

Inspectierapport

Christelijke kinderopvang Jubel! (KDV)

De Schutterij 2

3905 PL Veenendaal

Registratienummer 220233767

Toezichthouder:	GGD regio Utrecht
In opdracht van gemeente:	Veenendaal
Datum inspectie:	29-10-2021
Type onderzoek:	Nader onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	03-11-2021

Inhoudsopgave

Het onderzoek.....	3
Onderzoeksopzet.....	3
Beschouwing	3
Advies aan College van B&W	4
Observaties en bevindingen.....	5
Pedagogisch klimaat	5
Personeel en groepen	8
Veiligheid en gezondheid.....	10
Ouderrecht.....	12
Overzicht getoetste inspectie-items	14
Pedagogisch klimaat	14
Personeel en groepen	14
Veiligheid en gezondheid.....	14
Ouderrecht.....	15
Gegevens voorziening.....	16
Opvanggegevens	16
Gegevens houder.....	16
Gegevens toezicht.....	16
Gegevens toezichthouder (GGD)	16
Gegevens opdrachtgever (gemeente).....	16
Planning	16

Het onderzoek

Onderzoeksofzet

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

Bij dit onderzoek beoordeelt de toezichthouder opnieuw de eisen die tijdens het vorige onderzoek niet voldeden.

Waarom toezicht?

De overheid stelt kwaliteitseisen aan alle kindercentra (kinderdagverblijven, locaties voor buitenschoolse opvang, gastouderbureaus en gastouders). Het gaat om kwaliteitseisen die worden gesteld aan de pedagogische kwaliteit en of de houder zorgt voor een veilige en gezonde opvang. Goede kinderopvang is van groot belang. Kinderen moeten zich veilig voelen en de ruimte krijgen om zich te ontwikkelen. Ook voor ouders is de kwaliteit van de kinderopvang belangrijk. Zij moeten hun kind er met een gerust hart achter kunnen laten.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?

De houder van een kindercentrum is verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief goede kinderopvang. De gemeente is verantwoordelijk voor het toezicht en de handhaving op die kwaliteit. De Inspectie van het Onderwijs onderzoekt jaarlijks of gemeenten hun wettelijke taken op het gebied van kinderopvang uitvoeren. In opdracht van de gemeente voert de GGD het toezicht uit waarbij het gezamenlijke belang van verantwoorde kinderopvang centraal staat.

Waarop is het toezicht gebaseerd?

Om de kwaliteit te kunnen beoordelen heeft de overheid onder meer regels in de 'Wet kinderopvang', het 'Besluit kwaliteit kinderopvang', het 'Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie' en de 'Regeling Wet kinderopvang' geformuleerd.

Beschouwing

Inleiding

De beschouwing geeft uitleg over het toezicht kinderopvang en beschrijft de resultaten bij het uitgevoerde onderzoek. Hieronder omschrijft de toezichthouder de algemene kenmerken van dit kindercentrum, de onderzoeksgeschiedenis en de bevindingen op hoofdlijnen.

Algemene kenmerken kindercentrum

Christelijke kinderopvang Jubel! is onderdeel van een kleine organisatie met dezelfde naamvoering. De houder van deze locatie is ook houder van een ander kinderdagverblijf en een peuteropvang in Veenendaal.

De locatie staat in het Landelijk Register Kinderopvang geregistreerd met maximaal 28 kindplaatsen per dag en is geopend sinds 1 september 2015. Het kinderdagverblijf biedt opvang aan kinderen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar en bestaat uit drie groepen. De locatie is geopend op maandag tot en met vrijdag van 7.00 tot 18.00 uur.

Onderzoeksgeschiedenis van de voorgaande drie jaar

- Juni 2018: jaarlijks onderzoek. De houder voldeed aan de onderzochte kwaliteitseisen.
- September 2019: Jaarlijks onderzoek. De houder voldeed aan de onderzochte kwaliteitseisen.

