

Inspectierapport

Simsalabim (BSO)
Heuvelenweg 29
7991CM Dwingeloo
Registratienummer 195473498

Toezichthouder:	GGD Drenthe
In opdracht van gemeente:	Westerveld
Datum inspectie:	28-05-2018
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	17-07-2018

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Het onderzoek.....	3
Observaties en bevindingen	4
Overzicht getoetste inspectie-items	13
Gegevens voorziening	18
Gegevens toezicht	18
Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum.....	19

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 2 van de Wet kinderopvang. Het betreft een onaangekondigd jaarlijks onderzoek.

Op basis van het risicogestuurd toezicht (RGT) zijn de inspectieactiviteiten in dit onderzoek bepaald. Dit leidt tot een inspectie op maat. Deze inspectieactiviteiten richten zich primair op de kwaliteit van de dagelijkse praktijk aangevuld met nieuwe wetgeving.

Beschouwing

Algemeen

Simsalabim is een particulier kindercentrum met een kinderdagverblijf (KDV) en een buitenschoolse opvang (BSO), gevestigd in een groepsaccommodatie in Dwingeloo. De BSO heeft één groep met maximaal 16 kinderen, in de leeftijd van vier tot en met twaalf jaar. De BSO heeft een eigen groepsruimte, maar vormt vaak met het KDV een combigroep.

De groepsruimte wordt in het weekend gebruikt door de groepsaccommodatie. Er is een aangrenzende keuken en sanitair. Ook het buitenspeel terrein is aangrenzend.

Inspectiegeschiedenis

Op 11 augustus 2015 heeft een jaarlijks onderzoek plaatsgevonden. Hierbij zijn geen overtredingen geconstateerd.

Op 1 augustus 2016 heeft een jaarlijks onderzoek plaatsgevonden. Hierbij zijn geen overtredingen geconstateerd.

Op 4 december 2017 heeft een jaarlijks onderzoek plaatsgevonden. Hierbij zijn geen overtredingen geconstateerd.

Bevindingen recente inspectie

Op 28 mei 2018 heeft een jaarlijks onderzoek plaatsgevonden. Om dit onderzoek te kunnen uitvoeren is een bezoek gebracht aan de locatie. Op de locatie is gesproken met de aanwezige beroepskracht en de houder. De beroepskracht en de houder namen de tijd om de toezichthouder te woord te staan.

Tijdens het onderzoek is geconstateerd dat de locatie ten aanzien van de domeinen pedagogisch klimaat, personeel en groepen en veiligheid en gezondheid niet voldoet niet aan de geïnspecteerde eisen uit de Wet Kinderopvang (Wko) en aanverwante regelgeving.

Voor verdere informatie wordt verwezen naar de toelichting beschreven onder de betreffende domeinen.

Advies aan College van B&W

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch klimaat

Inleiding

Onder de Wet kinderopvang en aanverwante regelgeving gelden onder meer eisen voor de inhoud van een pedagogisch beleidsplan en de relatie van het beleidsplan met de praktijk. In het pedagogisch beleidsplan dient o.a. de kenmerkende visie op de omgang met kinderen beschreven te staan.

Tijdens dit onderzoek is het pedagogisch beleidsplan beoordeeld op inhoud en volledigheid. Onderzocht is of het pedagogisch beleid ten minste een concrete beschrijving bevat van de wijze waarop invulling wordt gegeven aan aspecten van verantwoorde kinderopvang.

Het Nederlands Jeugdinstituut heeft het veldinstrument observatie pedagogische praktijk in 2011 ontwikkeld in opdracht van GGD GHOR Nederland. Het handelen van de beroepskrachten met betrekking tot de aspecten van verantwoorde kinderopvang is beoordeeld aan de hand van de observatie items uit dit veldinstrument.

Pedagogisch beleid

De houder heeft een pedagogisch beleidsplan opgesteld voor KDV en BSO Simsalabim. In het beleidsplan is de locatiespecifieke werkwijze van het kinderdagverblijf/de buitenschoolse opvang beschreven.

In het beleidsplan ontbreken de volgende onderdelen:

- Een concrete beschrijving van de wijze waarop de ontwikkeling van het kind wordt gevolgd en gestimuleerd en daarbij naar een doorlopende ontwikkellijn met het basisonderwijs en de buitenschoolse opvang wordt gestreefd, waarbij in ieder geval wordt ingegaan op de wijze waarop:
 - bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind of problemen worden gesignaleerd en ouders worden doorverwezen naar passende instanties voor verdere ondersteuning.
- Een concrete beschrijving van de maximale omvang van de stamgroep.
- Een concrete beschrijving van de wijze waarop kinderen kunnen wennen aan een nieuwe stamgroep waarin zij zullen worden opgevangen.
- Een concrete beschrijving van het beleid ten aanzien van het gebruik kunnen maken van dagopvang gedurende extra dagdelen.

