

Inspectierapport

De Toonladder (BSO)
Louis Armstrongboulevard 52
3543ES Utrecht
Registratienummer 126753246

Toezichthouder:
In opdracht van gemeente:
Datum inspectie:
Type onderzoek:
Status:

Gemeente Utrecht, Volksgezondheid
Utrecht
10-03-2020
Nader onderzoek
Definitief

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
HET ONDERZOEK	3
ONDERZOEKSOPZET	3
BESCHOUWING	3
ADVIES AAN COLLEGE VAN B&W	3
OBSERVATIES EN BEVINDINGEN	4
REGISTRATIE, WIJZIGINGEN, ADMINISTRATIE EN NALEVING HANDHAVING	4
PERSONEEL EN GROEPEN.....	4
VEILIGHEID EN GEZONDHEID	6
OUDERRECHT	7
OVERZICHT GETOETSTE INSPECTIE-ITEMS	9
REGISTRATIE, WIJZIGINGEN, ADMINISTRATIE EN NALEVING HANDHAVING	9
PERSONEEL EN GROEPEN.....	9
VEILIGHEID EN GEZONDHEID	9
OUDERRECHT	9
GEGEVENS VOORZIENING	11
OPVANGGEGEVENS	11
GEGEVENS HOUDER	11
GEGEVENS TOEZICHT	11
GEGEVENS TOEZICHTHOUDER (GGD)	11
GEGEVENS OPDRACHTGEVER (GEMEENTE)	11
PLANNING	11

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

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

Er heeft op 10 maart 2020 een nader onderzoek plaatsgevonden gecombineerd met een incidenteel onderzoek in verband met een ontvangen signaal van de oudercommissie. De bevindingen met betrekking tot het incidenteel onderzoek zijn in een apart rapport uitgewerkt.

Dit rapport betreft het nader onderzoek waarbij getoetst is of de eerder geconstateerde overtredingen bij het inspectieonderzoek van 16 september 2019, zijn hersteld.

Beschouwing

Buitenschoolse opvang (BSO) De Toonladder is onderdeel van Saartje Kinderopvang en is met ingang van 6 mei 2019 opgenomen in het Landelijk Register Kinderopvang met 100 kindplaatsen. Het betrof hier een tijdelijke verhuizing van een gedeelte van BSO Waterwin vanwege een verbouwing van de basisschool Hof ter Weide.

Er zijn momenteel 5 basisgroepen:

- Saxofoontjes: maximaal 20 kinderen in de leeftijd van 4 tot 7 jaar
- Basgitaartjes en Trompettisten: maximaal 20 kinderen in de leeftijd van 6 tot en met 9 jaar
- Pianisten: maximaal 22 kinderen met de leeftijd van 8 jaar en ouder
- Drummers: maximaal 18 kinderen met leeftijd van 7 jaar en ouder.

BSO De Toonladder is gehuisvest in het tijdelijke gebouw aan de Louis Armstrongboulevard 52 in Utrecht, waar ook de basisschool Hof ter Weide gehuisvest is. In het pand is ook een peutercentrum aanwezig waarmee de BSO twee van de groepsruimtes samen deelt. De kinderen kunnen gebruik maken van het schoolplein en het voetbalplein voor de buitenspelactiviteiten.

Inspectiegeschiedenis

Op 16 september 2019 heeft het eerste inspectiebezoek plaatsgevonden na aanvang van de exploitatie op 6 mei 2019. Geconstateerd is dat de houder niet voldeed aan alle getoetste eisen die volgen uit de Wet Kinderopvang. Bij het onderzoek zijn tekortkomingen geconstateerd met betrekking tot de volgende onderwerpen:

- Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang
- Stabiliteit van de opvang voor kinderen
- Veiligheids- en gezondheidsbeleid
- Informatie aan de ouders

Bevindingen

Tijdens het inspectiebezoek, het nader onderzoek op 10 maart 2020, uitgevoerd na aanleiding van de opgelegde aanwijzing, is geconstateerd dat de houder niet voldoet aan alle getoetste eisen die meegenomen zijn in dit onderzoek. Er is geconstateerd dat de tekortkomingen met betrekking tot de volgende onderwerpen niet hersteld zijn:

- Stabiliteit van de opvang voor kinderen
- Informatie

Tijdens deze inspectie heeft er ook een incidenteel onderzoek plaatsgevonden. De bevindingen uit dit onderzoek zijn opgenomen in een separaat inspectierapport.