- Januari 2020: Jaarlijks onderzoek. De houder voldeed aan de onderzochte kwaliteitseisen.
- Mei 2021. Jaarlijks onderzoek. De houder voldeed niet aan de onderzochte eisen.

Het gaat om tekortkomingen ten aanzien van de domeinen:

- 'Pedagogisch klimaat', namelijk een concrete beschrijving van de werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de stamgroepen in het pedagogisch beleid;
- 'Personeel en groepen', namelijk het afwijken van de beroepskracht-kind-ratio op andere tijden dan in het pedagogisch beleid en de stabiliteit van de opvang voor kinderen;
- 'Veiligheid en gezondheid', namelijk de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
- 'Ouderrecht', namelijk een reglement oudercommissie en klachtenregeling.

Bevindingen op hoofdlijnen

Tijdens dit nader onderzoek zijn niet alle kwaliteitseisen uit de Wet kinderopvang onderzocht. Wettelijke vereisten waaraan de houder bij het vorige toezichtbezoek niet voldeed zijn opnieuw bekeken. Naar aanleiding van de overtredingen binnen het voorgaande jaarlijks onderzoek op 21 mei 2021 heeft in opdracht van de gemeente Veenendaal op 29 oktober 2021 een nader onderzoek plaatsgevonden op relevante kwaliteitseisen binnen de onderstaande domeinen:

- 'Pedagogisch klimaat';
- 'Personeel en groepen';
- 'Veiligheid en gezondheid';
- 'Ouderrecht'.

De kwaliteitseisen zijn getoetst op basis van een documentenonderzoek en een gesprek met de houder.

Conclusie

De houder voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang die tijdens dit nader onderzoek zijn onderzocht.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch klimaat

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

De houder moet een pedagogisch beleid hebben. In het pedagogisch beleid beschrijft de houder duidelijk hoe hij/zij zorgt voor verantwoorde kinderopvang. Verantwoorde kinderopvang betekent: Het bieden van emotionele veiligheid, het stimuleren van de persoonlijke en sociale vaardigheden en de overdracht van waarden en normen. Ook beschrijft de houder onderwerpen zoals de indeling en grootte van de groepen, de inzet van beroepskrachten, het mentorschap en het wenbeleid.

De houder is er verantwoordelijk voor dat de beroepskrachten handelen volgens het pedagogisch beleid.

Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en besproken is.

Pedagogisch beleid

Bevindingen

Jaarlijks onderzoek 21 mei 2021

Tijdens het jaarlijks onderzoek is het volgende geconstateerd:

De houder hanteert een algemeen pedagogisch beleidsplan, waarin het binnen de organisatie geldende beleid staat.

In het pedagogisch beleid staat een concrete beschrijving van:

- de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de aspecten van verantwoorde dagopvang, bedoeld in artikel 2 van het Besluit kwaliteit kinderopvang;
- 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;
- 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;
- de wijze waarop kinderen kunnen wennen aan een nieuwe stamgroep waarin zij zullen worden opgevangen;
- 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 minimumaantal 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;
- de aard en de organisatie van de activiteiten waarbij kinderen de stamgroep of de stamgroepruimte kunnen verlaten;

- het beleid ten aanzien van het gebruik kunnen maken van dagopvang gedurende extra dagdelen;
- de taken die beroepskrachten in opleiding, stagiairs en vrijwilligers in de dagopvang kunnen uitvoeren en de wijze waarop zij hierbij worden begeleid.

In het pedagogisch beleid staat geen concrete beschrijving van:

- de werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de stamgroepen. Het volgende staat in het pedagogisch beleidsplan hierover onder andere beschreven:

Citaat pedagogisch beleid: *"In een enkel geval zal besloten worden om een kind tijdelijk in een andere groep dan zijn stamgroep te plaatsen:*

- *Als gevolg van over- of onderbezetting op de groep of om pedagogische redenen. Medewerkers op de groepen brengen de ouders vooraf op de hoogte van een incidentele wijziging van de stamgroep."*

Bovengenoemde werkwijze leidt tot een tekortkoming op het gebied van 'stabiliteit van de opvang voor kinderen'. Uitgangspunt is dat kinderen in een vaste stamgroep worden opgevangen met uitzondering van opvang in een tweede stamgroep met vooraf gegeven schriftelijke toestemming van ouders. De houder geeft schriftelijk aan dat zij geen toestemmingsformulieren voor opvang in een tweede stamgroep gebruikt omdat ouders in het plaatsingscontract schriftelijk akkoord gaan met het pedagogisch beleidsplan waarin de werkwijze over opvang in een tweede stamgroep wordt beschreven.

