



## Inspectierapport

### **Mammy Daycare (KDV)**

Lodewijk van Deysselstraat 99  
1064 HM AMSTERDAM

Registratienummer: 702372754

Toezichthouder: GGD Amsterdam

In opdracht van: Gemeente Amsterdam

Datum inspectie: 19-02-2016

Type onderzoek: Jaarlijks onderzoek

Status: definitief

Datum vaststellen inspectierapport: 12-04-2016

# Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Pedagogisch klimaat

Personeel en groepen

Veiligheid en gezondheid

Accommodatie en inrichting

Ouderrecht

Inspectie-items

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

# Het onderzoek

## Onderzoeksopzet

Op 19 februari 2016 is op grond van artikel 1.62, tweede lid van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen een onaangekondigd jaarlijks onderzoek uitgevoerd.

In dit onderzoek is naar aanleiding van het risicoprofiel een beperkt aantal kwaliteitseisen onderzocht, namelijk de kwaliteitseisen op het gebied van het pedagogisch klimaat, de eisen aan het personeel, aan de beroepskracht-kind-ratio, de uitvoering van het veiligheids- en gezondheidsbeleid, de accommodatie en het ouderrecht. De kwaliteitseisen die zijn onderzocht staan achter in het rapport vermeld.

De houder is in de gelegenheid gesteld om binnen de onderzoekstermijn een aantal documenten na te sturen aan de toezichthouder. Hier is op 14 maart 2016 gevolg aan gegeven.

## Beschouwing

Kinderdagverblijf Mammy Daycare is een kleinschalig kindercentrum waarin maximaal zeven kinderen worden opgevangen. Het is een eenmanszaak waarvan de houder tevens zelf als beroepskracht op de groep staat.

Het kinderdagverblijf is gelegen in een bedrijfspand in Amsterdam Nieuw-West. Het kindercentrum is sinds eind 2012 geopend. De houder heeft een duidelijke visie op de kinderopvang en opvoeding van kinderen. Deze visie kenmerkt zich door een gezonde biologische voedingsstijl, individuele aandacht voor de kinderen en creativiteit. Tijdens het huidige onderzoek zijn geen overtredingen geconstateerd. Er is een handhavingprocedure geweest naar aanleiding van tekortkomingen in (voornamelijk) het schriftelijk beleid. Hiervan is in eerder onderzoek beoordeeld dat inmiddels aan de voorwaarden wordt voldaan.

Tijdens het inspectiebezoek stond er een andere beroepskracht op de groep ter vervanging van de houder die wegens haar zwangerschap met verlof is. Er is tevens een stagiaire in het kindercentrum werkzaam. Er werken twee beroepskrachten en twee stagiaires op de groep die gedurende het verlof meerdere dagen werkzaam zijn en al voor het verlof van de houder vaste dagen op de groep werkten. Na haar verlof zal de houder in eerste instantie minder dagen op de groep werken en zullen de huidige beroepskrachten in dienst blijven.

Op 30 maart 2016 heeft de toezichthouder in een telefoongesprek een lid van de oudercommissie gesproken over de kwaliteit van de opvang. Zij geeft aan dat zij erg tevreden is over de omgang van de beroepskrachten met de kinderen. De kinderen maken een tevreden indruk en het contact tussen de ouders en de beroepskrachten is open en positief. Zij geeft tevens aan tevreden te zijn over de inrichting van de binnen- en buitenruimte ondanks de kleinschaligheid. Door deze kleinschaligheid doet het geheel ook huiselijk aan volgens het oudercommissielid. Ook het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt als voldoende beoordeeld.

## Advies aan college van B&W

De toezichthouder heeft in dit onderzoek geen overtredingen geconstateerd en adviseert om dit rapport ter kennisname in ontvangst te nemen.

# Observaties en bevindingen

## Pedagogisch klimaat

### Pedagogisch beleidsplan

Per 1 juli 2015 dient in het pedagogisch beleidsplan te worden beschreven op welke wijze de beroepskrachten in de dagopvang bijzonderheden in de ontwikkeling van kinderen of andere problemen signaleren en ouders doorverwijzen naar passende instanties die hierbij verdere ondersteuning kunnen bieden. Tevens dient te worden beschreven op welke wijze de beroepskrachten in de dagopvang worden toegerust voor de taak van signaleren en doorverwijzen en op welke wijze zij daarbij ondersteund worden.

