

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Zienswijze

Zienswijze van BSO Hestia Rivierenbuurt BV. op het ontwerprapport naar aanleiding van het inspectiebezoek van 22 november 2018.

Op 22 november 2018 heeft bij Hestia Rivierenbuurt een onaangekondigde inspectie plaatsgevonden. Op 21 januari hebben wij het ontwerprapport van dit bezoek ontvangen. Dit ontwerprapport is op 31 januari tijdens het hoor en wederhoor met inspecteur mevrouw H. Warga - Werkhoven besproken.

Inleiding

Op 22 november 2018 heeft de jaarlijkse inspectie plaats gevonden op locatie Hestia Rivierenbuurt. Locatie Rivierenbuurt bestaat uit een kinderdagverblijf en een buitenschoolse opvang (bso) die nauw samenwerken. Binnen het gebouw worden ruimtes zoals het atelier, piazza's, bibliotheek en theatterruimte gebruikt door het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang.

In verband met onze deelname aan de landelijke tweetalige pilot MInD hebben wij een nieuwe inspecteur toegewezen gekregen. Deze inspecteur heeft zelf een training ontvangen zodat zij ons kan toetsen op zowel de nieuwe IKK als de wettelijke eisen die komen kijken bij de tweetalige pilot.

Hestia maakt gebruik van een zeer onderscheidende werkwijze. Wij zijn niet een doorsnee kinderopvang. Wij geloven dat onze leer- en ontwikkelingsomgeving en werkwijze onderscheidend zijn en kinderen op laat groeien tot competente, wereldwijze en nieuwsgierige kinderen. Voor de inspecteur een nieuwe/onbekende insteek en wellicht dient deze te wennen aan onze beleidsvoering. Tijdens de eerste ontmoeting tussen een aantal teamleiders en de inspecteur tijdens de kick-off/start van de MInD pilot in mei 2018 gaf de inspecteur aan zich open te stellen voor onze werkwijze. Tijdens de inspectie en specifiek het deel van hoor en wederhoor komen wij toch een aantal punten tegen waarin wij het niet met elkaar eens kunnen worden.

Vanuit onze werkwijze gaan wij uit van het competente kind en ook van de competente medewerker. Wij geloven dat niet alles volledig uitgeschreven kan en hoeft te worden. Medewerkers moeten ook zelf nadenken en beslissingen kunnen nemen. Hestia hanteert een strenge sollicitatieprocedure en investeert in competente medewerkers. Wij bieden verschillende cursussen aan en investeren in studie mogelijkheden. Daarnaast zijn wij een kleine platte organisatie. De medewerkers op de werkvloer hebben een korte lijn met de teamleiders en met de directeur.

Hieronder zullen wij puntsgewijs ingaan op de door de inspecteur benoemde punten in het inspectierapport:

Pedagogisch klimaat

Taken en begeleiding van beroepskrachten in ontwikkeling

Hestia kiest bewust voor PMIO-medewerkers met ervaring in het werken met kinderen. Juist de ervaring die ze meebrengen, vaak vanuit het buitenland, ziet Hestia als meerwaarde, het zijn vaak hoger opgeleide en universitair geschoolde medewerkers die met hun buitenlandse ervaring een waardevolle toevoeging zijn voor het team. De PMIO medewerkers worden voor 100% ingezet. Dat achten wij verantwoord vanwege de werkervaring en/of diplomering in het buitenland. In het buitenland is vaak een universitaire opleiding een eis om te werken met kinderen, terwijl in Nederland een mbo opleiding gevraagd wordt.

Deze (near) native speakers zijn beroepskrachten die vaak in het buitenland hebben gestudeerd of hebben gewoond. Voor het aanstellen van personeel met buitenlandse diploma's geldt een andere procedure. Door de aparte eisen die de Nederlandse overheid stelt aan opleidingen voldoen buitenlandse hogere opleidingen vaak niet aan de Nederlandse eis. De werkgever moet bepalen of de kandidaat op basis van ervaring en theoretische kennis kan worden ingezet. Deze medewerkers worden dan als pedagogisch medewerker in ontwikkeling (PMIO) ingezet, terwijl ze vaak een grotere theoretische kennis hebben dan de Nederlandse mbo opgeleide medewerkers. Op de werkvloer wordt doormiddel van een opleidingsplan en een ontwikkelplan gewerkt aan het behalen van de Nederlandse mbo opleiding. Met het doorlopen van het ontwikkelplan behaalt de PMIO-er deelcertificaten voor de verschillende kerntaken. Wanneer een PMIO-er kan aantonen dat hij of zij alle kerntaken beheerst kunnen de deelcertificaten worden omgezet in een diploma. Hestia begeleidt de medewerkers hierin.

De taken die een medewerker in ontwikkeling zijn alle taken van een bevoegde medewerker, zoals omschreven in de cao kinderopvang. Het zijn immers medewerkers die dit werk al in het buitenland hebben gedaan. Een stagiair kan taken uitvoeren die verschillen per niveau van de medewerker. De werkwijze die wij met de kinderen hanteren passen wij ook toe op de teamleden. Kinderen zijn rijk en competent, dat zijn medewerkers ook. Bij het tonen van vaardigheden wordt de verantwoordelijkheid van de medewerkers groter. Dit is niet te beschrijven zoals de inspecteur vraagt, het gaat om kijken en observeren. Als een medewerker meer kan, sneller leert mag het meer. Indien wij dit helemaal zouden beschrijven zoals de inspecteur van ons vraagt kijken wij niet meer naar de persoon, maar gaan wij lijstjes afvinken. Dit past niet in onze werkwijze. Om een voorbeeld te geven: Wij beginnen met een eerstejaars student met ondersteunende en huishoudelijke taken en geven deze persoon geleidelijk grotere verantwoordelijkheid, afhankelijk van hoe de persoon functioneert. Daarnaast volgen wij voor stagiaires het BPV (Beroepspraktijk vorming)-plan van de school, waarin omschreven staat wat geoefend moet worden en welke kerntaken in een bepaalde periode afgerond moeten zijn.