In het pedagogisch beleidsplan ontbreekt de concrete beschrijving (namelijk de specifieke dagen en groepen) zodat voor kinderen en ouders te allen tijde duidelijk is wanneer en waar de opvang plaatsvindt.

Ook ontbreekt een concrete beschrijving van welke groepen op welke dagen structureel samenvoegen. Het volgende staat hierover beschreven:

Citaat pedagogisch beleid:

"Stamgroepen kunnen worden samengevoegd:

- *bij een structureel lagere bezetting van groepen op een specifieke dag van de week;*
- *bij een lagere bezetting van groepen in vakantieperiodes.*

Daarnaast worden de groepen op De Schutterij en de groepen op de Wiltonstraat structureel samengevoegd aan het begin en aan het einde van de dag. Dit in verband met de werktijden van de medewerkers van de locaties. Op de meeste opvangdagen kunnen de kinderen tussen 7.00 en 8.00 uur en tussen 17.00 en 18.00 uur worden opgevangen op een andere groep van de betreffende locatie."

Omdat bovenstaande beschrijvingen niet concreet zijn, voldoet de houder niet aan de betreffende eis.

Conclusie

Het pedagogisch beleidsplan voldoet niet aan de onderzochte eisen uit de Wet kinderopvang.'

Nader onderzoek 29 oktober 2021

De houder heeft het pedagogisch beleidsplan aangepast. Er is een concrete beschrijving van de werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de stamgroepen opgenomen.

Citaat pedagogisch beleid:

"Samenvoegen groepen

In bepaalde situaties kan ervoor gekozen worden om groepjes kinderen buiten hun stamgroep samen te voegen. Hierdoor is er meer keuze voor kinderen om samen te spelen en ontstaat er gelegenheid om specifieke activiteiten aan te bieden, bijv. aan kinderen van dezelfde leeftijd of aan kinderen met dezelfde interesse. Het dagprogramma op de groepen van het kinderdagverblijf is min of meer gelijk. Daardoor is de werkwijze op een (samengevoegde) groep voor de kinderen herkenbaar.

De continuïteit voor de kinderen is zo gewaarborgd. Stamgroepen worden samen gevoegd:

• bij een structureel lagere bezetting van groepen op een specifieke dag van de week (hiervoor gebruiken we een toestemmingsformulier)

;• bij een lagere bezetting van groepen in vakantieperiodes (hiervoor gebruiken we het toestemmingsformulier 'stamgroep verlaten/samenvoegen tijdens schoolvakanties').

Kinderen hebben altijd een vaste tweede stamgroep:

- voor de kinderen van de Giraffengroep is hun tweede stamgroep de Leeuwen*
- voor de kinderen van de Leeuwengroep is hun tweede stamgroep de Giraffen*
- voor de kinderen van de Vissengroep is hun tweede stamgroep de Vogels*
- voor de kinderen van de Vogelgroep is hun tweede stamgroep de Vlinders*
- voor de kinderen van de Vlindergroep is hun tweede stamgroep de Vogels*

Daarnaast worden de groepen op De Schutterij en de groepen op de Wiltonstraat structureel samen gevoegd aan het begin en aan het einde van de dag. Dit in verband met de werktijden van de medewerkers van de locaties en de drieuursregeling. Op maandag tot en met vrijdag worden, indien nodig, de volgende groepen samen gevoegd tussen 7.00 en 8.00 uur en tussen 17.00 en 18.00 uur:

- de leeuwen en de giraffen*
- de vissen, de vogels en de vlinders (tweede stamgroep)*

Tijdens schoolvakanties bestaat de mogelijkheid dat kinderen van Artkidz opgevangen worden op de Giraffengroep. Wanneer groepen worden samen gevoegd voor een dag of dagdeel, streeft Jubel er altijd naar om van beide groepen een vaste leidster in te plannen, zodat de stabiliteit niet verloren gaat."