Beide voorwaarden zijn ten tijde van het inspectiebezoek niet in het pedagogisch beleidsplan van het kinderdagverblijf opgenomen. De houder is binnen de onderzoekstermijn in de gelegenheid gesteld om het pedagogisch beleidsplan aan te passen. De toezichthouder heeft beoordeeld dat er inmiddels aan de voorwaarden wordt voldaan.

### Pedagogische praktijk

De houder draagt zorg voor het uitvoering van het pedagogisch beleidsplan. De houder staat normaliter zelf op de groep en heeft de nieuwe beroepskrachten aangenomen op hun pedagogische visie en omgang met de kinderen. De stagiaires heeft zij zelf ingewerkt en op de hoogte gebracht van het pedagogisch beleid.

Tijdens het inspectiebezoek wordt er uitvoering gegeven aan de vier pedagogische basisdoelen, te weten het waarborgen van de emotionele veiligheid, het stimuleren van de persoonlijke en sociale competenties en de overdracht van normen en waarden.

De onderstaande observaties illustreren dit:

Bij binnenkomst van de toezichthouder zitten drie kinderen samen met een beroepskracht en een stagiaire aan tafel fruit te eten. Er wordt op vriendelijke en warme toon met de kinderen gesproken. De kinderen maken een tevreden en blijde indruk. Er wordt in de groepsruimte gefietst en de kinderen spelen met gymmatten, waarmee een huis wordt gebouwd. De beroepskracht zit erbij op de grond en geniet zichtbaar van de spelende kinderen. Zij begeleidt het spel waar nodig.

Op een groot vel in de groepsruimte zijn de namen van de kinderen opgeschreven met daaronder hun favoriete bezigheden en/of spel van dat moment. Op deze wijze worden de andere beroepskrachten en de ouders geïnformeerd over het kind. Hiermee wordt ook blijk gegeven van kennis over de individuele kinderen. Hieruit blijkt dat er zorg wordt gedragen voor het bieden van emotionele veiligheid.

De kinderen spelen tijdens het inspectiebezoek buiten in de achtertuin en de beroepskracht en stagiaire spelen actief mee. Er wordt aangegeven dat er tevens uitstapjes naar een nabijgelegen speeltuin worden gemaakt. Er is voldoende aandacht voor de motorische ontwikkeling.

In de groepsruimte zijn verschillende knutselwerkjes tentoongesteld. Er is zichtbaar aandacht voor de creatieve ontwikkeling van de kinderen en zij mogen op hun eigen wijze invulling geven aan hun knutselwerk of tekening. Er komt bovendien regelmatig een kunstenaar op het kinderdagverblijf die op vrijwillige basis met de kinderen creatieve activiteiten uitvoert.

Na het buiten spelen mogen de kinderen een boek uitkiezen om samen met de beroepskracht op de bank te lezen. Als een kind liever wil fietsen, wordt deze keuze gerespecteerd. Er wordt op interactieve wijze met de kinderen gelezen. Hierbij komt het benoemen van kleuren en tellen aan bod. In de groepsruimte hangen pictogrammen van verschillende lichaamsdelen en hun benamingen. Hieruit blijkt dat er zorg wordt gedragen voor het stimuleren van de persoonlijke competentie.

Wanneer twee kinderen onderling een conflict hebben, komt de beroepskracht rustig tussenbeide. Zij leert de kinderen om sorry te zeggen en veroordeelt de kinderen niet. Hieruit blijkt dat er zorg wordt gedragen voor het stimuleren van de sociale competentie en de overdracht van normen en waarden.

### Gebruikte bronnen:

- Pedagogisch beleid Mammy Daycare d.d februari 2016 en d.d. maart 2016
- Observaties op de groep

## Personeel en groepen

### Verklaring omtrent het gedrag

De personen die werkzaam zijn bij het kindercentrum beschikken over een geldige verklaring omtrent het gedrag die voor aanvang van de werkzaamheden is overgelegd en op dat moment niet ouder is dan twee maanden. Deze beoordeling is gebaseerd op een steekproef onder het personeel dat sinds het laatste reguliere inspectiebezoek in dienst is getreden. Dit betreft twee beroepskrachten en twee stagiaires.