Meertalige buitenschoolse opvang

Hestia is een van de lobbyisten van het realiseren van de tweetalige pilot MIND. Op onze locatie in Amstelveen bieden wij sinds 2010 tweetalige opvang aan, Engels en Nederlands. Sinds 2011 bieden wij op de locatie Rivierenbuurt ook tweetalige opvang aan. Bij het starten van de pilot werden er vanuit het ministerie een aantal eisen gesteld. Aan die eisen hebben wij allemaal voldaan. Tot onze blijdschap is de pilot in februari 2018 van start gegaan en mogen wij er de komende 4 jaar deel van uitmaken.

Amsterdam is een wereldstad met een multiculturele samenleving. Zo zijn er naast multiculturele Nederlanders ook steeds meer expats en veel kennismigranten die op zoek zijn naar tweetalige kinderopvang. Hestia zegt "laat ons bedrijf een weerspiegeling zijn van de stad waarin je leeft". Hestia heeft klanten en medewerkers met meer dan 24 verschillende nationaliteiten. Hestia gelooft daarom ook dat meertaligheid een mooie toevoeging is aan de opvoeding van kinderen. Hoe beter kunnen wij wereldburgers opvoeden dan ze een wereld taal mee te geven.

Op de locaties bieden wij de taal per medewerker apart aan. Één volwassene, één taal (one teacher, one language). Zo leren kinderen de klanken te onderscheiden en te koppelen aan een persoon. Het rooster wordt zo opgesteld dat er op een dag altijd een Nederlandse en een Engelstalige medewerker aanwezig is. Doordat we met een open deuren beleid werken is er altijd in beide talen taal aanbod.

In ons pedagogisch beleid verwijzen wij naar de gedragscode en werkinstructie. In de reactie van de inspecteur is het vreemd dat zij aangeeft deze bestanden niet te hebben ontvangen, aangezien deze op 15 oktober 2018 aan haar verstuurd zijn door de teamleider van Amstelveen. De inspecteur heeft zelf aangegeven dat onveranderde bestanden vanuit de organisatie niet nogmaals toegestuurd hoeven worden.

Personeel en groepen

De opvang vindt niet altijd plaats in basisgroepen:

De naschoolse opvang bestaat uit twee basisgroepen in één ruimte. De Oranje groep en de Paarse groep, deze groepen geven wij aan met een tafel in de ruimte, een tafel voor Oranje en een tafel voor Paars. In de praktijk zijn de twee groepen echter zo hecht dat de kinderen de verschillende stamgroepen nauwelijks ervaren, wat logisch is gezien het in één ruimte is. Vanuit de wet moet er echter een groepsmoment plaats vinden. Dit doen wij dan ook tijdens het eten.

Op de randen van de dag en op dagen dat er minder dan 20 kinderen aanwezig zijn voegen we de stamgroepen samen. Hier geven ouders apart toestemming voor.

Het komt ook voor dat er een extra opvang dag wordt aangevraagd. Op die dagen is het mogelijk dat een kind een dag krijgt aangeboden op een andere basisgroep (bijvoorbeeld Paars in plaats van Oranje). Op papier staat het kind dan op een andere basisgroep ingeschreven, maar in de praktijk zal het kind zelf hier niets van merken. De opvang vindt namelijk plaats op dezelfde locatie in dezelfde ruimte met dezelfde vriendjes. Als wij zo een extra opvang dag aanbieden geven ouders toestemming via de mail dat het desbetreffende kind op een andere basisgroep wordt opgevangen.

Een andere situatie is dat een kind een contract dag heeft op maandag en graag nog een tweede dag op contract wil op bijvoorbeeld dinsdag. De afdeling Planning en Plaatsing kan het kind wél een tweede dag aanbieden maar dan wel op een andere basisgroep. Het kind zal dan op papier één dag op een andere basisgroep staan maar in de praktijk in dezelfde ruimte zitten, met dezelfde vriendjes. Als wij een extra opvang dag aanbieden geven ouders toestemming middels e-mail dat het kind op een andere basisgroep wordt opgevangen. Bij één kind is dit in het afgelopen jaar niet goed gegaan. De ouder heeft bij het accepteren van de extra contract dag niet expliciet toestemming gegeven voor de opvang in de andere basisgroep. Sinds 14 januari 2019 is dit aangepast voor het betreffende kind en wordt het kind 2 dagen op dezelfde basisgroep opgevangen.

Ouderrecht

Klachten en geschillen

De inspecteur geeft aan dat niet alle informatie in ons klachten en geschillen rapport juist wordt vermeld. Al vóór de invoering van de AVG in 2018 stond privacy hoog op onze lijst. Omdat wij zo een kleine organisatie zijn kunnen wij wat betreft klachten hier niet te diep in detail treden in verband met de herleidbaarheid van de klacht. Indien u hier vragen over heeft zijn wij bereid in gesprek te gaan over de klachten in het verslag.

Hestia publiceert haar klachten verslag al jaren op dezelfde wijze. De afgelopen jaren zijn er geen opmerkingen gemaakt wat betreft de wijze van rapportage vanuit de inspectie. Pas sinds het bezoek van de nieuwe inspecteur voldoen we niet aan deze eis.

Veiligheid en gezondheid

Informeren van betrokkenen

Tijdens het intake gesprek vertellen wij ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Zo zijn ouders direct op de hoogte van onze visie ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Daarnaast worden ouders via de periodieke nieuwsbrief via ons ouderportaal en via de oudercommissie op de hoogte gehouden van lopende activiteiten. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo mogelijk ter plekke beantwoord. Wanneer deze vraag voor meerdere ouders interessant is, wordt deze vraag in de nieuwsbrief opgenomen.