Advies aan College van B&W

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

Observaties en bevindingen

Registratie, wijzigingen, administratie en naleving handhaving

De toezichthouder heeft geconstateerd dat de houder van dit kindercentrum de maatregelen **niet** heeft uitgevoerd die zijn opgelegd door de gemeente Utrecht in de aanwijzing van 10 december 2019.

Op basis hiervan is geconstateerd dat de overtreding van de volgende voorwaarde(n) nog niet is hersteld:

De houder van het kindercentrum neemt de maatregelen binnen de bij de aanwijzing onderscheidenlijk het bevel gestelde termijn.
(art 1.65 lid 5 Wet kinderopvang)

Gebruikte bronnen

- Bevindingen in dit inspectierapport: zie apart genoemde bronnen bij ieder beoordeeld item.

Personeel en groepen

Binnen dit domein wordt beoordeeld of de houder voldoende maatregelen heeft genomen om aan de volgende eisen te voldoen:

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

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

In het rapport van het onderzoek na registratie (inspectiebezoek 16-09-2019) is het volgende vastgesteld:

Opvang in een tweede basisgroep:

Tijdens het inspectiebezoek zijn drie kinderen van de groep Trompettisten opgevangen in de groep Basgitaartjes vanwege personeelstekort. De ouders van deze drie kinderen zijn gemaïld met de vraag of er toestemming gegeven kon worden op de middag van de opvang (telefonisch niet bereikbaar). Twee van de drie ouders hebben gereageerd; een voorafgaand aan de opvang en de andere ouder tijdens de opvang om 15.46 uur. De andere ouder heeft tijdens de opvang niet gereageerd. Een week eerder d.d. 9 september 2019 zijn twee kinderen van de Trompettisten ook opgevangen bij de groep Basgitaartjes. Ouders hebben toen ook pas in de middag en in de avond toestemming gegeven en niet voorafgaand aan de opvang.

De wet Kinderopvang (Besluit kwaliteit Kinderopvang art. 18 lid 4) zegt hierover:

'Met vooraf gegeven schriftelijke toestemming van de ouders kan een kind gedurende een tussen houder en ouders overeengekomen periode worden opgevangen in één andere basisgroep dan de basisgroep, bedoeld in de tweede zin van het eerste lid'.

Bij het nader onderzoek op locatie, uitgevoerd op 10 maart 2020 is het volgende vastgesteld:

Drie kinderen van de groep Basgitaartjes worden naar de groep Pianisten verplaatst. Er is één beroepskracht te weinig op de groep Basgitaartjes waardoor op die groep de beroepskracht-kindratio niet zou kloppen indien de drie kinderen in deze basisgroep opgevangen zouden worden.

Door het verschuiven van de drie kinderen naar groep Pianisten klopt de beroepskracht-kindratio op de groep Basgitaartjes weer. Ouders worden daarna gebeld in het bijzijn van de toezichthouder voor toestemming, maar niet iedere ouder is telefonisch bereikbaar. Het formulier voor toestemming wordt door de beroepskrachten ingevuld en gevraagd aan ouders om dit bij het ophalen van het kind te tekenen.

Dit betekent dat niet iedere ouder vooraf schriftelijk toestemming geeft voor de opvang van kinderen in een andere groep. Bij navraag van de toezichthouder aan de teamleider of dit vaker gebeurt, geeft zij aan dat dit af en toe gebeurt.

Conclusie

Kinderen worden opgevangen in andere basisgroepen zonder vooraf gegeven schriftelijke toestemming van de ouders. Hiermee wordt niet voldaan aan de gestelde wettelijke eisen in de Wet kinderopvang betreffende dit onderwerp.

Op basis hiervan is geconstateerd dat de overtreding van de volgende voorwaarde nog niet is hersteld:

Bij buitenschoolse opvang vindt de opvang plaats in basisgroepen. Een kind wordt opgevangen in één basisgroep. De maximale grootte van de basisgroep wordt bepaald op grond van tabel 2 in bijlage 1, onderdeel b van het Besluit kwaliteit kinderopvang. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 18 lid 1, 2, 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Gebruikte bronnen

- Interview (Beroepskrachten, teamleider en regiomanager 10-03-2020, 11-03-2020, 12-03-2020)
- Observatie(s) (10-03-2020, 11-03-2020 en 12-03-2020, alle groepen)

Veiligheid en gezondheid

De houder moet aan de volgende eisen voldoen:

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 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.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

