



GGD Amsterdam

Bevindingen incidenteel onderzoek

Kindercentrum Gaya B.V.

Buitenschoolse opvang

Toezichthouder: GGD Amsterdam, Mw. drs. A. Schaap
Opdrachtgever: Stadsdeel Noord
Datum: 5 oktober 2012

Inhoudsopgave

Algemene gegevens.....	3
Uitwerking beoordeling toezichthouder per inspectie-item	4
Advies aan gemeente.....	12

Algemene gegevens

NAW-gegevens buitenschoolse opvang

Naam buitenschoolse opvang (locatie)	Kindercentrum Gaya B.V.	NOGAY2
Adres	Asterweg 20-N 1 1031 HN Amsterdam	

NAW-gegevens houder

Naam houder	Kindercentrum Gaya B.V.
Adres	Brinklaan 160 1404 GX Bussum

Inspectiegegevens

Soort onderzoek	Incidenteel onderzoek naar aanleiding van een handhavingprocedure die is gestart door de gemeente ¹
Datum inspectieonderzoek	5 oktober 2012
Datum bevindingen verstuurd	10 oktober 2012

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD	GGD Amsterdam Inspectie kinderopvang
Adres	Nieuwe Achtergracht 100 Postbus 2200
Postcode en plaats	1000 CE Amsterdam
Telefoon	020 555 55 75
E-mail	inspectie@ggd.amsterdam.nl
Website	www.gezond.amsterdam.nl

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam	Stadsdeel Noord
Adres	Postbus 37608
Postcode en plaats	1030 BB Amsterdam
Telefoon	020 6349911
E-mail	post@noord.amsterdam.nl
Website	www.noord.amsterdam.nl

¹ Dit onderzoek betreft een onderzoek naar de naleving van enkele specifieke voorschriften. De constateringen van de toezichthouder zijn reeds in een openbaar rapport neergelegd. Tevens wordt de houder binnen het handhavingstraject in de gelegenheid gesteld om de bevindingen van de toezichthouder in een zienswijze ter discussie te stellen. Om deze reden heeft de toezichthouder beoordeeld dat de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen, artikel 1.63 niet van toepassing is. Dit betekent dat van het onderzoek geen (openbaar) inspectierapport wordt opgemaakt, waarop de houder een zienswijze kan indienen.

Uitwerking beoordeling toezichthouder per inspectie-item

Domein 1: Ouders

1.1 Reglement oudercommissie^{2,3}

voorwaarde	Ja	Nee	Niet beoordeeld
1 De houder heeft een reglement oudercommissie vastgesteld. (art 1.59 lid 1 Wko)	☐	☒	☐

Toelichting toezichthouder

Tijdens het reguliere inspectieonderzoek (d.d. 17 april 2012) heeft de toezichthouder vastgesteld dat er niet aan voorwaarde 1.1.1 werd voldaan. Naar aanleiding hiervan is er op 30 augustus 2012 een aanwijzing opgesteld door het Bureau Handhaving Kinderopvang (BHK).

In reactie op deze aanwijzing heeft de houder documenten opgestuurd naar het BHK, die de toezichthouder op 25 september 2012 en 2 oktober 2012 heeft ontvangen ter beoordeling. Eén van deze documenten is het 'Medezeggenschapsreglement oudercommissie kindercentrum Ayla- locatie Fay'. Dit document is alleen ondertekend door de voorzitter van een oudercommissie van Ayla - locatie Fay. Hiermee wordt niet voldaan aan de voorwaarde. Er dient een oudercommissiereglement opgesteld te worden voor de oudercommissie van buitenschoolse opvang Gaya. Daarnaast dient de houder het reglement vast te stellen (door ondertekening).

De toezichthouder adviseert de handhaving met betrekking tot voorwaarde 1.1.1 voort te zetten.