### Passende beroepskwalificatie

De personen die werkzaam zijn bij het kindercentrum beschikken over een passende beroepskwalificatie zoals in de cao Kinderopvang is opgenomen. Dit is gebaseerd op een steekproef onder het personeel dat sinds het laatste reguliere inspectiebezoek in dienst is getreden. Dit betreft twee beroepskrachten.

### Opvang in groepen

Er is één stamgroep waarin maximaal zeven kinderen worden opgevangen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar. Ten tijde van het inspectiebezoek worden er kinderen in de leeftijd van 1 tot 4 jaar oud opgevangen.

### Beroepskracht-kind-ratio

Op de dag van het inspectiebezoek worden er voldoende beroepskrachten ingezet voor het aantal kinderen dat wordt opgevangen. Er worden namelijk in de groep drie kinderen opgevangen door één beroepskracht. Normaliter worden er op deze dag zes kinderen opgevangen, maar wegens ziekte zijn deze afwezig.

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

De werktijden van de beroepskracht zijn maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur. De middagpauze wordt op de groep gehouden en duurt 30 minuten. Deze wordt ergens tussen 12.30 en 15.00 uur opgenomen wanneer de kinderen in bed liggen. Momenteel slapen alle kinderen nog. Wanneer er in de toekomst kinderen wakker blijven, zal de beroepskracht in feite geen pauze kunnen hebben. Hiervan zijn de houder en de andere beroepskracht zich bewust.

De stagiaire werkt van 9.00 tot 17.30 uur en heeft tevens 30 minuten middagpauze. Zij mag zelf bepalen of deze pauze buiten of op de groep gehouden wordt. Hiermee wordt er voldaan aan de voorwaarden omtrent het afwijken van de beroepskracht-kind-ratio.

In het begin van de ochtend, tijdens de middagpauze en aan het einde van de middag is er een beroepskracht alleen in het kindercentrum aanwezig, aangezien de stagiaire van 9.00 uur tot 17.30 uur aanwezig is. De achterwacht is momenteel de houder en/of een kennis die beiden in de buurt wonen. Zij kunnen beiden binnen vijftien minuten op de locatie zijn. De beroepskracht is op de hoogte van de achterwachtregeling.

### Gebruik van de voorgeschreven voertaal

Gedurende de hele opvang wordt door alle beroepskrachten Nederlands gesproken.

### Gebruikte bronnen:

- Gesprekken met de beroepskracht en de houder
- Steekproef afschriften verklaringen omtrent het gedrag, ingezien op locatie en ontvangen op 14 maart 2016
- Steekproef afschriften beroepskwalificaties, ingezien op locatie en ontvangen op 14 maart 2016
- Overzicht inzet beroepskrachten januari en februari 2016, ontvangen op 21 maart 2016
- Presentielijsten januari en februari 2016, ontvangen op 21 maart 2016
- Pedagogisch beleid Mammy Daycare d.d februari 2016, ontvangen op 14 maart 2016
- Inspectieonderzoek

### Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

De houder was voor haar zwangerschapsverlof altijd de enige vaste beroepskracht. Het veiligheids- en gezondheidsbeleid is door haarzelf opgesteld en zij is hiervan logischerwijs op de hoogte. De nieuwe beroepskrachten en stagiaires zijn door de houder ingewerkt op alle beleidsdocumenten en de uitvoering hiervan in de praktijk.

De documenten liggen ter inzage in een map op de locatie en de werkinstructies zijn op verschillende plekken in de groepsruimte opgehangen.

Tijdens het inspectiebezoek heeft de toezichthouder zich specifiek gericht op het voedingsbeleid, de hygiënemaatregelen en het maken van een uitstapje.

Er wordt hoofdzakelijk biologische voeding aan de kinderen aangeboden waarin geen kunstmatige toevoegingen zitten en er wordt geen gebruik gemaakt van kant-en-klaarproducten.