De beroepskrachten vertellen dat de visie van Simsalabim de huiselijkheid is, waarbij de veiligheid bovenaan staat. De beroepskrachten weten te vertellen dat de kinderen door verwezen kunnen worden naar de logopedist of de fysiotherapeut in het dorp. Andere instanties, zoals Yorneo, zijn bij hun niet bekend. De inhoud van het pedagogisch beleidsplan is bij hun bekend.

Conclusie:

Vanwege het ontbreken van een aantal voorwaarden in het pedagogisch beleidsplan wordt er niet voldaan aan de getoetste voorwaarden.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde niet is voldaan:

Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving de wijze waarop bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind of problemen worden gesignaleerd en ouders worden doorverwezen naar passende instanties voor verdere ondersteuning.
(art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 2 onder c Besluit kwaliteit kinderopvang)

Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de basisgroepen.
(art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 2 onder d Besluit kwaliteit kinderopvang)

Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop kinderen kunnen wennen aan een nieuwe basisgroep waarin zij zullen worden opgevangen.
(art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 2 onder e Besluit kwaliteit kinderopvang)

Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van het beleid ten aanzien van het gebruik kunnen maken van buitenschoolse opvang gedurende extra dagdelen.
(art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 3 onder c Besluit kwaliteit kinderopvang)

Verantwoorde buitenschoolse opvang

Tijdens het inspectie bezoek is er geobserveerd in de groep
De houder van een kindercentrum moet verantwoorde kinderopvang bieden.
Hieronder wordt verstaan: het in een veilige en gezonde omgeving bieden van emotionele veiligheid aan kinderen,
het bevorderen van de persoonlijke en sociale competentie van kinderen en de socialisatie van kinderen door overdracht van algemeen aanvaarde waarden en normen.

Het oordeel van de toezichthouder is tot stand gekomen door waarnemingen tijdens de observatie. Uit deze pedagogische observatie is gebleken dat de beroepskrachten ten tijde van het onderzoek onvoldoende handelen volgens het pedagogisch beleid en aansluiten bij het ontwikkelingsniveau van de kinderen. Hierna zijn enkele voorbeelden beschreven waarop dit oordeel is gebaseerd.

Emotionele veiligheid:
Uit veldinstrument observatie pedagogische praktijk:

*'De beroepskrachten gedragen zijn niet echt betrokken bij de kinderen. Zij hebben **geen professioneel-affectieve relatie** met de kinderen. Zij beschouwen de groep als eenheid en sluiten niet aan op de individuele kinderen. Zij komen **afstandelijk** over.'*

Praktijksituatie:
De beroepskrachten voeren de taken uit die ze moeten doen. Ze spelen niet met de kinderen mee. De kinderen vermaken zichzelf.

Sociale competentie:
Uit veldinstrument observatie pedagogische praktijk:

*'De beroepskrachten grijpen **niet adequaat** in (bv met dreigementen, irritatie, straf zonder uitleg). Kinderen krijgen **geen kans** om aanleiding en verloop van het conflict uit te leggen.'*

Praktijksituatie:
De kinderen spelen met een tuinsproeier. Een kind duwt een ander kind richting de tuinsproeier. Het geduwde kind begint te huilen. De beroepskracht vraagt wat er aan de hand is. Het kind geeft aan dat hij niet nat wilde, waarop de beroepskracht zegt dat hij dan daar niet moet gaan staan. Tegen het kind dat duwde wordt niks gezegd, terwijl dat kind gelijk aangaf dat het zijn schuld was.

Conclusie:
De emotionele veiligheid en de sociale competentie worden onvoldoende gewaarborgd. Er wordt niet voldaan aan de getoetste voorwaarden.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde niet is voldaan:

In het kader van het bieden van verantwoorde buitenschoolse opvang, draagt de houder er in ieder geval zorg voor dat, rekening houdend met de ontwikkelingsfase waarin kinderen zich bevinden:

- a. op een sensitieve en responsieve manier met kinderen wordt omgegaan, respect voor de autonomie van kinderen wordt getoond en grenzen worden gesteld aan en structuur wordt geboden voor het gedrag van kinderen, zodat kinderen zich emotioneel veilig en geborgen kunnen voelen;
 - b. kinderen spelenderwijs worden uitgedaagd in de ontwikkeling van hun motorische vaardigheden, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden en creatieve vaardigheden, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving;
 - c. kinderen worden begeleid in hun interacties, waarbij hen spelenderwijs sociale kennis en vaardigheden worden bijgebracht, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden;
 - d. kinderen worden gestimuleerd om op een open manier kennis te maken met de algemeen aanvaarde waarden en normen in de samenleving met het oog op een respectvolle omgang met anderen en een actieve participatie in de maatschappij.
- (art 1.49 lid 1 en 2 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 11 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (gesprek met de houder op 28 mei 2018)
- Interview (gesprek met de aanwezige beroepskrachten op 28 mei 2018)
- Observaties (tijdens het bezoek aan de locatie op 28 mei 2018)
- Pedagogisch beleidsplan (versie 2018)

Personeel en groepen

Inleiding

Onder de Wet kinderopvang en aanverwante regelgeving gelden onder meer eisen voor verklaringen omtrent het gedrag (VOG) voor personen werkzaam bij de kinderopvangorganisatie. Daarnaast gelden eisen voor de opvang in groepen en het aantal beroepskrachten dat ingezet moet worden op een groep kinderen.

Binnen dit domein zijn de beroepskrachten gecontroleerd op een passende beroepskwalificatie. Daarnaast is er beoordeeld of de medewerkers die in dienst zijn van de houder, of structureel aanwezig, gekoppeld zijn aan het Personen register Kinderopvang (PRK). Een koppeling kan alleen plaats vinden wanneer de persoon een geldig verklaring omtrent het gedrag (VOG) heeft.

Verder is gecontroleerd hoe de houder de groepen indeelt en of er aan de beroepskracht-kind ratio (BKR) wordt voldaan. De beroepskracht-kindratio (BKR) en de stam/basisgroepen zijn gecontroleerd door middel van roosters, plaatsingslijsten en presentielijsten.

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

Alle medewerkers hebben een nieuwe VOG aan moeten vragen en zijn inmiddels gekoppeld in het personenregister.

Voor de houder zelf geldt dat hij een onjuiste VOG had en een nieuwe heeft aan moeten vragen. De houder is zelf nog niet gekoppeld in het personenregister, dit geldt ook voor de stagiaire.

Tijdens dit jaarlijkse onderzoek zijn de volgende VOG's in het PRK beoordeeld:

- van zes medewerkers die al langer in dienst zijn
- van één stagiaire
- van de houder

Conclusie

Vanwege het ontbreken van de juiste VOG's op de locatie en het niet gekoppeld zijn van de houder en de stagiaire, in het personenregister, wordt er niet voldaan aan de getoetste voorwaarden.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde niet is voldaan:

In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:

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

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

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

(art 1.50 lid 3 Wet kinderopvang; art 17d Regeling Wet kinderopvang; art 18a Besluit landelijk register kinderopvang, register buitenlandse kinderopvang en personenregister kinderopvang)

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

(art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

Opleidingseisen en eisen aan de inzet van leerlingen

Tijdens dit jaarlijkse onderzoek zijn de diploma's van de medewerkers beoordeeld. Alle gecontroleerde medewerkers beschikken over een geldig diploma.

Van het totaal aantal aanwezige beroepskrachten op de locatie is maximaal een derde deel stagiaire of beroepskracht in opleiding en bij het bepalen van de inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiairs wordt rekening gehouden met de opleidingsfase waarin zij zich op dat moment bevinden.

Alle gecontroleerde medewerkers beschikken over een geldig diploma en er wordt voldaan aan de eisen omtrent de inzet van leerlingen.

Conclusie

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarden.

Aantal beroepskrachten

De beroepskracht-kindratio (BKR) is berekend aan de hand van de presentielijsten en roosters waarbij rekening wordt gehouden met de leeftijd van de kinderen. Door middel van een steekproef zijn de roosters en presentielijsten van week 21 en maandag 28 mei beoordeeld. Met behulp van www.1ratio.nl is gecontroleerd of er in de hiervoor genoemde weken voldoende beroepskrachten op de groepen staan.

