekjes en dergelijke. De kinderen krijgen een veiligheidskussen aan.

Ten tijde van het inspectiebezoek hangt er een brandblusser binnen handbereik van de kinderen. De houder verklaart dat deze op korte termijn zal worden verplaatst in overleg met de brandweer.

### Gezondheid

De beroepskracht is goed op de hoogte van het gezondheidsbeleid met betrekking tot het verschonen van de kinderen en de handhygiëne. Zij handelt in de praktijk volgens het opgestelde beleid. Zo wast zij haar handen nadat zij de neus van het kind heeft schoongemaakt en na het verschonen van het kind. Tevens reinigt zij het verschoonkussen nadat zij het kind heeft verschoond.

Het kindercentrum wordt twee keer per week schoongemaakt door een professioneel schoonmaakbedrijf. Voor de schoonmaaktaken die de beroepskrachten zelf moeten uitvoeren is een schoonmaakschema en een werkinstructie opgesteld. De beroepskrachten controleren regelmatig de temperatuur van de koelkast en noteren dit op een lijst.

De houder bereidt in de ochtend voordat de kinderen aanwezig zijn een verse maaltijd voor de kinderen. Zowel de beroepskracht als de houder zijn goed op de hoogte van het 'Voedingsbeleid'. Zo koelt de houder de net bereide maaltijd snel terug in een aparte snelkoeling. Wanneer de beroepskracht de maaltijd 's middags opwarmt doet zij dit in de magnetron. Zij controleert en registreert de temperatuur van de maaltijd met behulp van een voedselthermometer. Er worden geen restjes van de opgewarmde maaltijd bewaard voor de kinderen.

De beroepskracht verklaart dat er zich sinds de opening van het kindercentrum geen ongevallen hebben voorgedaan.

Voor de beroepskrachten is een map met protocollen en werkinstructies beschikbaar. Deze worden ook op een afgeschermd gedeelte van de website geplaatst. De werkinstructies zijn tevens opgehangen op de plekken waar ze van toepassing zijn. De beroepskrachten hebben het personeelsbeleid en de protocollen vóór aanvang van exploitatie moeten lezen. Beroepskrachten worden wekelijks tijdens het werkoverleg op de hoogte gehouden van het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Ook de invalkracht is hierbij aanwezig. De houder verklaart dat er iedere keer een ander thema uit het beleid wordt besproken.

### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Er wordt gebruikgemaakt van de meldcode kindermishandeling van de Brancheorganisatie Kinderopvang, versie juli 2013. Deze meldcode voldoet aan de gestelde eisen. Ten tijde van het inspectiebezoek ontbreekt de handleiding bij de meldcode. De houder dient deze nog toe te voegen aan de meldcode.

De houder heeft onlangs de training voor aandachtsfunctionaris kindermishandeling afgerond.

De beroepskracht kan mogelijke signalen van kindermishandeling noemen en is op de hoogte van de te ondernemen stappen bij een vermoeden van kindermishandeling. De meldcode kindermishandeling wordt minimaal jaarlijks besproken.

### Vierogenprincipe

De houder verklaart dagelijks aanwezig te zijn in het kindercentrum. Het kan echter ook voorkomen dat een beroepskracht alleen met één of meerdere kinderen aanwezig is. Om aan het vierogenprincipe te voldoen zijn er vier camera's geplaatst in het kindercentrum: in de slaapkamer, de groepsruimte, de verschoonruimte en de keuken (die tevens uitzicht biedt op de buitenspeelruimte). De houder kan de beelden via haar telefoon bekijken.

Er is een protocol 'Vier-ogen' opgesteld en in het pedagogisch beleidsplan is een beschrijving opgenomen van de invulling van het vierogenprincipe door het kindercentrum.