Op deze manier vindt Hestia dat het de ouders voldoende informeert. Naast dat wij dit voldoende vinden zijn wij ook bij anderen ondernemingen gegaan kijken hoe ouders worden geïnformeerd. In verschillende rapporten hebben wij gelezen dat dit op dezelfde wijze gedaan wordt als bij Hestia, ook via ouderportaal, nieuwsbrieven en mail contact. Dit wordt als voldoende beoordeeld. Wij vragen ons af hoe de inspecteur wil dat wij informatie nog actiever delen met de ouders. Via deze media delen wij ook verhalen van kinderen en foto's. Ouders reageren hier altijd erg enthousiast op en geven aan de informatie altijd te lezen. Wij hebben een korte lijn met ouders, zo hebben wij tijdens een evacuatie in oktober ouders geïnformeerd via het ouderportaal en verteld over ons beleid.



Inspectierapport

Hestia Rivierenbuurt B.V. (BSO)

Uiterwaardenstraat 542

1079 AZ Amsterdam

Registratienummer: 999652552

Toeziçthouder: GGD Amsterdam

In opdracht van: Gemeente Amsterdam

Datum inspectie: 22-11-2018

Type onderzoek: Jaarlijks onderzoek

Status: definitief

Datum vaststellen inspectierapport: 06-02-2019

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Pedagogisch klimaat

Personeel en groepen

Veiligheid en gezondheid

Accommodatie

Ouderrecht

Inspectie-items

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Op 22 november 2018 is op grond van artikel 1.62, tweede lid van de Wet kinderopvang een onaangekondigd jaarlijks onderzoek uitgevoerd. In dit onderzoek zijn op grond van het risicoprofiel de belangrijkste kwaliteitseisen onderzocht, namelijk de kwaliteitseisen op het gebied van het pedagogisch klimaat, de eisen aan (de inzet van) het personeel, de stabiliteitseisen, het veiligheids- en gezondheidsbeleid en de uitvoering daarvan, de accommodatie en het ouderrecht. De kwaliteitseisen die zijn onderzocht staan achter in het rapport vermeld. De toezichthouder heeft de houder in de gelegenheid gesteld om na het inspectiebezoek nog documenten aan te leveren en om enkele documenten aan te passen. De documenten die binnen de afgesproken termijn zijn toegestuurd zijn gebruikt bij de beoordeling.

Beschouwing

Organisatie

Hestia Rivierenbuurt B.V. maakt deel uit van Hestia Holding B.V. De eindverantwoordelijke voor het te voeren beleid is de directeur; zij is tevens de bestuurder en enige aandeelhouder van Hestia Holding B.V. die in totaal bestaat uit enkele B.V.'s met in totaal vijf kindercentra in Amsterdam-Zuid en Amstelveen.

De vestigingen worden aangestuurd door locatiemanagers die elk één of twee vestigingen (op één adres) onder hun hoede hebben. Via een applicatie 'Speak-app' kunnen de beroepskrachten onder andere het digitale kwaliteitshandboek van Hestia raadplegen. Kenmerkend voor de organisatie is dat deze zich bij de inrichting van de vestigingen en het opstellen van het pedagogisch beleid heeft laten inspireren door onder andere Reggio Emilia. Voor het personeel is een externe vertrouwenspersoon aangesteld.

Locatie

Buitenschoolse opvang Hestia Rivierenbuurt is, samen met het gelijknamige kinderdagverblijf, gevestigd in een pand in de Rivierenbuurt. De entree is te bereiken via het schoolplein van een basisschool. De bso bestaat uit twee basisgroepen voor kinderen van 4 tot 12 jaar: Oranje en Paars, met respectievelijk maximaal zeventien en twintig kinderen. Bij de buitenschoolse opvang worden kinderen van twee basisscholen opgehaald. Eén basisschool bevindt zich op enkele minuten lopen, de andere basisschool op enkele meters afstand. Er is één oudercommissie voor zowel de buitenschoolse opvang als het kinderdagverblijf van Hestia Rivierenbuurt. De locatie is een meertalige bso: het team bestaat uit zowel Nederlandstalige als Engelstalige beroepskrachten. Ten tijde van het inspectiebezoek worden op maandag, dinsdag en donderdag twee Nederlandstalige en twee Engelstalige beroepskrachten ingezet. Op woensdag en vrijdag wordt een Engelstalige beroepskracht ingezet. Het eerste deel van 2018 was er een andere verdeling, waardoor op jaarbasis maximaal vijftig procent Engelstalige beroepskrachten worden ingezet, verklaart de locatiemanager.

Personeel

Er is een team van drie vaste beroepskrachten werkzaam bij de buitenschoolse opvang en daarnaast wordt drie dagen per week een vaste invalkracht ingezet. Binnen het team is momenteel één beroepskracht die daar al meerdere jaren werkt, de andere beroepskrachten zijn in 2018 gestart. Ook in de aansturing hebben wisselingen plaatsgevonden. Sinds het vorige jaarlijks onderzoek (in december 2017) is de locatiemanager vertrokken, en in mei 2018 is de interim locatiemanager overgeplaatst. De huidige interim locatiemanager is in mei 2018 aangesteld en zal tot en met december 2018 aanblijven, om zich daarna meer te richten op coachingtaken binnen de hele organisatie. Er is een nieuwe (vaste) locatiemanager geselecteerd, die in januari 2019 zal starten.

Inspectieonderzoek

Uit het huidige inspectieonderzoek blijkt een goede kwaliteit van de pedagogische praktijk. De beroepskrachten kennen de kinderen goed en hebben oog voor hun behoeftes. Aan meerdere kwaliteitseisen wordt echter niet voldaan, onder andere: er is niet aangetoond dat ouders (vooraf) schriftelijke toestemming hebben gegeven voor het samenvoegen van groepen; het pedagogisch beleidsplan voldoet niet aan alle (beoordeelde) voorwaarden. Bovendien is het veiligheids- en gezondheidsbeleid op bepaalde onderdelen zwak: de locatiemanager is zelf niet goed op de hoogte van bepaalde onderdelen en voor bepaalde risico's zijn niet alle maatregelen juist of volledig vastgelegd (ook niet na het gesprek met de toezichthouder).