Uit de steekproef is gebleken dat de houder onvoldoende beroepskrachten inzet voor het aantal aanwezige kinderen.

datum	dagdeel	aantal aanwezige	aantal aanwezige	aantal beroepskrachten
-------	---------	------------------	------------------	------------------------

		kinderen	beroepskrachten	nodig
22 mei	ochtend	0 jaar: 2 1 jaar: 3 2 jaar: 2 3 jaar: 2 4-8 jaar: 3	2	3
23 mei	middag	0 jaar: 2 2 jaar: 1 3 jaar: 1 4-8 jaar: 4	1	2
25 mei	middag	0 jaar: 2 1 jaar: 1 3 jaar: 3 4-8 jaar: 1	1	2

Conclusie:

Omdat het beroepskracht-kind-ratio op een aantal dagen niet voldoet aan de eisen, wordt er niet voldaan aan de getoetste voorwaarden.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde niet is voldaan:

De verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in een basisgroep (beroepskracht-kindratio) wordt bepaald op grond van tabel 2 in bijlage 1a, onderdeel b bij het besluit en de daarbij behorende rekenregels. Gebruik kan worden gemaakt van de rekentool op de website www.1ratio.nl

In afwijking hiervan kunnen voor en na de dagelijkse schooltijd alsmede gedurende vrije middagen van de basisschool voor ten hoogste een half uur per dag minder beroepskrachten worden ingezet, met dien verstande dat ten minste de helft van het aantal beroepskrachten wordt ingezet.

Indien bij buitenschoolse opvang per dag ten minste tien aaneengesloten uren opvang wordt geboden, kunnen, op vrije dagen van de basisschool of tijdens de schoolvakanties, in afwijking van het aantal minimaal in te zetten beroepskrachten, voor ten hoogste drie uren per dag minder beroepskrachten worden ingezet. Dit met inachtneming van de in het pedagogisch beleidsplan vastgestelde tijden waarop minder beroepskrachten kunnen worden ingezet dan minimaal vereist op grond van de beroepskracht-kindratio alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken.

Gedurende de uren dat minder beroepskrachten worden ingezet wordt ten minste de helft van het aantal vereiste beroepskrachten ingezet. De afwijkende inzet kan op de dagen van de week verschillen, zij het dat de afwijkende inzet niet per week verschilt.
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 3 onder a en 16 lid 1, 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Indien op grond van het afwijken van de beroepskracht-kindratio slechts één beroepskracht op het kindercentrum wordt ingezet, is ter ondersteuning van deze beroepskracht ten minste één andere volwassene in het kindercentrum aanwezig.
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 16 lid 6 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

De opvang vindt ten tijde van het onderzoek plaats in een stamgroep en in de middag in een combigroep. Dit blijkt ook uit de gecontroleerde presentielijsten.

Ouders en kind weten welke beroepskrachten op welke dagen aanwezig zijn. Dit blijkt uit het fotobord, bij de ingang.

Er wordt voldaan aan de voorwaarden van de vaste beroepskrachten per kind, waarbij rekening gehouden wordt met de leeftijd van de kinderen.

Aan ieder kind wordt een mentor toegewezen. De mentor is een beroepskracht van het kind en bespreekt de ontwikkeling van het kind periodiek met de ouders. Tevens is de mentor voor de ouders aanspreekpunt bij vragen over de ontwikkeling en het welbevinden van het kind.

Conclusie:

Er wordt voldaan aan de voorwaarden waardoor de stabiliteit van de opvang voor kinderen wordt geborgd.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (gesprek met de houder op 28 mei 2018)
- Interview (gesprek met de aanwezige beroepskrachten op 28 mei 2018)
- Observaties (tijdens het bezoek aan de locatie op 28 mei 2018)
- Verklaringen omtrent het gedrag (personenregister)
- Diploma's beroepskrachten (dipoma's op de locatie ingezien)
- Presentielijsten (week 21)
- Personeelsrooster (week 21)

Veiligheid en gezondheid

Inleiding

Onder de Wet kinderopvang en aanverwante regelgeving worden onder meer voorwaarden gesteld waaruit blijkt dat de houder moet zorgdragen voor kinderopvang in een veilige en gezonde omgeving.

Het gaat daarbij onder meer over de volgende onderwerpen:

- De houder moet een veiligheidsbeleid en gezondheidsbeleid voeren dat de veiligheid en gezondheid van de op te vangen kinderen zo veel mogelijk waarborgt.
- De houder is verantwoordelijk voor een vastgelegde procedure en implementatie daarvan op het gebied van kindermishandeling (met inbegrip van huiselijk geweld).

De bevindingen hieromtrent worden hieronder beschreven en beoordeeld.

Veiligheids- en gezondheidsbeleid

Tijdens de inspectie is gekeken of de houder een veiligheids- en gezondheidsbeleid heeft gemaakt, waarin de risico's van de opvanglocatie inzichtelijk worden gemaakt.

De houder heeft een veiligheids- en gezondheidsbeleid opgesteld, in december 2017. In dit veiligheids- en gezondheidsbeleid staan een aantal thema's beschreven zoals vallen, verstikking, vergiftiging, verbranding, verdrinking en sociale veiligheid.