Gebruikte bronnen

Inspectieonderzoek en documenten ontvangen ter beoordeling (d.d. 25 september 2012 en d.d. 2 oktober 2012).

1.2 Instellen oudercommissie³

Voorwaarde	Ja	Nee	Niet beoordeeld
1 De houder heeft een oudercommissie ingesteld. (art 1.58 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	☐	☒	☐

Toelichting toezichthouder

Tijdens het reguliere inspectieonderzoek (d.d. 17 april 2012) heeft de toezichthouder vastgesteld dat er niet aan voorwaarde 1.2.1 werd voldaan. Naar aanleiding hiervan is er op 30 augustus 2012 een aanwijzing opgesteld door het Bureau Handhaving Kinderopvang (BHK).

In reactie op deze aanwijzing heeft de houder documenten opgestuurd naar het BHK, die de toezichthouder op 25 september 2012 en 2 oktober 2012 heeft ontvangen ter beoordeling. In een begeleidend schrijven (d.d. 22 september 2012) stelt de houder dat zij acties onderneemt maar tot op heden nog geen ouders bereid heeft gevonden om zitting te nemen in de oudercommissie van buitenschoolse opvang Gaya. De ouders van buitenschoolse opvang Ayla geven advies met betrekking tot adviesaanvragen die de buitenschoolse opvang aangaan. Hiermee wordt niet aan voorwaarde 1.2.1 voldaan.

De toezichthouder adviseert de handhaving met betrekking tot voorwaarde 1.2.1 voort te zetten.

Gebruikte bronnen

Inspectieonderzoek en documenten ontvangen ter beoordeling (d.d. 25 september 2012 en d.d. 2 oktober 2012).

² Dit item geldt niet voor kindercentra waar de opvang uitsluitend en onbezoldigd door ten minste een van de ouders wordt gedaan.

³ Conform art. 1.59 van de 'Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen' geldt de verplichting voor het vaststellen van een reglement binnen zes maanden na aanvraag tot registratie. Het instellen van een oudercommissie op basis van dit reglement en het toepassen van het adviesrecht is eveneens aan deze termijn van zes maanden na aanvraag tot registratie gekoppeld.

1.3 Informatie

Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
1 De houder informeert de ouders over het te voeren beleid. ⁴ (art 1.54 Wko)	☐	☒	☐
2 De houder informeert de ouders en de kinderen in welke basisgroep het kind verblijft en welke beroepskrachten op welke dag bij welke groep horen. ^{5,6} (art 1.50 lid 2 en 1.54 Wko; art 5 lid 1 en 4 Besluit; art 5 lid 2 Regeling)	☐	☐	☒
3 De houder legt een afschrift van het inspectierapport op een voor ouders en personeel toegankelijke plaats. (art 1.54 lid 2 en 3 Wko)	☐	☒	☐
4 De informatie is gedetailleerd genoeg om ouders een adequaat beeld van de praktijk te geven. (art 1.54 Wko)	☐	☐	☒
5 De praktijk sluit aan bij de aan de ouders verstrekte informatie. (art 1.54 Wko)	☐	☐	☒

Toelichting toezichthouder

Tijdens het reguliere inspectieonderzoek (d.d. 17 april 2012) heeft de toezichthouder vastgesteld dat er niet aan voorwaarden 1.3.1 en 1.3.3 werd voldaan. Naar aanleiding hiervan is er op 30 augustus 2012 een aanwijzing opgesteld door het Bureau Handhaving Kinderopvang (BHK).