Elke maandag worden er door een bedrijf dat uitsluitend biologische producten levert, boodschappen gebracht voor de hele week. De kinderen krijgen tevens water aangeboden of één keer per dag sterk verdund diksap. Er wordt geen gebruik gemaakt van een magnetron vanwege de schadelijke straling en het verlies van voedingsstoffen. Hiermee wordt er gehandeld volgens het beleid voedselbereiding.

Tijdens het inspectiebezoek wassen de kinderen na het buiten spelen hun handen. De beroepskracht wast na het verschonen haar handen. Er is tevens een handenwasinstructie op de groep opgehangen. Na het verschonen wordt het aankleedkussen gereinigd met een spuitbus met allesreiniger en papieren tissues. De gezichten van de kinderen worden na het eten schoongemaakt met een eigen washand. Het beddengoed van de kinderen is tevens persoonsgebonden en wordt wekelijks vervangen. Hiermee wordt er gehandeld naar het gezondheidsbeleid.

Er wordt regelmatig een uitstapje gemaakt naar de dichtst bijgelegen speeltuin, kinderboerderij en/of park. Hiervoor is een protocol opgesteld waarin is beschreven welke zaken moeten worden meegenomen en welke maatregelen moeten worden getroffen (zoals insmeren met zonnebrandcrème), bij welke temperatuur er niet naar buiten wordt gegaan, oversteekinstructies, handenwasinstructies na het aaien van dieren en controleren op teken na het bezoeken van een park. Hiermee wordt gehandeld volgens het protocol uitstapjes.

### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De organisatie heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vastgesteld in juli 2013. Hiervoor is gebruikgemaakt van het model dat is opgesteld door de Brancheorganisatie Kinderopvang.

De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode. De houder heeft zelf een online cursus gevolgd met betrekking tot de inhoud van de meldcode kindermishandeling en heeft hiervoor na het afronden van een toets een certificaat ontvangen. Zij heeft de meldcode samen met de beroepskrachten en de stagiaires uitgebreid doorgenomen. De stappen die genomen dienen te worden bij een vermoeden van kindermishandeling en de sociale kaart zijn in de groepsruimte opgehangen. De beroepskrachten zijn hiervan op de hoogte.

### Vierogenprincipe

Aan het vierogenprincipe wordt vormgegeven door middel van het inzetten van camera's in de groepsruimte en de slaapkamer en het dagelijks inzetten van stagiaires. Als de houder zelf op de groep staat, heeft een oudercommissielid te allen tijde toegang tot de livebeelden.

### Gebruikte bronnen:

- Gesprekken met de beroepskrachten en de houder
- Protocol buiten spelen, protocol uitstapjes, protocol gezondheid en voedselbereiding
- Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, versie juli 2016
- Pedagogisch beleidsplan, versie maart 2016

## Accommodatie en inrichting

### **Binnenspeelruimte**

Het kinderdagverblijf bevindt zich in een bedrijfsruimte met een vide. Op de vide is een keukenblok en een kantoor gevestigd. Hier komen de kinderen niet en de trap ernaartoe is afgeschermd met een traphek. De benedenruimte is passend ingericht. De voorste ruimte aan de straatzijde wordt gebruikt als slaapkamer. De deur tussen de slaapkamer en de groepsruimte staat altijd open waardoor de kinderen ook de slaapkamer kunnen gebruiken om te spelen en te fietsen. In de groepsruimte staat een bank, een hoge tafel met kussens en er is een speelhoekje. Er hangen door de hele ruimte knutselwerkjes met het thema winter.

### **Buitenspeelruimte**

Er is een kleine buitenruimte waarin de kinderen met los speelgoed en fietsjes kunnen spelen. Er zijn parasols aanwezig.

Er wordt regelmatig met de kinderen een uitstapje naar de nabijgelegen speeltuin gemaakt.

### **Gebruikte bronnen:**

- Inspectieonderzoek
- Protocol buiten spelen en protocol uitstapjes, ontvangen op 21 maart 2016

### **Informatie**

De houder informeert de ouders over alle vereiste onderwerpen door middel van een intakegesprek, een informatieboekje en een pedagogisch beleidsplan. De houder beschrijft in het informatieboekje de klachtenregeling en verwijst hierbij tevens naar de geschillencommissie waarvan een link is opgenomen.