De houder beschrijft enkele voorbeelden. Eén van de voorbeelden is de bank, dit beschrijven de beroepskrachten ook als een groot risico.

Op de locatie zijn echter nog meer risico's te beschrijven. Voorbeelden van mogelijke risico's:

- de bar in de groepsruimte (voorste deel van de groepsruimte wordt in het weekend gebruikt als groepsaccommodatie) is deels afgeschermd door meubilair van de groepsaccommodatie, de voetsteun van de bar steekt uit, kinderen kunnen hier tegenaan vallen.
- er is een trampoline buiten, deze wordt niet beschreven
- kinderen spelen alleen buiten, of binnen als een beroepskracht alleen is, is er minder toezicht.

Naast de grote risico's benoemen de beroepskrachten ook kleine risico's als de stopcontactbeveiligers controleren en de grondbox voor de kleintjes, waar de groten niet in mogen. De grote kinderen wordt dat geleerd wat er kan gebeuren. Deze risico's staan niet beschreven in het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

In het gezondheidsbeleid wordt beschreven dat de kinderen altijd handen wassen met water en zeep voor het eten. Tijdens het jaarlijks onderzoek kwamen de kinderen uit school en gingen gelijk aan tafel. Ze hebben niet eerst hun handen gewassen.

In het veiligheids- en gezondheidsbeleid staat niet beschreven hoe de houder zorg draagt voor de uitvoering van het plan van aanpak, alsmede de wijze waarop kinderen wordt geleerd om te gaan met risico's.

Er is geen aandacht voor het vormen, implementeren, evalueren en actualiseren van het beleid.

De houder heeft een achterwachtregeling ingesteld.

Alle medewerkers beschikken over een EHBO-diploma. Deze wordt is juni/juli van dit jaar herhaald bij het Nederlands Instituut voor Bedrijfshulpverlening (NIBHV)

Conclusie:

Omdat het veiligheids- en gezondheidsbeleid niet volledig is wordt er niet voldaan aan de getoetste voorwaarden met betrekking tot het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde niet is voldaan:

De houder of voorgenomen houder stelt het veiligheids- en gezondheidsbeleid schriftelijk vast en verstrekt dit bij de aanvraag tot exploitatie. De houder evalueert, en indien nodig actualiseert, het veiligheids- en gezondheidsbeleid binnen drie maanden na opening van het kindercentrum. Daarna houdt de houder het veiligheids- en gezondheidsbeleid actueel. (art 1.49 lid 1 en art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 13 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de wijze waarop de houder er zorg voor draagt dat het veiligheids- en gezondheidsbeleid samen met de beroepskrachten een continue proces is van het vormen van beleid, implementeren, evalueren en actualiseren. (art 1.49 lid 1 en art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 13 lid 3 onder a Besluit kwaliteit kinderopvang)

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de risico's die de opvang van kinderen van het desbetreffende kindercentrum met zich meebrengt, waarbij in ieder geval wordt ingegaan op:

- de voornaamste risico's met grote gevolgen voor de veiligheid van kinderen;
 - de voornaamste risico's met grote gevolgen voor de gezondheid van kinderen;
 - het risico op grensoverschrijdend gedrag door beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers, overige aanwezige volwassenen en kinderen.
- (art 1.49 lid 1 en art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 13 lid 3 onder b Besluit kwaliteit kinderopvang)

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een plan van aanpak waarin in concrete termen is aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn zijn respectievelijk worden genomen, teneinde deze voornaamste risico's met grote gevolgen betreffende veiligheid, gezondheid en het risico op grensoverschrijdend gedrag in te perken en de handelwijze indien deze risico's zich verwezenlijken.

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

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een beschrijving in algemene zin van de wijze waarop kinderen wordt geleerd om te gaan met risico's waarvan de gevolgen voor de veiligheid en gezondheid van kinderen beperkt zijn en welke derhalve niet zijn aan te merken als voornaamste risico's met grote gevolgen betreffende veiligheid en gezondheid en als risico op grensoverschrijdend gedrag.

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

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de wijze waarop de houder er zorg voor draagt dat het actuele veiligheids- en gezondheidsbeleid en de evaluaties daarvan inzichtelijk zijn voor de beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers en ouders.