Advies aan college van B&W

De toezichthouder adviseert om vanwege de geconstateerde overtredingen handhavend op te treden conform het handhavingbeleid van de gemeente.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch klimaat

Voor de hele organisatie is een algemeen pedagogisch beleidsplan opgesteld. Dit beleid geldt voor alle locaties van Hestia (alhoewel ondergebracht in verschillende BV's). Per locatie is een aanvullend pedagogisch werkplan opgesteld. Voor de buitenschoolse opvang Hestia Rivierenbuurt is een eigen pedagogisch werkplan opgesteld. In het algemene pedagogisch beleid komen duidelijk de visie en pedagogiek van de organisatie naar voren. De visie van de organisatie is grotendeels gebaseerd op de pedagogiek van Reggio Emilia.

Pedagogisch beleid

Verantwoorde dagopvang

Met betrekking tot de vier basisdoelen van verantwoorde kinderopvang wordt uitgebreid ingegaan op de (persoonlijke) creatieve ontwikkeling van kinderen. Er wordt helder beschreven hoe kinderen worden gestimuleerd in hun muzikale, beeldende, literaire en dramatische vorming. De beroepskrachten stimuleren de zelfstandigheid van kinderen, en benadrukken succeservaringen, ook als iets maar gedeeltelijk lukt.

Beroepskrachten benoemen zoveel mogelijk sociaalwenselijk gedrag en ze creëren situaties (voorbeeld: 'Zullen we een spelletje doen?'). In een bijlage bij het pedagogisch beleidsplan staan enkele voorbeelden.

Over het waarborgen van de emotionele veiligheid staat in het werkplan hoe grenzen worden gesteld aan gedrag, waarbij onderscheid is gemaakt tussen verschillende leeftijdsgroepen. De manier waarop respect wordt getoond voor de autonomie van kinderen van de bso-leeftijd is voldoende beschreven, maar kan nog meer geconcretiseerd worden. In algemene zin komt duidelijk naar voren dat de zelfstandigheid van kinderen wordt bevorderd; dat kinderen gestimuleerd worden om zelfstandig na te denken; oudere kinderen kunnen (door schriftelijke toestemming van de ouders) een zelfstandigheidscontract krijgen.

Op verschillende plekken in het werkplan komt naar voren op welke manier kinderen kennis kunnen maken met normen en waarden. Voorbeelden zijn: een beschrijving van het intercultureel werken; voorbeeldgedrag van de beroepskrachten; regels en afspraken waaraan kinderen gehouden worden; beleefdheidsvormen (laten) gebruiken.

Basisgroepen

Het eet- en drinkmoment vindt plaats in de eigen basisgroep. Bij het vrij spelen, het buiten spelen en activiteiten verlaten kinderen hun basisgroep. Er ontbreekt een beschrijving van de werkwijze in de pauzes van de beroepskrachten. Op woensdag en vrijdag wordt er één beroepskracht ingezet in de buitenschoolse opvang, en in pauzetijd wordt er samengewerkt met het kinderdagverblijf. Dit is niet in het pedagogisch beleid vastgelegd, maar de locatiemanager verklaart in een schriftelijke reactie de werkwijze toe te voegen aan het pedagogisch werkplan.

Ontwikkeling van kinderen volgen en bijzonderheden signaleren

Elk kind heeft een mentor, die het intakegesprek voert. In ieder geval jaarlijks bespreekt de mentor met de ouder de ontwikkeling van het kind. Bij bijzonderheden in de ontwikkeling van kinderen vindt intern overleg plaats met de teamleider (locatiemanager) en de beroepskrachten. In overleg kunnen ouders worden doorverwezen voor externe hulp.

Taken en begeleiding van beroepskrachten in ontwikkeling

De taken en begeleiding van pedagogisch medewerkers in opleiding (die op de locatie wel worden ingezet) zijn onvoldoende beschreven. De locatiemanager is in de gelegenheid gesteld om dit aan te passen. In reactie daarop schrijft de locatiemanager een aanpassing te zullen maken in het pedagogisch werkplan: er zal beschreven worden dat de taken van pedagogisch medewerkers in opleiding (pmio-ers) verschillen per niveau en dat de verantwoordelijkheid van medewerkers steeds groter wordt.

Dit is echter nog steeds geen concrete beschrijving van de taken die pmio-ers kunnen uitvoeren en de begeleiding die zij krijgen.

Meertalige buitenschoolse opvang

In het pedagogisch beleid wordt beschreven dat er tweetalige buitenschoolse opvang aangeboden wordt. Er worden Nederlandstalige en (near native) Engelstalige beroepskrachten ingezet en de methode 'één persoon - één taal' wordt gehanteerd. Op de dagen dat er één beroepskracht wordt ingezet, kan dat een Nederlandstalige of een Engelstalige beroepskracht zijn. Er is beschreven dat er op jaarbasis minimaal 50 procent Nederlands aanbod is en 30 tot 50 procent Engels aanbod. Uit het pedagogisch beleid wordt niet duidelijk hoe er op jaarbasis maximaal 50 procent Engelstalig aanbod is.

In de praktijk worden er (in de weken voorafgaand aan het inspectiebezoek) op maandag, dinsdag en donderdag twee Nederlandstalige en twee Engelstalige beroepskrachten ingezet. Op woensdag en vrijdag wordt er één Engelstalige beroepskracht ingezet. De locatiemanager verklaart dat op de roosters de percentages van het taalaanbod worden bijgehouden en dat zo inzichtelijk wordt dat er op jaarbasis maximaal vijftig procent Engelstalig aanbod is. Deze werkwijze voldoet in de praktijk, maar moet in het pedagogisch beleid beschreven worden.