### **Oudercommissie**

De houder heeft een oudercommissie ingesteld, waarin drie leden zitting hebben. Deze komt ongeveer vier à vijf dagen per jaar samen.

### **Klachten en geschillen 2016**

De houder heeft een klachtenregeling in het informatieboekje opgenomen. Deze klachtenregeling voldoet ten tijde van het inspectiebezoek niet aan de voorwaarden. De houder is in de gelegenheid gesteld om de klachtenregeling binnen de onderzoekstermijn aan te passen. Inmiddels voldoet deze aan de voorwaarden.

De houder is aangesloten bij een geschillencommissie.

### **Gebruikte bronnen:**

- Overzicht leden van de oudercommissie, ontvangen op 29 maart 2016
- Gesprek met een lid van de oudercommissie, d.d. 30 maart 2016
- Informatieboekje Mammy Daycare, versie februari 2016 en maart 2016
- Inspectieonderzoek



# Inspectie-items

## Pedagogisch klimaat

### Pedagogisch beleidsplan

- Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de wijze waarop beroepskrachten in de dagopvang bijzonderheden in de ontwikkeling van kinderen of andere problemen signaleren en ouders doorverwijzen naar passende instanties die hierbij verdere ondersteuning kunnen bieden.
- Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de wijze waarop beroepskrachten in de dagopvang worden toegerust voor de taak van signaleren en doorverwijzen en op welke wijze zij daarbij ondersteund worden.

### Pedagogische praktijk

- De houder draagt zorg voor uitvoering van het pedagogisch beleidsplan.
- De houder draagt zorg voor het waarborgen van emotionele veiligheid.
- De houder draagt er zorg voor dat de kinderen de mogelijkheid krijgen om tot ontwikkeling van persoonlijke competentie te komen.
- De houder draagt er zorg voor dat de kinderen de mogelijkheid krijgen om tot ontwikkeling van sociale competentie te komen.
- De houder draagt zorg voor de overdracht van normen en waarden.

## Personeel en groepen

### Verklaring omtrent het gedrag

- De houder en personen werkzaam bij de onderneming waarmee de houder het kindercentrum exploiteert zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven na 1 maart 2013.
- Een verklaring omtrent het gedrag van een persoon werkzaam bij de onderneming is vóór aanvang van de werkzaamheden bij het kindercentrum overgelegd en is op dat moment niet ouder dan twee maanden.
- Een verklaring omtrent het gedrag van een stagiaire, uitzendkracht of vrijwilliger werkzaam bij de onderneming is niet ouder dan twee jaar.

### Passende beroepskwalificatie

- Alle beroepskrachten beschikken over de voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie zoals in de cao kinderopvang is opgenomen.
- Bij de inzet van beroepskrachten in opleiding wordt rekening gehouden met de opleidingsfase waarin zij zich op dat moment bevinden, overeenkomstig de voorwaarden in de cao kinderopvang.

### Opvang in groepen

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

### Beroepskracht-kind-ratio

- De verhouding tussen het aantal beroepskrachten en het aantal feitelijk gelijktijdig aanwezige kinderen in de groep bedraagt ten minste:
  - 1 beroepskracht per 4 aanwezige kinderen tot 1 jaar;
  - 1 beroepskracht per 5 aanwezige kinderen van 1 tot 2 jaar;
  - 1 beroepskracht per 8 aanwezige kinderen van 2 tot 3 jaar;
  - 1 beroepskracht per 8 aanwezige kinderen van 3 tot 4 jaar.Bij kinderen van verschillende leeftijden in één groep wordt het minimale aantal beroepskrachten berekend met de rekentool op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).
- De houder heeft geregeld dat een andere volwassene telefonisch bereikbaar is en binnen 15 minuten aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit, indien conform de beroepskracht-kindratio slechts één beroepskracht in het kindercentrum aanwezig is.
- Bij een openingstijd van 10 uur of langer kunnen ten hoogste drie uur per dag, niet aaneengesloten, minder beroepskrachten ingezet worden dan volgens de beroepskracht-kindratio vereist is.
- De drie uur afwijkende inzet betreft uitsluitend de tijd voor 9.30 en na 16.30 uur en tijdens de voor dat kindercentrum gebruikelijke middagpauze.