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

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (gesprek met de houder op 28 mei 2018)
- Interview (gesprek met de aanwezige beroepskrachten op 28 mei 2018)
- Observaties (tijdens het bezoek aan de locatie op 28 mei 2018)
- Risico-inventarisatie veiligheid (veiligheids- en gezondheidsbeleid)
- Risico-inventarisatie gezondheid (veiligheids- en gezondheidsbeleid)

Overzicht getoetste inspectie-items

Pedagogisch klimaat
Pedagogisch beleid
Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving de wijze waarop bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind of problemen worden gesignaleerd en ouders worden doorverwezen naar passende instanties voor verdere ondersteuning. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 2 onder c Besluit kwaliteit kinderopvang)
Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de basisgroepen. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 2 onder d Besluit kwaliteit kinderopvang)
Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop kinderen kunnen wennen aan een nieuwe basisgroep waarin zij zullen worden opgevangen. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 2 onder e Besluit kwaliteit kinderopvang)
Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van het beleid ten aanzien van het gebruik kunnen maken van buitenschoolse opvang gedurende extra dagdelen. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 3 onder c Besluit kwaliteit kinderopvang)
Het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan. De houder draagt er zorg voor dat in de buitenschoolse opvang conform het pedagogisch beleidsplan wordt gehandeld. (art 1.49 lid 1 en 2, 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)
Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de aspecten van verantwoorde buitenschoolse opvang, bedoeld in artikel 11 van het Besluit kwaliteit kinderopvang. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 2 onder a Besluit kwaliteit kinderopvang)
Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop de mentor de verkregen informatie over de ontwikkeling van het kind 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. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 2 onder b Besluit kwaliteit kinderopvang)
Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet dan vereist is op basis van het aantal aanwezige kinderen, alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken en wordt voldaan aan de beroepskracht-kindratio. De afwijkende inzet van het minimum aantal beroepskrachten op grond van de beroepskracht-kindratio kan op de dagen van de week verschillen, zij het dat de afwijkende inzet niet per week verschilt. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 3 onder a Besluit kwaliteit kinderopvang)
Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de taken die beroepskrachten in opleiding, stagiairs en vrijwilligers in de buitenschoolse opvang kunnen uitvoeren en de wijze waarop zij hierbij worden begeleid. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 3 onder e Besluit kwaliteit kinderopvang)

Verantwoorde buitenschoolse opvang

In het kader van het bieden van verantwoorde buitenschoolse opvang, draagt de houder er in ieder geval zorg voor dat, rekening houdend met de ontwikkelingsfase waarin kinderen zich bevinden:

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

(art 1.49 lid 1 en 2 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 11 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Personeel en groepen

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:

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

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

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

(art 1.50 lid 3 Wet kinderopvang; art 17d Regeling Wet kinderopvang; art 18a Besluit landelijk register kinderopvang, register buitenlandse kinderopvang en personenregister kinderopvang)

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

(art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

Opleidingseisen en eisen aan de inzet van leerlingen

Beroepskrachten en beroepskrachten meertalige buitenschoolse opvang beschikken over een voor de werkzaamheden passende opleiding en bewijsstukken. De beroepskwalificatie-eisen en bewijsstukken die voor beroepskrachten worden genoemd in de meest recent aangevangen cao kinderopvang en de cao welzijn en maatschappelijke dienstverlening (cao sociaal werk), worden aangemerkt als beroepskwalificatie-eisen en bewijsstukken voor een passende opleiding. Een beroepskracht meertalige buitenschoolse opvang beschikt daarbij over een bewijsstuk waaruit blijkt dat hij de Duitse, Engelse of Franse taal voor de deelvaardigheden gesprekken voeren, lezen, luisteren en spreken beheerst op ten minste niveau B2 van het Europees Referentiekader (ERK) voor talen.
(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 15 lid 1 en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 9a lid 1 en 2 Regeling Wet kinderopvang)

Aantal beroepskrachten

De verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in een basisgroep (beroepskracht-kindratio) wordt bepaald op grond van tabel 2 in bijlage 1a, onderdeel b bij het besluit en de daarbij behorende rekenregels.
Gebruik kan worden gemaakt van de rekentool op de website www.1ratio.nl

In afwijking hiervan kunnen voor en na de dagelijkse schooltijd alsmede gedurende vrije middagen van de basisschool voor ten hoogste een half uur per dag minder beroepskrachten worden ingezet, met dien verstande dat ten minste de helft van het aantal beroepskrachten wordt ingezet.

Indien bij buitenschoolse opvang per dag ten minste tien aaneengesloten uren opvang wordt geboden, kunnen, op vrije dagen van de basisschool of tijdens de schoolvakanties, in afwijking van het aantal minimaal in te zetten beroepskrachten, voor ten hoogste drie uren per dag minder beroepskrachten worden ingezet. Dit met inachtneming van de in het pedagogisch beleidsplan vastgestelde tijden waarop minder beroepskrachten kunnen worden ingezet dan minimaal vereist op grond van de beroepskracht-kindratio alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken.