In reactie op deze aanwijzing heeft de houder documenten opgestuurd naar het BHK, die de toezichthouder op 25 september 2012 en 2 oktober 2012 heeft ontvangen ter beoordeling. In een begeleidend schrijven (d.d. 22 september 2012) stelt de houder dat de informatie op de website en in het pedagogisch beleidsplan is aangepast. De website is geheel vernieuwd. Hierop is de ontbrekende informatie met betrekking tot de beroepskracht-kind-ratio echter nog steeds niet toegevoegd. De houder verklaart in het begeleidende schrijven dat zij het pedagogisch beleidsplan heeft aangepast en dat de informatie hierin is opgenomen. Dit voldoet echter niet want het pedagogisch beleidsplan is niet toegankelijk via de website (en dus niet toegankelijk voor alle ouders). Daarnaast is de informatie op de website niet eenduidig. Er wordt gesproken van één buitenschoolse opvang met vier groepen maar er staat ook dat er twee locaties zijn met respectievelijk één en drie groepen. In het pedagogisch beleidsplan staat overigens dat er twee groepen zijn bij buitenschoolse opvang Gaya.

Het inspectierapport van buitenschoolse opvang Gaya staat niet op de website. Het rapport van kinderdagverblijf Gaya staat wel twee keer op de website.

De toezichthouder adviseert de handhaving van voorwaarden 1.3.1 en 1.3.3 voor te zetten.

Gebruikte bronnen

Inspectieonderzoek, website (www.kindercentrum.eu) en documenten ontvangen ter beoordeling (d.d. 25 september 2012 en d.d. 2 oktober 2012).

⁴ Het gaat hier om: het bieden van verantwoorde kinderopvang; het pedagogisch beleid; het aantal beroepskrachten in relatie tot het aantal kinderen per leeftijdscategorie; de groepsgrootte; de opleidingseisen van de beroepskrachten; het beleid met betrekking tot de voorwaarden waaronder en de mate waarin beroepskrachten in opleiding kunnen worden belast met de verzorging en opvang van kinderen; het te voeren beleid inzake veiligheid en gezondheid, waaronder de risico-inventarisatie; het te voeren beleid inzake de te gebruiken voertaal, voor zover geen Nederlands.

⁵ Deze beroepskrachten zijn tevens aanspreekpunt voor de ouders van het kind.

⁶ Deze voorwaarde geldt niet voor kinderen die gebruik maken van een flexibel aanbod, dat er uit bestaat dat de dagen waarop deze kinderen komen per week verschillen. Welke kinderen dat zijn moet blijken uit het contract tussen de houder en de ouders van het kind (Beleidsregels kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen, artikel 3, zesde lid).

Domein 2: Personeel

2.1 Verklaring omtrent het gedrag			
Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
1 Personen werkzaam bij het kindercentrum zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag. ⁷ (art 1.50 lid 3 Wko; art 1 Beleidsregels)	☐	☐	☒
2 De verklaring omtrent het gedrag is vóór aanvang van de werkzaamheden bij het kindercentrum overgelegd. (art 1.50 lid 3 en 4 Wko; art 1 Beleidsregels)	☐	☐	☒
3 De verklaring omtrent het gedrag is bij overleggen niet ouder dan twee maanden. (art 1.50 lid 3 en 4 Wko; art 1 Beleidsregels)	☐	☐	☒
Toelichting toezichthouder			
Tijdens het reguliere inspectieonderzoek (d.d. 17 april 2012) heeft de toezichthouder vastgesteld dat er niet aan voorwaarde 2.1.2 werd voldaan. Naar aanleiding hiervan is er op 30 augustus 2012 een aanwijzing opgesteld door het Bureau Handhaving Kinderopvang (BHK). In reactie op deze aanwijzing heeft de houder documenten opgestuurd naar het BHK, die de toezichthouder op 25 september 2012 en 2 oktober 2012 heeft ontvangen ter beoordeling. In een begeleidend schrijven (d.d. 22 september 2012) stelt de houder dat de beroepskracht die een verklaring omtrent het gedrag had op naam van een ander kindercentrum, nu de juiste verklaring omtrent het gedrag heeft en dat er in de 'volgende procedures meer aandacht aan zal worden besteed'. De toezichthouder zal tijdens het volgende reguliere inspectiebezoek beoordelen of bij nieuw personeel de verklaring omtrent het gedrag voor aanvang van de werkzaamheden is overgelegd.			
Gebruikte bronnen			
Inspectieonderzoek en documenten ontvangen ter beoordeling (d.d. 25 september 2012 en d.d. 2 oktober 2012).			