De locatiemanager is in de gelegenheid gesteld om dit aan te passen, maar heeft aangegeven hier geen gebruik van te willen maken.

Op basis hiervan is geconstateerd dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan:

- 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 sub f Wet kinderopvang; art 12 lid 3 sub e Besluit kwaliteit kinderopvang.)
- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de wijze waarop meertalige buitenschoolse opvang in het kindercentrum wordt vormgegeven.
(art 1.50 lid 1 lid 2 sub f Wet kinderopvang; art 12 lid 3 sub f Besluit kwaliteit kinderopvang.)

Pedagogische praktijk

De pedagogische praktijk is beoordeeld op basis van observaties tijdens het ophalen en het buiten spelen, aangevuld door gesprekken met de beroepskrachten. Hieruit blijkt dat er voldoende uitvoering wordt gegeven aan de aspecten van verantwoorde buitenschoolse opvang, waarbij zorg wordt gedragen voor het waarborgen van de emotionele veiligheid, de mogelijkheid tot het ontwikkelen van persoonlijke en sociale competenties en de overdracht van waarden en normen.

Uit de observaties en gesprekken met de beroepskrachten komt naar voren dat zij de kinderen vrijheid geven die past bij hun leeftijd en wat ze aankunnen. Bij de tocht van school naar de buitenschoolse opvang hebben twee kinderen een fiets mee. Zij mogen voor de beroepskracht uit fietsen, en stoppen zodra ze (bijna) uit het zicht zijn. De beroepskrachten vertellen dat ze bij dit soort afspraken kijken naar wat een kind aankan.

Er zijn relatief veel jonge en een ook aantal nieuwere kinderen op de bso. Eén kind is er op de dag van het inspectiebezoek voor het eerst. De beroepskrachten geven het kind daarom extra aandacht. Op weg van school naar de bso loopt het kind aan de hand van een beroepskracht. Tijdens het buiten spelen op de locatie, voordat de groepen naar binnen gaan, ziet een andere beroepskracht dat het kind met twee andere kinderen rondloopt. Ze maakt contact door te vragen 'Heb je al vriendinnen gemaakt?' Ook neemt de beroepskracht even de tijd om het nieuwe kind te vertellen wat er die dag gaat gebeuren.

Tijdens het buiten spelen gaan de meeste kinderen hun gang en zijn ze erg actief. De beroepskrachten hebben oog voor alle kinderen. Ze zien het als een kind alleen is, verdrietig is, of even hulp nodig heeft bij het opstarten met spelen. Op een gegeven moment komt een kind, met daarachter nog twee kinderen, bij de beroepskracht om te melden dat de andere twee hem niet leuk behandelen. De beroepskracht vraagt wat er aan de hand is en probeert de kinderen het zelf uit te laten praten. Als ze er niet helemaal uitkomen, helpt ze mee door te benoemen dat de kinderen moeten stoppen als een ander kind het niet leuk vindt. Uit dit voorbeeld komt duidelijk naar voren hoe interacties tussen kinderen worden gestimuleerd, en tegelijkertijd dat er een norm (respect hebben voor elkaar) wordt gesteld. Bovendien vertelt een andere beroepskracht dat zij kinderen helpt hun emoties te benoemen als ze er zelf niet uit komen.

Gebruikte bronnen:

- Inspectieonderzoek
- Gesprekken met de beroepskrachten en de locatiemanager
- Pedagogisch beleidsplan Hestia, versie 18 april 2018, reeds in het bezit van de inspectie kinderopvang
- Pedagogisch werkplan Hestia Rivierenbuurt BSO 2018 - 2019, ontvangen op 5 december 2018
- Observaties tijdens het ophalen en het buiten spelen
- E-mail van de locatiemanager op 8 januari 2019

Personeel en groepen

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

De personen die werken bij het kindercentrum beschikken over een geldige verklaring omtrent het gedrag, waarmee zij zijn ingeschreven in het Personenregister kinderopvang en zijn gekoppeld aan de houder. Deze beoordeling is gebaseerd op een steekproef onder het personeel, bestaande uit twee vaste beroepskrachten en een invalkracht.

Opleidingseisen en eisen aan de inzet van leerlingen

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

Pedagogisch medewerker in opleiding

Een van de vaste beroepskrachten is een pedagogisch medewerker in opleiding; zij wordt ingezet op zowel de buitenschoolse opvang als op een andere locatie van Hestia. Er wordt voldaan aan de bepalingen uit de meest recente cao Kinderopvang: zij voldoet aan de instroom-eis; het arbeidscontract is aangegaan voor minimaal twaalf uren per week; de formatieve inzet is bepaald op 100 procent; de inschaling is conform de bepalingen in de cao; er is een ontwikkelplan opgesteld. In het BPV-plan van Hestia is beschreven hoe de pedagogisch medewerker in opleiding begeleid wordt.

In het ontwikkelplan staan de 'kerntaken van Hestia' vermeld evenals de wijze waarop de pmio'er daaraan gaat werken. Ook is opgenomen dat het te behalen diploma pedagogisch werk niveau 3 is. Als aan alle kerntaken voldaan is, zal een EVC-aanvraag gedaan worden.

Voor de twee Engelstalige beroepskrachten is aangetoond dat zij het Engels (op de vereiste deelvaardigheden) minimaal op niveau B2 beheersen.

Aantal beroepskrachten

Op de dag van het inspectiebezoek worden voldoende beroepskrachten ingezet voor het aantal opgevangen kinderen. Uit de personeelsroosters en de presentielijsten van 5 tot en met 23 november 2018 blijkt dat er ook in deze periode gedurende de dag voldoende beroepskrachten zijn ingezet voor het aantal opgevangen kinderen.