Gedurende de uren dat minder beroepskrachten worden ingezet wordt ten minste de helft van het aantal vereiste beroepskrachten ingezet. De afwijkende inzet kan op de dagen van de week verschillen, zij het dat de afwijkende inzet niet per week verschilt.
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 3 onder a en 16 lid 1, 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Indien op grond van het afwijken van de beroepskracht-kindratio slechts één beroepskracht op het kindercentrum wordt ingezet, is ter ondersteuning van deze beroepskracht ten minste één andere volwassene in het kindercentrum aanwezig.
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 16 lid 6 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Indien op grond van de benodigde beroepskracht-kindratio slechts één beroepskracht in het kindercentrum aanwezig is, is tevens een volwassene beschikbaar die telefonisch bereikbaar is en die binnen vijftien minuten in het kindercentrum aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit. De houder informeert de bij het kindercentrum werkzame personen over de naam en het telefoonnummer van deze persoon.
(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 16 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang)

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 1a, onderdeel b van het Besluit kwaliteit kinderopvang.

Het vereiste van opvang in één basisgroep geldt niet:

- indien kinderen bij activiteiten als beschreven in het pedagogisch beleidsplan de basisgroep verlaten;
- indien met vooraf gegeven schriftelijke toestemming van de ouders het kind gedurende een tussen houder en ouders overeengekomen periode worden opgevangen in één andere basisgroep dan de vaste basisgroep.

De eis ten aanzien van de maximale groepsgrootte geldt niet indien kinderen bij activiteiten als beschreven in het pedagogisch beleidsplan de groep verlaten.

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

Aan ieder kind wordt een mentor toegewezen. De mentor is een beroepskracht van het kind en bespreekt, indien wenselijk, de ontwikkeling van het kind periodiek met de ouders. Tevens is de mentor voor de ouders en het kind aanspreekpunt bij vragen over de ontwikkeling en het welbevinden van het kind.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 18 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Veiligheid en gezondheid

Veiligheids- en gezondheidsbeleid

De houder of voorgenomen houder stelt het veiligheids- en gezondheidsbeleid schriftelijk vast en verstrekt dit bij de aanvraag tot exploitatie. De houder evalueert, en indien nodig actualiseert, het veiligheids- en gezondheidsbeleid binnen drie maanden na opening van het kindercentrum. Daarna houdt de houder het veiligheids- en gezondheidsbeleid actueel.

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

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de wijze waarop de houder er zorg voor draagt dat het veiligheids- en gezondheidsbeleid samen met de beroepskrachten een continue proces is van het vormen van beleid, implementeren, evalueren en actualiseren.

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

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de risico's die de opvang van kinderen van het desbetreffende kindercentrum met zich meebrengt, waarbij in ieder geval wordt ingegaan op:

- de voornaamste risico's met grote gevolgen voor de veiligheid van kinderen;
- de voornaamste risico's met grote gevolgen voor de gezondheid van kinderen;
- het risico op grensoverschrijdend gedrag door beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers, overige aanwezige volwassenen en kinderen.

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

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een plan van aanpak waarin in concrete termen is aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn zijn respectievelijk worden genomen, teneinde deze voornaamste risico's met grote gevolgen betreffende veiligheid, gezondheid en het risico op grensoverschrijdend gedrag in te perken en de handwijze indien deze risico's zich verwezenlijken.

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

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een beschrijving in algemene zin van de wijze waarop kinderen wordt geleerd om te gaan met risico's waarvan de gevolgen voor de veiligheid en gezondheid van kinderen beperkt zijn en welke derhalve niet zijn aan te merken als voornaamste risico's met grote gevolgen betreffende veiligheid en gezondheid en als risico op grensoverschrijdend gedrag.

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

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de wijze waarop de houder er zorg voor draagt dat het actuele veiligheids- en gezondheidsbeleid en de evaluaties daarvan inzichtelijk zijn voor de beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers en ouders.

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

De houder heeft voor elk kindercentrum een beleid dat ertoe leidt dat de veiligheid en gezondheid van de op te vangen kinderen zoveel mogelijk is gewaarborgd. De houder draagt er zorg voor dat er in de buitenschoolse opvang conform het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt gehandeld.