- De afwijking betreft maximaal anderhalf aaneengesloten uren voor 9.30 en na 16.30 uur en tijdens de voor dat kindercentrum gebruikelijke middagpauze gedurende maximaal twee uur aaneengesloten.
- Minstens de helft van het aantal vereiste beroepskrachten wordt ingezet wanneer er tijdelijk wordt afgeweken van de beroepskracht-kind-ratio.

### **Gebruik van de voorgeschreven voertaal**

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

## **Veiligheid en gezondheid**

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

- In het plan van aanpak geeft de houder aan welke maatregelen op welk moment zijn respectievelijk worden genomen in verband met de veiligheidsrisico's, alsmede de samenhang tussen de veiligheidsrisico's en de maatregelen.
- De houder zorgt ervoor dat personen werkzaam bij het kindercentrum kennis kunnen nemen van de vastgestelde risico-inventarisatie veiligheid.
- In het plan van aanpak geeft de houder aan welke maatregelen op welk moment zijn respectievelijk worden genomen in verband met de gezondheidsrisico's, alsmede de samenhang tussen de gezondheidsrisico's en de maatregelen.
- De houder zorgt ervoor dat personen werkzaam bij het kindercentrum kennis kunnen nemen van de vastgestelde risico-inventarisatie gezondheid.

### **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

- De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.

### **Vierogenprincipe**

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

## **Accommodatie en inrichting**

### **Binnenspeelruimte**

- De binnenruimte is passend ingericht in overeenstemming met het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.

### **Buitenspeelruimte**

- De buitenspeelruimte is passend ingericht in overeenstemming met de leeftijd van de op te vangen kinderen.

## **Ouderrecht**

### **Informatie**

- De houder brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van de ouders.
- De houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

### **Oudercommissie**

- De houder stelt binnen zes maanden na de registratie een oudercommissie in.  
OF  
In een kindercentrum waar 50 of minder kinderen worden opgevangen is (nog) geen oudercommissie ingesteld, de houder heeft zich echter aantoonbaar voldoende ingespannen om een oudercommissie in te stellen  
én  
de houder biedt, als ouders op een andere wijze worden betrokken bij onderwerpen waarvoor adviesrecht geldt, ouders de gelegenheid deel te nemen aan een oudercommissie.

### **Klachten en geschillen 2016**

- De houder treft een regeling, die schriftelijk wordt vastgelegd, voor de afhandeling van klachten over:
  - een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind;
  - de overeenkomst tussen de houder en de ouder.
- De regeling voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder indient en dat de houder:

- de klacht zorgvuldig onderzoekt;
  - de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
  - de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld;
  - de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld;
  - de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
  - in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- De houder van een kindercentrum is aangesloten bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie voor het behandelen van:
    - a) geschillen tussen houder en ouder over:
      - een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens ouder of kind;
      - de overeenkomst tussen de houder en de ouder;
    - b) geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht.

## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

Naam voorziening : Mammy Daycare  
Vestigingsnummer : 000022032088  
Website : <http://www.mammydaycare.nl>  
Aantal kindplaatsen : 7  
Gesubsidieerde voorschoolse opvang : Nee

### Gegevens houder

Naam houder : Hasna Tiliouine  
KvK nummer : 52064735  
Website :

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Amsterdam Inspectie kinderopvang  
Postadres : Postbus 2200  
Postcode en plaats : 1000 CE AMSTERDAM  
Telefoonnummer : 020 555 55 75  
Onderzoek uitgevoerd door : Mw. L. Lommers

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

### Planning

Datum inspectiebezoek : 19-02-2016  
Opstellen concept inspectierapport : 30-03-2016  
Zienswijze houder : 06-04-2016  
Vaststellen inspectierapport : 12-04-2016  
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie : 12-04-2016  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 12-04-2016  
Openbaar maken inspectierapport :

## Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

De houder heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid om een zienswijze in te dienen.