Op woensdag en vrijdag wordt er één beroepskracht ingezet op de samengevoegde groep. In eerste instantie is het niet duidelijk hoe lang er tijdens de pauzes van de beroepskracht wordt afgeweken van de beroepskracht-kindratio. Bij navraag vertelt de beroepskracht dat de bso-kinderen tijdens haar middagpauze worden opgevangen door de beroepskrachten van de peutergroep Blauw van het kinderdagverblijf. Zij hoeft zelf niet de pauzes van de beroepskrachten van het kinderdagverblijf op te vangen. Hiermee is in de praktijk niet langer dan de toegestane 30 minuten van de beroepskracht-kindratio afgeweken.

Deze werkwijze blijkt echter niet uit het pedagogisch werkplan of uit de toegestuurde roosters.

Achterwacht

Er zijn altijd beroepskrachten van het kinderdagverblijf in het pand aanwezig. In het geval van een calamiteit bij de buitenschoolse opvang kunnen zij vrijwel direct hulp bieden.

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

De buitenschoolse opvang bestaat uit twee basisgroepen:

- groep Oranje waarin maximaal zeventien kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar oud worden opgevangen;
- groep Paars waarin maximaal twintig kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar oud worden opgevangen.

Aan elk kind is een mentor toegewezen. Ten tijde van het inspectiebezoek was de verdeling van de kinderen nog niet duidelijk in verband met een personeelwisseling. Binnen de termijn van het onderzoek zijn de mentoren opnieuw aangewezen.

De opvang vindt niet altijd plaats in basisgroepen:

- Op woensdag en vrijdag en tijdens schoolvakanties worden de twee basisgroepen samengevoegd, staat in het pedagogisch beleidsplan. Bij het intakegesprek geven ouders hiervoor schriftelijke toestemming, verklaart de locatiemanager en dit staat ook in het pedagogisch beleidsplan. De locatiemanager heeft op verzoek van de toezichthouder op 8 januari 2019 een aantal toestemmingsformulieren toegestuurd. De formulieren voor het samenvoegen van de twee groepen zijn door de betreffende ouders ondertekend in januari 2019. De locatiemanager schrijft in een toelichting dat ze de formulieren opnieuw heeft laten tekenen. Er is niet aangetoond dat de schriftelijke toestemming vooraf is gegeven. Bovendien staat op het formulier niet concreet om welke specifieke periode het gaat.

- Eén kind is in twee basisgroepen geplaatst: op maandag in groep Paars en op donderdag in groep Oranje. De toezichthouder heeft de locatiemanager gevraagd voor dit kind de schriftelijke toestemming voor de opvang in twee groepen door te sturen. De locatiemanager heeft een toestemmingsformulier toegestuurd voor het

samenvoegen op woensdag en vrijdag, maar niet voor de betreffende dagen.

Op basis hiervan is geconstateerd dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan:

- 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 1.49 lid 1 art 1.50 lid 1 lid 2 sub e sub f Wet kinderopvang; art 18 lid 1 lid 2 lid 3 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang.)

Gebruik van de voorgeschreven voertaal

In het kindercentrum wordt meertalige buitenschoolse opvang verzorgd. Naast Nederlands wordt ook Engels gesproken. Op de dag van het inspectiebezoek spreken twee beroepskrachten Engels en twee beroepskrachten Nederlands met de kinderen. Op woensdag en vrijdag wordt in totaal één beroepskracht ingezet, die Engels spreekt met de kinderen.

In het (concept) pedagogisch beleidsplan is de werkwijze met betrekking tot de meertalige bso beschreven. De methode 'one person, one language' wordt gehanteerd, blijkt ook uit de observaties in de praktijk. In het pedagogisch werkplan is opgenomen dat er maximaal 50 procent van de tijd Engels wordt gesproken en dat in de roosters duidelijk staat welke beroepskrachten Engels, en welke beroepskrachten Nederlands spreken. Volgens het pedagogisch beleidsplan wordt er zoveel mogelijk naar gestreefd om een dagelijks aanbod van zowel Engels als Nederlands te verzorgen. In het geval dat er één beroepskracht wordt ingezet, kan dit een Nederlandstalige of een Engelstalige beroepskracht zijn. In het personeelsrooster is aangegeven welke beroepskrachten Engelstalig zijn.

In de drie onderzochte weken wordt meer dan 50% Engels als voertaal gebruikt: op maandag, dinsdag en donderdag worden twee Nederlandstalige en twee Engelstalige beroepskrachten ingezet. Op woensdag en vrijdag wordt er één Engelstalige beroepskracht ingezet. De locatiemanager verklaart dat er op jaarbasis toch niet meer dan 50% Engelstalige opvang verzorgd wordt. Gedurende het eerste gedeelte van 2018 was er maar één Engelstalige beroepskracht in dienst.

Gebruikte bronnen:

- Inspectieonderzoek
- Gesprekken met de beroepskrachten en de locatiemanager
- Personeelsrooster van de periode 5 tot en met 23 november 2018, ontvangen op 5 december 2018
- Steekproef afschriften beroepskwalificaties, ontvangen op 5 december 2018
- Afschriften ontwikkelplan pmio-er, diploma en arbeidsovereenkomst ontvangen op 5 december 2018
- BPV-beleid Hestia, versie 4 december 2018, ontvangen op 5 december 2018
- Bewijzen taalniveaus, ontvangen op 5 december 2018
- Overzicht inzet beroepskrachten van de periode 5 tot en met 23 november 2018, ontvangen op 5 december 2018
- Presentielijsten van de periode 5 tot en met 23 november 2018, ontvangen op 5 december 2018 en 3 januari 2019
- Overzicht inzet beroepskrachten kinderdagverblijf Hestia Rivierenbuurt van de periode 12 tot en met 23 november 2018, ontvangen op 28 december 2018
- Presentielijsten kinderdagverblijf Hestia Rivierenbuurt van de periode 12 tot en met 23 november 2018, ontvangen op 28 december 2018
- Pedagogisch werkplan Hestia Rivierenbuurt BSO 2018 - 2019, ontvangen op 5 december 2018
- Verdeling mentorkinderen BSO, ontvangen op 5 december 2018
- Formulieren toestemming samenvoegen, ontvangen op 8 januari 2019
- E-mail van de locatiemanager d.d. 8 januari 2019
- Telefonisch contact met een beroepskracht op 18 januari 2019

Veiligheid en gezondheid

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid voldoet aan de meeste (beoordeelde) voorwaarden, maar verdient nog veel aandacht van de organisatie. Het beleid is op meerdere onderdelen erg algemeen van aard. De kwaliteit van de inhoud en uitvoering van het veiligheids- en gezondheidsbeleid kan verbeterd worden door het specifiekere te maken en door meer aandacht te besteden aan de implementatie.