⁷ Deze verplichting geldt voor de houder, bestuurder, vrijwilliger (zoals in de Wet kinderopvang gedefinieerd) of de werknemer met een arbeidsovereenkomst en/of arbeidsrelatie, met uitzondering van werknemers die niet op het kindercentrum werkzaam zijn. Het gaat hierbij om alle bestuurders, dus ook om leden van een stichtingsbestuur. De verplichting tot overleggen van een verklaring omtrent het gedrag geldt ook voor uitzendkrachten en stagiairs, werkzaam op een kindercentrum. Conform art. 1 Beleidsregels kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen dienen zij de eerste keer dat de werkzaamheden op een kindercentrum aanvangen een verklaring omtrent het gedrag te overleggen. De VOG mag op dat moment niet ouder zijn dan twee maanden.

Domein 3: Veiligheid en gezondheid

3.1.1 Beleid veiligheid

Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
1 De risico-inventarisatie beschrijft de veiligheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt op de thema's: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verstikking, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden. (art 1.50 lid 2 en 1.51 Wko; art 2 lid 1 sub a en lid 3 Besluit; art 2 lid 1 Regeling)	☐	☐	☒
2 Er is een plan van aanpak waarin is aangegeven welke maatregelen op welk moment worden genomen in verband met de risico's, alsmede de samenhang tussen de risico's en de maatregelen. (art 1.50 lid 2 en 1.51 Wko; art 2 lid 1 sub b Besluit)	☐	☒	☐
3 Er is een registratie van ongevallen, waarbij per ongeval de aard en plaats van het ongeval, de leeftijd van het kind, de datum van het ongeval en een overzicht van te treffen maatregelen worden vermeld. (art 1.50 lid 2 en art 1.51 Wko; art 2 lid 1 en 3 Besluit; art 2 lid 3 Regeling)	☐	☐	☒

Toelichting toezichthouder

Tijdens het reguliere inspectieonderzoek (d.d. 17 april 2012) heeft de toezichthouder vastgesteld dat er niet aan voorwaarde 3.1.1.2 werd voldaan. Naar aanleiding hiervan is er op 30 augustus 2012 een aanwijzing opgesteld door het Bureau Handhaving Kinderopvang (BHK).

In reactie op deze aanwijzing heeft de houder documenten opgestuurd naar het BHK, die de toezichthouder op 25 september 2012 en 2 oktober 2012 heeft ontvangen ter beoordeling. Eén van deze documenten is het 'riv Joy tot bijgewerkt september 2012'. Dit is een actieplan waarin per veiligheidsrisico's een maatregel beschreven staat. Bij de meeste gedragsmaatregelen staat vermeld dat deze zijn opgenomen in de werkinstructies maar deze zijn niet meegestuurd. Om te beoordelen of de houder het veiligheidsbeleid op orde heeft, dient de toezichthouder deze ook te ontvangen.

Het actieplan is inhoudelijk echter nog steeds inconsistent voor wat betreft de invulling. Er staat bij sommige acties dat ze gerealiseerd zijn doordat 'de maatregel is opgenomen in een werkinstructie' en bij andere dat ze gerealiseerd zijn want 'de regels zijn bekend bij de pedagogisch medewerkers'. Bijvoorbeeld bij het risico dat een kind uitglijdt op een gladde trede staat nog steeds de maatregel beschreven dat de treden voorzien zijn van ijzer met grof profiel en dat de kinderen niet mogen rennen of spelen op de trap. Deze gedragsmaatregel dient vervolgens opgenomen te worden in de werkinstructies. Hierbij staat echter slechts vermeld dat dit bekend is bij de beroepskrachten.