Veiligheids- en gezondheidsbeleid

In het rapport van het onderzoek na registratie (inspectiebezoek 16-09-2019) is het volgende vastgesteld:

*'De houder heeft een actueel veiligheids- gezondheidsbeleid vastgesteld (ten tijde van het inspectieonderzoek voor registratie) en dit is inzichtelijk voor de medewerkers maar **niet** voor de ouders. De vereiste onderwerpen zoals genoemd in de Wet kinderopvang zijn in het veiligheids- en gezondheidsbeleid opgenomen en voldoet hiermee. Onder andere een concrete beschrijven van de voornaamste risico's op het gebied van veiligheid en gezondheid en het risico op grensoverschrijdend gedrag is opgenomen.'*

Tijdens dit nader onderzoek is het volgende vastgesteld:

In het document 'Beleid veiligheid en gezondheid versie september 2019 v.1.1' staat het volgende opgenomen over het informeren van de ouders:

'Ouders worden doormiddel van de informatiebrief beleid alsmede de informatiebrief voor ouders in bijlage 4 op de hoogte gesteld van het beleid veiligheid en gezondheid. Daarnaast kunnen alle ouders te allen tijde het beleid veiligheid en gezondheid digitaal opvragen. Als laatste worden ouders geïnformeerd doormiddel van de nieuwsbrief indien er in overleg met de oudercommissie aanpassingen zijn gemaakt in het beleid veiligheid en gezondheid. Hierdoor zijn ouders altijd op de hoogte van de laatst gewijzigde zaken. Tevens kunnen ouders het beleid veiligheid en gezondheid en de evaluatie op aanvraag op locatie inzien, ouders worden binnen de informatiebrief hiervan op de hoogte gesteld.'

Conclusie

Hiermee wordt voldaan aan de eis dat er een concrete beschrijving in het veiligheids- en gezondheidsbeleid is opgenomen, van de wijze waarop de houder zorgdraagt dat dit beleid inzichtelijk is voor ouders.

Gebruikte bronnen

- Beleid veiligheid- en gezondheid (versie september 2019 v.1.1)

Ouderrecht

Binnen dit domein wordt beoordeeld of de houder voldoende maatregelen heeft genomen om aan de volgende eisen te voldoen:

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 met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

Informatie

In het rapport van het onderzoek na registratie (inspectiebezoek 16-09-2019) is het volgende vastgesteld:

'De ouders worden momenteel nauwelijks geïnformeerd. Op de website van de houder staat BSO De Toonladder niet genoemd. Er is ook geen link waarmee het inspectierapport ingezien kan worden. De documenten, zoals o.a. het Pedagogisch werkplan en het document Beleid Veiligheid & Gezondheid en het meest recente inspectierapport, van deze locatie zijn niet aanwezig op papier op de locatie.

Informatie over de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen, is te vinden op de website. De interne klachtenregeling staat niet op de website; enkel een formulier om een klacht in te dienen.

In het pedagogisch beleid staat beschreven de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet dan vereist is op basis van het aantal aanwezige kinderen, alsmede de tijden waarop niet wordt afgeweken hiervan. Het pedagogisch werkplan is echter niet beschikbaar voor de ouders.'

Tijdens dit nader onderzoek op 10 maart 2020 is het volgende vastgesteld:

Informatie aan ouders over het te voeren beleid:

De houder dient de ouders van een kindercentrum te informeren over het te voeren beleid. Hiervoor wordt verwezen naar de artikelen 1.48d tot en 1.57d van de Wet kinderopvang.

Op 17 februari 2020 heeft de inspectie kinderopvang een e-mail ontvangen van de oudercommissie van verschillende locaties van de houder. Naar aanleiding daarvan heeft de toezichthouder de 'Vragenlijst oudercommissie' toegestuurd. In de e-mail d.d. 17 februari 2020 en de vragenlijst wordt aangegeven dat de houder niet tot nauwelijks communiceert met de ouders. Onder andere de volgende voorbeelden worden benoemd:

Er zijn bijzonder veel personeelwisselingen (beroepskrachten, locatieverantwoordelijken, en managers) waar de ouders niet van op de hoogte worden gesteld. Ze geven aan niet te weten wie de locatieverantwoordelijke is en veel beroepskrachten niet te kennen.

- Ze geven aan alleen ad-hoc informatie te ontvangen wat voor de ouders niet afdoende is.
- Er worden zorgen uitgesproken over de uitvoering van het pedagogisch beleid. (Onder andere onvrede van kinderen wordt benoemd en dat kinderen geen afscheid kunnen nemen van vaste beroepskrachten die uit dienst gaan.)
- Ze weten niets over het mentorschap.
- Ze hebben geen terugkoppeling ontvangen over een gegeven advies met betrekking tot tariefwijzigingen.