**Gebruikte bronnen:**

- Gesprek met de houder en de beroepskracht
- Observatie in de groep, d.d. 29 maart 2016
- Inspectieonderzoek
- Risico-inventarisatie veiligheid, d.d. 16 november 2015 en 14 december 2015
- Risico-inventarisatie gezondheid, d.d. 16 november 2015
- Protocollen
- Werkinstructies
- Huisregels
- 'Personeelsbeleid'
- Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld
- Pedagogisch beleidsplan (ontvangen op 15 maart 2016)



## Accommodatie en inrichting

### Binnenspeelruimte

Het kindercentrum beschikt over één stamgroepsruimte. Deze stamgroepsruimte heeft volgens de door de houder aangeleverde plattegrond een oppervlakte van 46,5 m<sup>2</sup> en is daarmee geschikt voor de opvang van tien kinderen. De ruimte is passend ingericht voor de leeftijd van de kinderen. In de ruimte zijn verschillende hoeken ingericht: een blokkenhoek/autohoek/treintafel, een poppen-/keukenhoek, een verkleedhoek, een boekenhoek en een afgeschermd gedeelte voor de baby's. De kinderen kunnen het speelgoed zelf pakken. Er is veel houten speelgoed aanwezig en een krijtwand waarop kinderen kunnen tekenen. Tevens is er knutselmateriaal en zijn er spelletjes en puzzels aanwezig. Er zijn muziekinstrumenten voor de kinderen waaronder een kleine piano.

Er is één slaapkamer in het kindercentrum met acht bedden (inclusief een evacuatiebed). Dit aantal is voldoende afgestemd op het aantal op te vangen kinderen. De houder verklaart dat er drie stretchers voor de peuters zijn. De peuters rusten in de slaapkamer of in de groepsruimte, afhankelijk van het aantal aanwezige kinderen.

### Buitenspeelruimte

De toegankelijke en aangrenzende buitenruimte heeft een oppervlakte van 48 m<sup>2</sup> en is voldoende voor de opvang van tien kinderen. De buitenruimte is ingericht met een gedeelte kunstgras, een picknick-/watertafel, zandbak en speelhuisje. De kinderen kunnen ook buiten schilderen op een speciaal verbod. Er is tevens los buitenspeelmateriaal zoals fietsjes. De beroepskracht heeft samen met de kinderen een kleine moestuin gemaakt in de buitenspeelruimte. Er is een afgeschermd gedeelte in de buitenspeelruimte voor de baby's.

### Gebruikte bronnen:

- Plattegrond d.d. 27 juli 2011 (ontvangen op 2 december 2015)
- Inspectieonderzoek
- Gesprek met de houder en de beroepskracht

### Informatie

De houder informeert de ouders over alle vereiste onderwerpen door middel van de website, het informatieboekje en het pedagogisch beleidsplan. Tevens heeft de houder het inspectierapport na aanvraag op de website geplaatst.

De houder brengt de klachtenregeling en de geschillencommissie op passende wijze onder de aandacht van de ouders door middel van de website, het informatieboekje en het pedagogisch beleidsplan. De toezichthouder merkt op dat in het pedagogisch beleidsplan nog een verwijzing staat naar het reglement van de klachtencommissie kinderopvang (SKK); deze verwijzing is echter niet meer actueel. De houder dient dit nog aan te passen.

### Oudercommissie

De houder heeft nog geen oudercommissie ingesteld. Zij heeft hier nog tot 22 juni 2016 de tijd voor (binnen zes maanden na registratie).

### Klachten en geschillen 2016

De houder heeft een klachtenregeling ingesteld. De regeling is vastgelegd in het 'Protocol interne en externe klachtenbehandeling'. De regeling voldoet niet aan de huidige voorwaarden. In de regeling is niet opgenomen dat de houder de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling, dat de klacht zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld, dat de klacht uiterlijk zes weken na indiening wordt afgehandeld, dat de houder de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt en dat de houder in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

De houder is sinds 1 januari 2016 aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Op basis hiervan is geconstateerd dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan:

- De regeling 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.)