De maatregelen die beschreven worden bij de risico's zijn ook niet alle even adequaat en effectief. Zo staat er bijvoorbeeld bij het risico dat een kind sigaretten of medicijnen eet uit een tas van een ouder als maatregel slechts beschreven dat met ouders de afspraak gemaakt moet worden dat zij de tas niet op de grond mogen zetten en dat ouders aangesproken moeten worden. Dit is niet afdoende. De maatregelen die bij dit risico genomen dienen te worden zouden ook gericht moeten zijn op het opbergen van tassen achter gesloten deuren bijvoorbeeld. Daarnaast staan in het actieplan de eenmalige acties (waaronder acties die al gerealiseerd zijn in 2011) en andere maatregelen door elkaar. Het verdient aanbeveling deze van elkaar te scheiden.

De toezichthouder adviseert de handhaving met betrekking tot voorwaarde 3.1.1.2 voort te zetten.

Gebruikte bronnen

Inspectieonderzoek en documenten ontvangen ter beoordeling (d.d. 25 september 2012 en d.d. 2 oktober 2012).

3.2.1 Beleid gezondheid

Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
1 De risico-inventarisatie beschrijft de gezondheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt op de thema's: ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen. (art 1.50 lid 2 en 1.51 Wko; art 2 lid 1 sub a en 3 Besluit; art 2 lid 2 Regeling)	☐	☐	☒
2 Er is een plan van aanpak waarin is aangegeven welke maatregelen op welk moment worden genomen in verband met de risico's, alsmede de samenhang tussen de risico's en de maatregelen. (art 1.50 lid 2 en 1.51 Wko; art 2 lid 1 sub b Besluit)	☐	☒	☐

Toelichting toezichthouder

Tijdens het reguliere inspectieonderzoek (d.d. 17 april 2012) heeft de toezichthouder vastgesteld dat er niet aan voorwaarde 3.2.1.2 werd voldaan. Naar aanleiding hiervan is er op 30 augustus 2012 een aanwijzing opgesteld door het Bureau Handhaving Kinderopvang (BHK).

In reactie op deze aanwijzing heeft de houder documenten opgestuurd naar het BHK, die de toezichthouder op 25 september 2012 en 2 oktober 2012 heeft ontvangen ter beoordeling. Eén van deze documenten is het 'gezondheidsrisico bso Gaya bijgewerkt sept 2012'. Dit is een actieplan waarin per gezondheidsrisico een maatregel beschreven staat. Bij de meeste risico's staat als maatregel beschreven dat de leidsters op de hoogte moeten zijn van het bijbehorende protocol. Dit voldoet echter niet. De maatregel die wordt genomen om het risico te verkleinen, dient beschreven te worden. Daarnaast dienen de werkinstructies en protocollen te worden meegestuurd om te beoordelen of de houder het gezondheidsbeleid op orde heeft.

De toezichthouder adviseert de handhaving met betrekking tot voorwaarde 3.2.1.2 voort te zetten.

Gebruikte bronnen

Inspectieonderzoek en documenten ontvangen ter beoordeling (d.d. 25 september 2012 en d.d. 2 oktober 2012).