Conclusie

Het pedagogisch beleidsplan voldoet aan de onderzochte eisen uit de Wet kinderopvang.

Gebruikte bronnen

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke ((12-10-2021))
- Pedagogisch beleidsplan (2021)

Personeel en groepen

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

Binnen de dagopvang is het verplicht om de kinderen op te vangen in vaste stamgroepen. Er moet voldoende personeel op elke groep zijn. Hoeveel beroepskrachten nodig zijn, is afhankelijk van het aantal kinderen en hun leeftijd.

Elke beroepskracht moet een geldig diploma hebben en ingeschreven staan in het Personenregister Kinderopvang. Een pedagogisch beleidsmedewerker begeleidt de beroepskrachten in hun werk.

In de stamgroepen spreken de beroepskrachten Nederlands met elkaar en met de kinderen.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en besproken is.

Aantal beroepskrachten en eisen aan de inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiaires

Bevindingen

Jaarlijks onderzoek 21 mei 2021

Tijdens het jaarlijks onderzoek is het volgende geconstateerd:

'Afwijkende inzet van het aantal beroepskrachten

Uit de steekproef van de roosters en presentielijsten komt naar voren dat er niet op alle onderzochte dagen tijdens de beschreven tijden in het pedagogisch beleidsplan wordt afgeweken van de beroepskracht-kindratio:

- Op 19 mei 2021 staat er op zowel het eerste als het tweede toegestuurde rooster en de presentielijst van 12.45 tot 12.58 uur één beroepskracht op groep *Vlinders* met 8 kinderen van 0 tot 4 jaar. Dit voldoet niet aan de vereiste beroepskracht-kind-ratio.'

Nader onderzoek 29 oktober 2021

Tijdens het nader onderzoek blijkt uit de aanwezigheidslijsten en personeelsroosters van week 41, 42 en 43 (2021) dat er voldoende beroepskrachten worden ingezet in verhouding tot het aantal kinderen. Ook wordt er niet afgeweken van de beroepskracht-kind-ratio buiten de tijden die zijn beschreven in het pedagogisch beleidsplan.

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

Bevindingen

Jaarlijks onderzoek 21 mei 2021

Tijdens het jaarlijks onderzoek is het volgende geconstateerd:

'Opvang in een tweede stamgroep

Uitgangspunt is dat duidelijk moet zijn in welke groep het kind wordt opgevangen. Een kind zit in 1 vaste stamgroep. Uitzondering op deze regel is dat met vooraf gegeven schriftelijke toestemming van de ouders een kind gedurende een overeengekomen periode wordt opgevangen in 1 andere stamgroep dan de vaste stamgroep.

Een houder dient in het pedagogisch beleidsplan een concrete beschrijving op te nemen van de werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de stamgroepen. Als de houder besluit om groepen samen te voegen, is dit een punt dat de houder bij de werkwijze dient op te nemen. Daarnaast dient er voor opvang in een tweede groep een toestemmingsverklaring van de ouders te zijn.

Op basis van de roosters en de presentielijsten van week 18,19 en 20 (2021) en de dag van het onderzoek komt naar voren dat aan het begin en het einde van de dag en op wisselende dagen en tijdstippen, verschillende groepen zijn samengevoegd. De toezichthouder heeft van twee kinderen de vooraf gegeven schriftelijke toestemming van ouders opgevraagd voor opvang in de tweede stamgroep. De houder verklaart schriftelijk het volgende:

"Wij hebben geen standaard toestemmingsformulieren hiervoor."