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

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de wijze waarop de achterwacht is geregeld indien er met inachtneming van de beroepskracht-kindratio of bij het afwijken van de inzet van het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten op grond van de beroepskracht-kindratio, slechts een beroepskracht op het kindercentrum aanwezig is.

(art 1.49 lid 1 en art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 13 lid 3 onder f en art 16 lid 5 en 6 Besluit kwaliteit kinderopvang)

De houder draagt er zorg voor dat er gedurende de buitenschoolse opvang te allen tijde ten minste één volwassene aanwezig is die gekwalificeerd is voor het verlenen van eerste hulp aan kinderen conform de in de Regeling Wet kinderopvang aan deze kwalificatie gestelde nadere regels.
(art 1.49 lid 1 en art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 13 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 8 Regeling Wet kinderopvang)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : Simalabim
Vestigingsnummer KvK : 000011602260
Aantal kindplaatsen : 16

Gegevens houder

Naam houder : De Vogelsangh
Adres houder : Heuvelenweg 29
Postcode en plaats : 7991CM Dwingeloo
KvK nummer : 04032059
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Drenthe
Adres : Postbus 144
Postcode en plaats : 9400AC ASSEN
Telefoonnummer : 0592-306300
Onderzoek uitgevoerd door : A.M. Buigholt

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Westerveld
Adres : Postbus 50
Postcode en plaats : 7970AB HAVELTE

Planning

Datum inspectie : 28-05-2018
Opstellen concept inspectierapport : 03-07-2018
Zienswijze houder : 16-07-2018
Vaststelling inspectierapport : 17-07-2018
Verzenden inspectierapport naar houder : 17-07-2018
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 17-07-2018
Openbaar maken inspectierapport : 17-07-2018

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Hierbij onze zienswijze op het rapport van 28 mei 2018

28 mei jl. heeft de jaarlijkse inspectie plaatsgevonden bij Simsalabim door de GGD Drenthe. Ten tijde van deze 4 uur durende inspectie waren er twee pedagogisch medewerkers aan het werk. De intensiteit en duur van de inspectie was voor zowel simsalabim in het algemeen als voor de medewerkers nieuw. Dit ten gevolge van de wijzigingen in wetgeving ingaande januari 2018.

Waar wij in de voorgaande jaren ('15, '16, '17) voldeden aan de voorwaarde zijn er dit jaar verschillende op en aanmerkingen uit de inspectie naar voren gekomen. Middels deze zienswijze willen wij graag reageren op deze inspectie uitkomsten.

Allereerst willen wij beginnen door op te merken dat wij erg zijn geschrokken van de harde woorden die gebruikt zijn door de inspecteur. En hoewel wij ons niet volledig in de bevindingen van de inspecteur herkennen, is het feit dat de inspecteur het op deze manier geïnterpreteerd heeft voor ons reden genoeg om hierop te reageren en actie te ondernemen.

Wat betreft de BKR, pedagogische beleidsplan en het beleid veiligheid en gezondheid zijn we het eens met de inspectie. We werken er hard aan om z.s.m. aan de eisen te voldoen. Daarnaast is er een opmerking gemaakt over de aanwezigheid en de koppeling van de VOG's. Ten tijde van de inspectie was nog niet iedereen gekoppeld aan simsalabim (in het personenregister), dit is reeds opgelost (ruim een week voor het verschijnen van het inspectierapport).

Graag willen wij reageren op het onderdeel verantwoorde dagopvang en verantwoorde buitenschoolse opvang.

Beide medewerksters hebben de manier van observeren niet als prettig ervaren, hierbij hadden ze het gevoel in extreme mate op de vingers gekeken te worden. Ook het moment en de hoeveelheid vragen tijdens de werkzaamheden maakten het uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden lastiger. Het kan zijn dat hierdoor ook het idee van 'toezichthouder' is ontstaan. Wanneer je tijdens de werkzaamheden op een beleefde manier vragen van de inspecteur wil beantwoorden gaat dat ten koste van de werkzaamheden die je op een reguliere dag zou uitvoeren. Wij begrijpen dat er vragen gesteld moeten worden ter verduidelijking van de waarnemingen maar beide medewerkers hebben de timing van deze vragen niet als handig ervaren. Ook vinden zowel de medewerkers als locatieverantwoordelijke dat bij het noemen van praktijksituaties door de inspecteur de context hier en daar ontbreekt. Dit heeft tot gevolg dat de praktijksituaties zoals ze beschreven staan in het rapport niet overeenkomen met de beleving van de medewerkers. Kortom met in achtneming van deze zienswijze nemen wij de verbeterpunten ter harte en gaan wij onze uiterste best doen dit zo spoedig mogelijk door te voeren.