Domein 6: Pedagogisch beleid

6.1.1 Inhoud pedagogisch beleidsplan			
Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
1 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. (art 1.50 lid 1 en 2 Wko; art 5 lid 2 en 4 Besluit; art 7 lid 1 sub a Regeling)	☐	☒	☐
2 Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de werkwijze, de maximale omvang en de leeftijdsopbouw van de basisgroep. (art 1.50 lid 1 en 2 Wko; art 5 lid 2 en 4 Besluit; art 7 lid 1 sub b Regeling)	☒	☐	☐
3 Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen bij welke (spel)activiteiten kinderen hun basisgroep verlaten. (art 1.50 lid 1 Wko; art 5 lid 2 en 4 Besluit; art 7 lid 1 sub c Regeling)	☐	☐	☒
4 Bij activiteiten in groepen groter dan dertig kinderen besteedt de houder in het pedagogisch beleidsplan aantoonbaar extra aandacht aan de omgang met de basisgroep. (art 1.50 lid 1 en 2 Wko; art 4 lid 1 en 3 en art 5 lid 2, 3 en 4 Besluit; art 6 lid 6 Regeling)	☐	☐	☒
5 Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen hoe beroepskrachten bij hun werkzaamheden worden ondersteund door andere volwassenen. ⁹ (art 1.50 lid 1 Wko; art 5 lid 2 en 4 Besluit; art 7 lid 1 sub d Regeling)	☐	☐	☒
Toelichting toezichthouder Tijdens het reguliere inspectieonderzoek (d.d. 17 april 2012) heeft de toezichthouder vastgesteld dat er niet aan voorwaarden 6.1.1.1 en 6.1.1.2 werd voldaan. Naar aanleiding hiervan is er op 30 augustus 2012 een aanwijzing opgesteld door het Bureau Handhaving Kinderopvang (BHK). In reactie op deze aanwijzing heeft de houder documenten opgestuurd naar het BHK, die de toezichthouder op 25 september 2012 en 2 oktober 2012 heeft ontvangen ter beoordeling. Eén van deze documenten is het 'pedagogisch beleidsplan bso fay en gaya (maart 2012)'. Zoals in het vorige rapport reeds is beschreven dient te worden beschreven hoe kinderen gestimuleerd worden om hun sociale competenties te ontwikkelen en wat de werkwijze is op de buitenschoolse opvang. Daarnaast dient opgenomen te worden bij welke activiteiten de kinderen hun basisgroep verlaten. De toezichthouder adviseert de handhaving op voorwaarde 6.1.1.1 voort te zetten. De toezichthouder adviseert de handhaving op voorwaarde 6.1.1.2 af te sluiten. Gebruikte bronnen Inspectieonderzoek en documenten ontvangen ter beoordeling (d.d. 25 september 2012 en d.d. 2 oktober 2012).			

⁹ Het betreft volwassenen die ingezet worden als achterwacht in het geval van calamiteiten.

6.1.2 Pedagogische praktijk

Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
1 De beroepskrachten kennen de inhoud van het pedagogisch beleidsplan. (art 1.50 lid 1 en 2 Wko; art 5 lid 3 Besluit)	☐	☒	☐
2 De beroepskrachten handelen conform het pedagogisch beleidsplan. (art 1.50 lid 1 en 2 Wko; art 5 lid 3 Besluit)	☐	☐	☒

Toelichting toezichthouder

Tijdens het reguliere inspectieonderzoek (d.d. 17 april 2012) heeft de toezichthouder vastgesteld dat er niet aan voorwaarde 6.1.2.1 werd voldaan. Naar aanleiding hiervan is er op 30 augustus 2012 een aanwijzing opgesteld door het Bureau Handhaving Kinderopvang (BHK).

In reactie op deze aanwijzing heeft de houder documenten opgestuurd naar het BHK, die de toezichthouder op 25 september 2012 en 2 oktober 2012 heeft ontvangen ter beoordeling. In een begeleidend schrijven (d.d. 22 september 2012) stelt de houder dat de beroepskrachten wel op de hoogte zijn van het pedagogisch beleid. Dit zou moeten blijken uit het rapport van buitenschoolse opvang Fay waarin beschreven zou zijn dat de beroepskrachten op de hoogte zijn van het pedagogisch beleid. De houder dient echter aan te tonen dat op buitenschoolse opvang Gaya wordt voldaan aan de voorwaarde. De houder dient door middel van schriftelijke verklaringen, ondersteund met toetsbare documenten aan te tonen welke maatregelen zijn genomen om de geconstateerde tekortkoming op te heffen.