Gevolgd door de beschrijving in het pedagogisch beleidsplan (zie voor toelichting onderdeel 2.2.1 pedagogisch beleid)

"Op deze manier zijn ouders op de hoogte van onze werkwijze en geven hiervoor toestemming door het ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst, waarin geschreven staat dat ze met het tekenen van de overeenkomst akkoord gaan met o.a. het pedagogisch beleidsplan en de algemene en aanvullende voorwaarden."

Dit voldoet niet aan de gestelde eisen omdat in het pedagogisch beleidsplan niet concreet staat beschreven welke specifieke groepen en dagen kinderen worden samengevoegd en/of op een andere groep worden opgevangen.

Twee verschillende stamgroepsruimtes

Op basis van de roosters en de presentielijsten van week 18,19 en 20 (2021) en de dag van het onderzoek komt naar voren dat aan het begin en het einde van de dag en op wisselende dagen en tijdstippen verschillende groepen zijn samengevoegd. Hierdoor is niet geborgd dat kinderen gedurende een week gebruikmaken van maximaal twee stamgroepsruimtes.

Conclusie

De stabiliteit van de opvang voor kinderen voldoet niet aan de gestelde eisen.'

Nader onderzoek 29 oktober 2021

Tijdens het nader onderzoek blijkt dat de houder inmiddels toestemmingsformulieren gebruikt voor opvang in een tweede stamgroep. Ook is in het pedagogisch beleidsplan de opvang in stamgroepen concreet uitgewerkt (zie domein 'Pedagogisch klimaat'). Volgens de aanwezigheidslijsten van week 41, 42 en 43 (2021) worden kinderen opgevangen in een stamgroepen zoals beschreven in het pedagogisch beleidsplan.

Gebruikte bronnen

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke ((12-10-2021))
- Toestemmingsformulier(en)
- Presentielijsten
- Personeelsrooster
- Pedagogisch beleidsplan (2021)

Veiligheid en gezondheid

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

De houder moet zorgen voor veilige en gezonde opvang. Hiervoor heeft de houder vastgelegd wat de risico's zijn voor de veiligheid en gezondheid van kinderen. Ook beschrijft de houder: wat hij/zij doet om risico's klein te houden, hoe de kinderen met kleine risico's leren omgaan en hoe beroepskrachten handelen als er toch iets gebeurt. En de houder besteedt aandacht aan het risico op grensoverschrijdend gedrag.

De houder betreft medewerkers bij het maken van dit veiligheid- en gezondheidsbeleid. De houder zorgt ervoor dat de beroepskrachten handelen volgens het beleid.

Er is een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en de houder moet de kennis en het gebruik van deze meldcode bevorderen.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en besproken is.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Bevindingen

Jaarlijks onderzoek 21 mei 2021

Tijdens het jaarlijks onderzoek is het volgende geconstateerd:

'De houder heeft geen meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld vastgesteld. Er wordt gebruik gemaakt van een document 'Zorgstructuur Chr. Kinderopvang Jubel'. Hierin ontbreken de vereiste onderdelen van een meldcode zoals het afwegingskader, de meldplicht en de signalenlijst. In het kader van haar onderzoeksplicht is nogmaals aan de houder gevraagd of dit de enige meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is die de houder gebruikt wat schriftelijk door de houder is bevestigd. De meldcode voldoet hiermee niet aan de gestelde eisen.

Uit een interview met de beroepskrachten blijkt dat zij wel op de hoogte zijn van het bestaan van een meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld en welke stappen zij dienen te nemen bij een vermoeden hiervan. Dit is een onderdeel van een teamoverleg. Binnen de organisatie is een aandachtsfunctionaris aangesteld. Echter omdat er een onvolledige meldcode wordt gebruikt, draagt de houder er onvoldoende zorg voor dat de beroepskrachten de juiste informatie tot hun beschikking hebben.

Conclusie

De houder maakt geen gebruik van een meldcode die voldoet aan de gestelde eisen en bevordert daarmee onvoldoende de kennis ten aanzien van de meldcode conform gestelde eisen.'