Het inspectierapport wordt na ontvangst zo spoedig mogelijk op de website geplaatst:

Het meest recente inspectierapport van BSO De Toonladder is niet op de website terug te vinden.

Ouders worden nadrukkelijk geïnformeerd over de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet:

Het is een onderwerp dat dient te zijn opgenomen in het pedagogisch beleidsplan. De oudercommissie geeft aan niet geïnformeerd te worden over het pedagogisch beleidsplan. Zij

7 van 11

geven aan dat de houder bezig is met een nieuw pedagogisch beleidsplan en dat de communicatie hierover zeer slecht is.

Conclusie

De houder zorgt er onvoldoende voor dat ouders worden geïnformeerd over het te voeren beleid, het inspectie rapport is niet terug te vinden op de website en de ouders zijn onvoldoende op de hoogte gesteld over de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet. Er wordt hiermee niet voldaan aan de gestelde eisen met betrekking tot het informeren van de ouders.

Op basis hiervan is geconstateerd dat de overtreding van de volgende voorwaarde(n) nog niet is hersteld:

De houder van een kindercentrum 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. (art 1.54 lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum informeert ouders en personeel over het inspectierapport door het zo spoedig mogelijk na ontvangst op de eigen website te plaatsen op een gemakkelijk vindbare plaats. Indien geen website aanwezig is legt de houder een afschrift van het inspectierapport ter inzage op een voor ouders en personeel toegankelijke plaats. (art 1.54 lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum 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 grond van de beroepskracht-kindratio. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Gebruikte bronnen

- Vragenlijst ingevuld door oudercommissie (ontvangen 20-02-2020)
- Website (print screen 11-03-2020)
- e-mail oudercommissie (ontvangen 17-02-2020)

Overzicht getoetste inspectie-items

Registratie, wijzigingen, administratie en naleving handhaving

Naleving handhaving

De houder van het kindercentrum neemt de maatregelen binnen de bij de aanwijzing onderscheidenlijk het bevel gestelde termijn.

(art 1.65 lid 5 Wet kinderopvang)

Personeel en groepen

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

Bij buitenschoolse opvang vindt de opvang plaats in basisgroepen. Een kind wordt opgevangen in één basisgroep. De maximale grootte van de basisgroep wordt bepaald op grond van tabel 2 in bijlage 1, onderdeel b van het Besluit kwaliteit kinderopvang.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 18 lid 1, 2, 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Veiligheid en gezondheid

Veiligheids- en gezondheidsbeleid

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de wijze waarop de houder van een kindercentrum 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.

(art 1.49 lid 1 en art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 13 lid 3 onder e Besluit kwaliteit kinderopvang)

Ouderrecht

Informatie

De houder van een kindercentrum 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.

(art 1.54 lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum informeert ouders en personeel over het inspectierapport door het zo spoedig mogelijk na ontvangst op de eigen website te plaatsen op een gemakkelijk vindbare plaats. Indien geen website aanwezig is legt de houder een afschrift van het inspectierapport ter inzage op een voor ouders en personeel toegankelijke plaats.

(art 1.54 lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

De houder van een kindercentrum 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 grond van de beroepskracht-kindratio.

(art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : De Toonladder
Website : <http://www.saartje.nl>
Aantal kindplaatsen : 100

Gegevens houder

Naam houder : Saartje kinderopvang BV
Adres houder : Postbus 2728
Postcode en plaats : 3500GS UTRECHT
Website : www.saartje.nl
KvK nummer : 30191567
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : Gemeente Utrecht, Volksgezondheid
Adres : Postbus 16200
Postcode en plaats : 3500CE Utrecht
Telefoonnummer : 030-2863 227
Onderzoek uitgevoerd door : J. Stoel
I. Ernst

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Utrecht
Adres : Postbus 16200
Postcode en plaats : 3500CE Utrecht

Planning

Datum inspectie : 10-03-2020
Opstellen concept inspectierapport : Niet van toepassing
Zienswijze houder : Niet van toepassing
Vaststelling inspectierapport : 22-04-2020
Verzenden inspectierapport naar houder : 23.04-2020
Verzenden inspectierapport naar gemeente : Niet van toepassing
Openbaar maken inspectierapport : 29-06-2020