### Gebruikte bronnen:

- Website [www.kdvdeuil.nl](http://www.kdvdeuil.nl)
- Informatieboekje De Uil Kinderopvang (ontvangen op 15 maart 2016)
- Gesprek met de houder en de beroepskracht
- Inspectieonderzoek
- Pedagogisch beleidsplan (ontvangen op 15 maart 2016)
- 'Protocol interne en externe klachtenbehandeling'
- E-mailbericht van de houder d.d. 11 april 2016

# Inspectie-items

## Pedagogisch klimaat

### Pedagogisch beleidsplan

- De houder heeft een pedagogisch beleidsplan waarin de voor dat kindercentrum kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven.
- In het pedagogisch beleidsplan staat in duidelijke en observeerbare termen het volgende beschreven: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen tot de ontwikkeling van hun persoonlijke- en sociale competentie en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt.
- Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de werkwijze, de maximale omvang en de leeftijdsopbouw van de stamgroep.
- Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen bij welke (spel)activiteiten kinderen hun stamgroep verlaten.
- Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen hoe beroepskrachten bij hun werkzaamheden worden ondersteund door andere volwassenen.
- Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen hoe ondersteuning is vormgegeven indien slechts één beroepskracht in het kindercentrum aanwezig is.
- Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen hoe ondersteuning is vormgegeven indien slechts één beroepskracht in het kindercentrum wordt ingezet in afwijking van de beroepskracht-kindratio.
- Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de wijze waarop kinderen kunnen wennen aan een nieuwe stamgroep waarin zij zullen worden opgevangen.
- Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen het beleid ten aanzien van het gebruikmaken van kinderopvang gedurende extra dagdelen.
- Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de wijze waarop het vierogenprincipe is vormgegeven.
- Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de wijze waarop beroepskrachten in de dagopvang bijzonderheden in de ontwikkeling van kinderen of andere problemen signaleren en ouders doorverwijzen naar passende instanties die hierbij verdere ondersteuning kunnen bieden.
- Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de wijze waarop beroepskrachten in de dagopvang worden toegerust voor de taak van signaleren en doorverwijzen en op welke wijze zij daarbij ondersteund worden.

### Pedagogische praktijk

- De houder draagt zorg voor uitvoering van het pedagogisch beleidsplan.
- 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 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 na 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 op dat moment niet ouder dan twee maanden.

### Passende beroepskwalificatie

- Alle beroepskrachten beschikken over de voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie zoals in de cao kinderopvang is opgenomen.

### Opvang in groepen

- De opvang vindt plaats in stamgroepen.
- De houder informeert de ouders en de kinderen in welke stamgroep het kind verblijft en welke beroepskrachten op welke dag bij welke groep horen.
- A. De stamgroep bestaat uit maximaal 12 kinderen tot 1 jaar.  
Of  
B. De stamgroep bestaat uit maximaal 16 kinderen van 0 tot 4 jaar waarvan maximaal 8 kinderen tot 1 jaar.
- Ieder kind heeft maximaal drie vaste beroepskrachten waarvan er dagelijks minimaal één werkzaam is op de groep van het kind.

## **Beroepskracht-kind-ratio**

- De verhouding tussen het aantal beroepskrachten en het aantal feitelijk gelijktijdig aanwezige kinderen in de groep bedraagt ten minste:
  - 1 beroepskracht per 4 aanwezige kinderen tot 1 jaar;
  - 1 beroepskracht per 5 aanwezige kinderen van 1 tot 2 jaar;
  - 1 beroepskracht per 8 aanwezige kinderen van 2 tot 3 jaar;
  - 1 beroepskracht per 8 aanwezige kinderen van 3 tot 4 jaar.Bij kinderen van verschillende leeftijden in één groep wordt het minimale aantal beroepskrachten berekend met de rekentool op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).
- 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.

## **Gebruik van de voorgeschreven voertaal**

- A. De voorgeschreven voertaal wordt gebruikt.  
Of
- B. Er wordt een andere taal als voertaal gebezigd, omdat de herkomst van de kinderen in deze specifieke omstandigheid daartoe noodzaakt, overeenkomstig een door de houder vastgestelde gedragscode.