Nader onderzoek 29 oktober 2021

Tijdens het nader onderzoek is het volgende geconstateerd:

De houder heeft een meldcode opgesteld die voldoet aan de gestelde eisen. De meldcode is tijdens een werkoverleg onder de aandacht gebracht van de beroepskrachten.

Conclusie

De houder maakt gebruik van een meldcode die voldoet aan de gestelde eisen en bevordert daarmee voldoende de kennis ten aanzien van de meldcode conform gestelde eisen.

Gebruikte bronnen

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke ((12-10-2021))
- Interview (beroepskrachten)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (Protocol meldcode kinderopvang Jubel, Versie 1, 2021)

Ouderrecht

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

De houder moet ouders informeren over een aantal onderwerpen, zoals: het pedagogisch beleid, de groepsgrootte, het aantal beroepskrachten per groep, de opleidingseisen van beroepskrachten, het veiligheids- en gezondheidsbeleid en de klachtenregeling. Ouders hebben adviesrecht over een aantal onderwerpen binnen de opvang.

De houder laat de ouders en het personeel weten waar zij het inspectierapport kunnen vinden.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en besproken is.

Oudercommissie

Bevindingen

Jaarlijks onderzoek 21 mei 2021

Tijdens het jaarlijks onderzoek is het volgende geconstateerd:

'Adviesrecht voor ouders voor de locatie

Voor deze locatie is een oudercommissie ingesteld, bestaande uit 7 leden. Het gaat om een samengestelde oudercommissie van kinderdagverblijf Jubel (Schutterij) met drie leden en kinderdagverblijf Jubel (Wiltonstraat). De houder heeft echter geen reglement oudercommissie opgesteld.

Conclusie

De houder voldoet niet volledig aan de onderzochte eisen uit de Wet kinderopvang ten aanzien van de oudercommissie.'

Nader onderzoek 29 oktober 2021

Tijdens het nader onderzoek is het volgende geconstateerd:

De houder heeft een reglement voor de oudercommissie vastgesteld dat voldoet aan de gestelde eisen.

Conclusie

De houder voldoet aan de onderzochte eisen uit de Wet kinderopvang ten aanzien van de oudercommissie.

Klachten en geschillen

Bevindingen

Jaarlijks onderzoek 21 mei 2021

Tijdens het jaarlijks onderzoek is het volgende geconstateerd:

'Interne klachtenregeling

De houder heeft in het pedagogisch beleidsplan beschreven dat zij ouders verzoekt bij onvrede eerst contact op te nemen met de groepsleiding of leidinggevende van Jubel en dat er anders een mogelijkheid is om contact op te nemen met de geschillencommissie. Dit is echter te summier om

als interne klachtenregeling beschouwd te worden en voldoet niet aan de wettelijke eisen die hiervoor gelden.

Conclusie

De houder voldoet niet aan de onderzochte eisen ten aanzien van 'klachten en geschillen' uit de Wet kinderopvang.'

Nader onderzoek 29 oktober 2021

Tijdens het nader onderzoek is het volgende geconstateerd:

De houder heeft een nieuwe klachtenregeling opgesteld die voldoet aan de gestelde eisen. Deze ligt ter inzage op de locatie en kan op aanvraag naar ouders worden gemaïld. Ook wordt hiernaar verwezen in het pedagogisch beleidsplan dat op de website van de houder is geplaatst.

Conclusie

De houder voldoet aan de onderzochte eisen ten aanzien van 'klachten en geschillen' uit de Wet kinderopvang.