Veiligheids- en gezondheidsbeleid

Het algemene format 'Beleidsplan veiligheid en gezondheid', wordt door de locatiemanagers aangepast voor de eigen locatie. Voor het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang van Hestia Rivierenbuurt is één beleidsplan veiligheid en gezondheid opgesteld. Een aantal grote (algemene) risico's op het gebied van veiligheid en gezondheid zijn beschreven. Voor maatregelen om de grote risico's te verkleinen wordt verwezen naar de risico-inventarisaties (bijlage bij het beleidsplan).

Verder bestaat het veiligheids- en gezondheidsbeleid uit de huisregels, werkinstructies en protocollen. Kinderen wordt geleerd om te gaan met kleine risico's. Ook hiervoor wordt verwezen naar de afspraken in de risico-inventarisaties.

Beleidscyclus

De beroepskrachten voeren jaarlijks samen met de locatiemanager een risico-inventarisatie uit en bespreken dit met de locatiemanager, volgens een eigen model van de organisatie. In het beleidsplan veiligheid en gezondheid staat beschreven dat de verbeterpunten uit de inventarisaties in een plan van aanpak worden vastgelegd. De laatste fase van de cyclus bestaat uit het evalueren van het beleid.

De beschrijvingen in het pedagogisch beleidsplan zijn meestal erg algemeen van aard en kunnen specifiekere voor deze locatie gemaakt worden. Weliswaar is beschreven dat dit beleid vooral door het managementteam is opgesteld en dat in volgende jaren de beroepskrachten daar meer bij betrokken zullen worden.

Naast de risico-inventarisaties maakt de locatiemanager vier keer per jaar een kwartaalrapportage, die met de directeur wordt besproken. Hierin worden onder andere ongevallenregistraties verwerkt. Als er opvallende of terugkerende zaken voorkomen, worden deze besproken met de beroepskrachten en er worden maatregelen genomen.

Betrekken van de beroepskrachten bij de beleidscyclus

De locatiemanager was voorheen beroepskracht op deze locatie (en tevens coach voor de organisatie). Sinds mei 2018 is zij aangesteld als locatiemanager. Zij vertelt dat het uitvoeren van de risico-inventarisatie en het opstellen van het beleidsplan veiligheid en gezondheid zijn gedaan voordat zij locatiemanager werd. (Overigens dateert de risico-inventarisatie van 2 juli 2018.) Zij is zelf niet geheel op de hoogte van de beleidscyclus.

Over het implementeren en betrekken van de beroepskrachten bij het beleid vertelt de locatiemanager dat ze bij de maandelijkse teamvergadering vast het onderwerp 'GGD' op de agenda zet. Daarbij worden zaken besproken als de wet IKK, AVG, of een ontruimingsoefening. Er is een jaarplanning waarmee gewaarborgd wordt dat alle onderwerpen van het veiligheids- en gezondheidsbeleid aan bod komen, maar de locatiemanager is daarvan nog niet op de hoogte. Uit de toegestuurde notulen (agenda) van twee teamvergaderingen blijkt ook dat er onderwerpen uit het veiligheids- en gezondheidsbeleid besproken zijn.

De uitvoering van het veiligheids- en gezondheidsbeleid is beoordeeld aan de hand van speerpunten. Er is aandacht besteed aan het binnenmilieu en het ophalen van kinderen van school.

Binnenmilieu

In de groepsruimte van de buitenschoolse opvang hangt een thermostaat. De beroepskrachten vertellen dat ze regelmatig luchten door de deur naar de buitenruimte te openen, of de deur naar de buitenkeuken. De beroepskrachten hebben geen taken rondom het controleren van de CO₂-waardes of iets dergelijks, vertellen ze. In het organisatiebrede document 'Gezond binnenmilieu' staan meerdere mogelijke (algemene) maatregelen en aandachtspunten over ventileren, luchten en dergelijke. Het is niet duidelijk welke maatregelen specifiek voor deze locatie van toepassing zijn. Uit de gesprekken met de beroepskrachten blijkt dat zij vooral naar eigen inzicht handelen en niet op de hoogte zijn van de mechanische ventilatie.

De locatiemanager licht schriftelijk toe dat er een geavanceerd luchtcirculatiesysteem is, waardoor de ruimte zuurstofrijk wordt gehouden. De medewerkers zetten op hun gevoel ramen en/of deuren open.

Ophalen van school

In het beleid is zijn de specifieke risico's met betrekking tot het ophalen van school niet aangemerkt als grote risico's. Het ophalen van kinderen uit school betekent deelname aan het verkeer met een (relatief grote) groep kinderen, wat risico's met ernstige gevolgen met zich mee kan brengen. De organisatie kan bij het herzien van het beleid overwegen deze inschatting anders te maken. In de werkinstructie 'Kinderen ophalen van school' zijn afspraken vastgelegd, zoals de looproute en de verzamelplaats bij elke basisschool.