Overigens is voorwaarde 6.1.2.1 in het rapport van buitenschoolse opvang Fay (d.d. 1 juni 2012) niet beoordeeld.

De toezichthouder adviseert de handhaving met betrekking tot voorwaarde 6.1.2.2 voort te zetten.

Gebruikte bronnen

Inspectieonderzoek, inspectierapport buitenschoolse opvang Fay (d.d. 1 juni 2012) en documenten ontvangen ter beoordeling (d.d. 25 september 2012 en d.d. 2 oktober 2012).

Domein 7: Klachten

7.1 Wet klachtrecht cliënten zorgsector			
Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
1 De houder treft een regeling voor de behandeling van klachten die voldoet aan de beschreven eisen. ⁹ (art 2 lid 1 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☐	☐	☒
2 De houder brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van ouders. (art 2 lid 1 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☒	☐	☐
3 De houder ziet erop toe dat de klachtencommissie werkt met een reglement. (art 2 lid 3 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☐	☐	☒
4 De houder hanteert de termijn waarbinnen schriftelijk wordt gereageerd naar aanleiding van een oordeel van de klachtencommissie. ¹⁰ (art 2 lid 5 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☐	☐	☒
5 De houder leeft geheimhoudingsplicht na. (art 2 lid 4 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☐	☐	☒
6 De houder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin ten minste een aantal vaste onderdelen worden aangegeven. ¹¹ (art 2 lid 7 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☐	☐	☒
7 De houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de GGD. (art 2 lid 9 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)	☐	☐	☒
Toelichting toezichthouder			
Tijdens het reguliere inspectieonderzoek (d.d. 17 april 2012) heeft de toezichthouder vastgesteld dat er niet aan voorwaarde 7.1.2 werd voldaan. Naar aanleiding hiervan is er op 30 augustus 2012 een aanwijzing opgesteld door het Bureau Handhaving Kinderopvang (BHK). In reactie op deze aanwijzing heeft de houder documenten opgestuurd naar het BHK, die de toezichthouder op 25 september 2012 en 2 oktober 2012 heeft ontvangen ter beoordeling. De klachtenregeling op de website is aangepast. Hierin staat inmiddels ook beschreven dat ouders zich direct tot de SKK kunnen wenden indien zij dit gewenst achten. De toezichthouder adviseert de handhaving met betrekking tot voorwaarde 7.1.2 af te sluiten.			
Gebruikte bronnen			
Inspectieonderzoek, website (www.kindercentrum.eu) en documenten ontvangen ter beoordeling (d.d. 25 september 2012 en d.d. 2 oktober 2012).			

⁹ Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt.

Klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie (min. 3 leden, voorzitter klachtencommissie niet in dienst bij de organisatie, persoon waarover geklaagd wordt, mag niet in de commissie zitten).

Binnen een afgesproken termijn moeten klager, degene over wie geklaagd is en houder schriftelijk en met redenen omkleed in kennis worden gesteld van het oordeel (gegrondheid en evt. aanbevelingen). Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden). Klager en degene over wie geklaagd is worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden (schriftelijk of mondeling).

Klager en beklagde mogen zich laten bijstaan.

¹⁰ De houder deelt de klager en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachten-commissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden) en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

¹¹ Het openbaar verslag bevat de volgende onderdelen: beknopte beschrijving van de regeling, de wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

Advies aan gemeente

Toelichting toezichthouder

geen

Advies met betrekking tot gemeentelijk ingrijpen

Handhavingstraject vervolgen



Handhavingstraject afsluiten



Onderbouwing Advies

De toezichthouder adviseert de handhaving met betrekking tot voorwaarde 1.1.1, 1.1.2, 1.3.1, 1.3.3, 3.1.1.2, 6.1.1.1 en 6.1.2 voort te zetten.

De toezichthouder adviseert de handhaving met betrekking tot voorwaarde 6.1.1.2 en 7.1.2 af te sluiten.