Gebruikte bronnen

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke ((12-10-2021))
- Reglement oudercommissie
- Klachtenregeling

Overzicht getoetste inspectie-items

Pedagogisch klimaat
Pedagogisch beleid
Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de stamgroepen. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 3 lid 2 onder d Besluit kwaliteit kinderopvang)
Personeel en groepen
Aantal beroepskrachten en eisen aan de inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiaires
De houder van een kindercentrum zet voldoende beroepskrachten in voor het aantal kinderen dat wordt opgevangen, met dien verstande dat: - de verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in een stamgroep wordt bepaald op grond van de rekenregels; - indien een stamgroep wordt gecombineerd met een basisgroep de verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in de gecombineerde groep wordt bepaald op grond van de rekenregels. (art 1.49 lid 1, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 7 lid 1, 2, 3, 4, 7, 9 en bijlage 1 onderdeel a en c Besluit kwaliteit kinderopvang; art 9 Regeling Wet kinderopvang)
Stabiliteit van de opvang voor kinderen
Bij dagopvang vindt de opvang plaats in stamgroepen. Een kind wordt opgevangen in één stamgroep. De maximale groepsgrootte wordt bepaald op grond van tabel 1 in bijlage 1, onderdeel a van het Besluit kwaliteit kinderopvang. Indien een stamgroep wordt gecombineerd met een basisgroep wordt de maximale grootte van de gecombineerde groep bepaald op grond van bijlage 1, onderdeel c van het Besluit kwaliteit kinderopvang. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 lid 1, 2, 7, 8, 9 en 10 Besluit kwaliteit kinderopvang)
Een kind maakt gedurende de week gebruik van ten hoogste twee verschillende stamgroep ruimtes. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 lid 6, 8 en 9 Besluit kwaliteit kinderopvang)
Veiligheid en gezondheid
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 afwegingskader op basis waarvan het personeel het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling weegt en dat het personeel in staat stelt te beoordelen

of sprake is van dusdanig ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling, dan wel van een vermoeden daarvan, dat een melding is aangewezen;

c. een toebedeling van verantwoordelijkheden aan de diverse personeelsleden bij de stappen van het stappenplan, inclusief vermelding van de functie van degene die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;

d. indien van toepassing, specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van personeel vereisen;

e. specifieke aandacht voor de wijze waarop het personeel omgaat met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden.

(art 1.51a lid 1, 2, 3 en 5 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 5 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Het door de houder van een kindercentrum 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 toepassen van het afwegingskader, bedoeld in het eerste lid, onderdeel b; het beslissen over:
 - het doen van een melding, en
 - het inzetten van de noodzakelijke hulp.

(art 1.51a lid 1, 2, 3 en 5 Wet kinderopvang; art 5 lid 1 onder a en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Ouderrecht

Oudercommissie

De houder van een kindercentrum heeft voor de oudercommissie, tenzij er op grond van artikel 1.58, tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, zes maanden na registratie een reglement oudercommissie vastgesteld.

(art 1.46 lid 2 en 1.58 lid 2 en 1.59 lid 1 Wet kinderopvang)

Klachten en geschillen

De houder van een kindercentrum 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.

(art 1.57b lid 1 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder van een kindercentrum 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 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.

(art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening	: Christelijke kinderopvang Jubel!
Website	: https://www.kinderopvangjubel.nl
Vestigingsnummer KvK	: 000032369832
Aantal kindplaatsen	: 28
Gesubsidieerde voorschoolse educatie	: Nee

Gegevens houder

Naam houder	: Johanne Diepeveen - Hardeman
Website	: www.kinderopvangjubel.nl
KvK nummer	: 60436239
Aansluiting geschillencommissie	: Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD	: GGD regio Utrecht
Adres	: Postbus 51
Postcode en plaats	: 3700 AB ZEIST
Telefoonnummer	: 030-6086086
Onderzoek uitgevoerd door	: Laurie Lommers M. Verdier

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente	: Veenendaal
Adres	: Postbus 1100
Postcode en plaats	: 3900 BC VEENENDAAL

Planning

Datum inspectie	: 29-10-2021
Opstellen concept inspectierapport	: Niet van toepassing
Zienswijze houder	: Niet van toepassing

Vaststelling inspectierapport	: 03-11-2021
Verzenden inspectierapport naar houder	: 04-11-2021
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 04-11-2021
Openbaar maken inspectierapport	: 04-11-2021