## **Veiligheid en gezondheid**

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

- De houder stelt jaarlijks een risico-inventarisatie veiligheid op voor alle voor kinderen toegankelijke ruimtes in een kindercentrum, waaronder de buitenspeelruimte.
- De houder heeft een risico-inventarisatie veiligheid betreffende de actuele situatie.
- De houder beschrijft de veiligheidsrisico's op de thema's: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden.
- 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.
- De houder stelt jaarlijks een risico-inventarisatie gezondheid op.
- De houder heeft een risico-inventarisatie gezondheid betreffende de actuele situatie.
- De houder beschrijft de gezondheidsrisico's op de thema's: ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen.
- 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 heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld welke voldoet aan de beschreven eisen.
- De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.

### **Vierogenprincipe**

- De houder organiseert de opvang op zodanige wijze, dat de beroepskracht of de beroepskracht in opleiding de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene.

## **Accommodatie en inrichting**

### **Binnenspeelruimte**

- Elke stamgroep beschikt over een afzonderlijke vaste groepsruimte.
- Per aanwezig kind in het kindercentrum is ten minste 3,5 m<sup>2</sup> binnenspeelruimte beschikbaar, waaronder mede begrepen passend voor spelactiviteiten ingerichte ruimtes buiten de groepsruimte.
- De binnenruimte is passend ingericht in overeenstemming met het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.
- Er is een afzonderlijke slaapruiimte voor in ieder geval kinderen tot anderhalf jaar.
- De slaapruiimte is afgestemd op het aantal op te vangen kinderen.

### **Buitenspeelruimte**

- Per aanwezig kind in het kindercentrum is ten minste 3 m<sup>2</sup> buitenspeelruimte beschikbaar.

- De buitenspeelruimte is voor kinderen toegankelijk.
- De buitenspeelruimte is aangrenzend aan het kindercentrum.
- De buitenspeelruimte is passend ingericht in overeenstemming met de leeftijd van de op te vangen kinderen.

## Ouderrecht

### Informatie

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

#### Klachten en geschillen 2016

- De houder treft een regeling, die schriftelijk wordt vastgelegd, 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 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.
- 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 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  
Vestigingsnummer : 000032848129  
Website : <http://www.kdvdeuil.nl>  
Aantal kindplaatsen : 10  
Gesubsidieerde voorschoolse opvang : 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. K. Meijerse

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

### Planning

Datum inspectiebezoek : 08-03-2016  
Opstellen concept inspectierapport : 12-04-2016  
Zienswijze houder : 03-05-2016  
Vaststellen inspectierapport : 04-05-2016  
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie : 04-05-2016  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 04-05-2016  
Openbaar maken inspectierapport :

## Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

3 mei 2016

Zienswijze De Uil Kinderopvang - Jaarlijks onderzoek 08-03-2016

De Uil Kinderopvang betreurt het feit dat er tijdens het inspectiebezoek is geconstateerd dat er niet volledig is voldaan aan twee domeinen waarop de toezichthouder echter voor handhaving kiest.

1- De klachtenregeling bevat niet alle onderwerpen.

Op het telefoongesprek van 12 april heb ik aan de toezichthouder aangegeven dat de klachtenregeling al aangepast is en bevat alle vereiste onderwerpen.

2- een beroepskracht ingezet die niet over een passende beroepskwalificatie beschikt.

Begin maart, voor de eerste inspectiebezoek van 08-03-2016 heeft de beroepskracht twee halve dagen op de groep gestaan (gewerkt) en is ook haar contract beëindigd. De beroepskracht was niet meer in dienst bij De Uil tijdens het eerste inspectiebezoek.

De toezichthouder schrijft een positieve indruk te hebben na het bezoek aan De Uil Kinderopvang, ook wordt er met name op het pedagogische kwaliteit positief gerapporteerd.

Vertrouwende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

De Uil Kinderopvang

Ntissar Jalarbi