Op de buitenschoolse opvang zijn kinderen van twee verschillende scholen geplaatst: de Anne Frank-school, op enkele minuten loopafstand en de Maas en Waal-school, op enkele tientallen meters. Van de Anne Frank-school worden 21 kinderen verwacht, die door drie beroepskrachten opgehaald worden. De beroepskrachten kennen de afspraken over het ophalen. Ze wachten bij de twee uitgangen van de school om de kinderen op te vangen. Elk kind krijgt een gekleurd hesje met de naam en het nummer van de organisatie erop. De groep heeft een vaste looproute naar de buitenschoolse opvang, waarbij in ieder geval een beroepskracht voorop, en één achteraan loopt. Twee kinderen zijn met de fiets en mogen steeds een stuk vooruit fietsen. De beroepskrachten vertellen

dat ze kijken hoeveel vrijheid een kind aankan bij het maken van zulke afspraken. Het valt op dat in de werkinstructie geen afspraken of visie over het (vooruit) fietsen zijn vastgelegd. Bovendien staat in de werkinstructie dat bij onverwachte afwezigheid van een kind (bij de school) onmiddellijk de ouders worden gebeld (na navraag bij de leerkracht). De beroepskrachten vertellen echter dat zij in dat geval niet zelf de ouders bellen, maar dat zij naar kantoor bellen. De medewerkers van kantoor bellen dan de ouders.

Informereren van betrokkenen

In het beleidsplan staat beschreven dat ouders bij de rondleiding of intake worden geïnformeerd over het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Verder worden ouders via een nieuwsbrief en verslagen van de oudercommissie op de hoogte gehouden van de voortgang en de cyclus van het beleid. Op deze manier is het veiligheids- en gezondheidsbeleid niet inzichtelijk genoeg voor ouders. Bij een andere Hestia-locatie is dit ook geconstateerd en is de betreffende locatiemanager in de gelegenheid gesteld om dit aan te passen. Dat is toen gedaan. Ook is de organisatie erop gewezen dat de aanpassingen wellicht ook voor de andere locaties nodig zijn.

EHBO

In het pand is zowel de buitenschoolse opvang als het kinderdagverblijf Hestia Rivierenbuurt gehuisvest. Meerdere ruimtes, zoals de keuken, de gezamenlijke hal (piazza) en de buitenruimte worden gedeeld door het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang en zij werken veel samen. Vanwege het gebruik van de gezamenlijke ruimtes telt voor het beoordelen van aanwezige personen met een EHBO-certificaat ook het personeel van het kinderdagverblijf mee. Een van de vaste beroepskrachten beschikt over een geldig EHBO-certificaat. Zij wordt standaard drie dagen per week ingezet. Op de twee andere dagen (woensdag en vrijdag) wordt een (nieuwe) vaste beroepskracht ingezet die nog geen geldig EHBO-certificaat heeft. De locatiemanager vertelt dat deze beroepskracht wel een buitenlands EHBO-diploma heeft, maar dat het inderdaad niet aan de wettelijk eisen voor een EHBO-certificaat voldoet. Het beleid van Hestia is dat vrijwel alle beroepskrachten een EHBO-scholing (of herhaling daarvan, indien van toepassing) volgen. Dit gebeurt in 'rondes'. Twee relatief nieuwe beroepskrachten van de buitenschoolse opvang hebben daarom nog geen EHBO-scholing gevolgd. Op basis van verklaringen van de locatiemanager is beoordeeld dat er redelijkerwijs altijd een persoon met een geldig EHBO-certificaat aanwezig is.

Op basis hiervan is geconstateerd dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan:

- 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 art 1.50 lid 1 lid 2 sub a Wet kinderopvang; art 13 lid 3 sub e Besluit kwaliteit kinderopvang.)

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode door deze in teamvergaderingen te bespreken. In het verleden is bij een vermoeden de meldcode gebruikt. De beroepskrachten die toen werkzaam waren, zijn daardoor extra alert op signalen. Bovendien heeft één vaste beroepskracht een hbo-achtergrond, waardoor zij extra kennis over het onderwerp heeft, vertelt ze.

Gebruikte bronnen:

- Inspectieonderzoek
- Gesprekken met de beroepskrachten en de locatiemanager
- Beleidsplan veiligheid en gezondheid Hestia Rivierenbuurt (geen datum of versienummer), ontvangen op 5 december 2018
- Document Gezond binnenmilieu, ontvangen op 5 december 2018
- Werkinstructie kinderen ophalen van school, versie 7 december 2016, ontvangen op 3 januari 2019
- Afschriften EHBO-certificaten, ontvangen op 5 december 2018
- Personeelsroosters van de periode 5 tot en met 23 november 2018, ontvangen op 5 december 2018
- Risico-inventarisatie d.d. 2 juli 2018, ontvangen op 8 januari 2019
- Schriftelijke reactie van de locatiemanager op 8 januari 2019

Eisen aan ruimtes

Binnenruimtes

De buitenschoolse opvang is samen met het gelijknamige kinderdagverblijf gehuisvest in een pand op het schoolplein van de 15e Montessorischool Maas en Waal. Eén grote groepsruimte is speciaal ingericht voor kinderen van de buitenschoolse opvang. Daarnaast zijn er meerdere ruimtes die gedeeld worden met het kinderdagverblijf, zoals het atelier, de theaterruimte, de piazza en de bibliotheek. Bij het eetmoment zitten de basisgroepen apart. Eén basisgroep is in de groepsruimte van de bso gevestigd, de andere in het atelier. Bij mooi weer eten de kinderen zoveel mogelijk buiten, vertellen de beroepskrachten.

Er zijn voldoende zitplekken en de groepsruimte is met speelhoeken ingericht, zoals een huishoek en een bouwhoek. Ook is er divers los speelmateriaal, bijvoorbeeld poppen, puzzels, gezelschapsspelletjes en boeken. In het atelier is veel knutselmateriaal beschikbaar.

Buitenruimte

Aan de buitenschoolse opvang grenst de buitenruimte die gedeeld wordt met het kinderdagverblijf. Deze ruimte is ingericht met veel natuurlijke materialen. In de buitenruimte zijn bijvoorbeeld verschillende paden en een loopbrug gecreëerd, waarvoor voornamelijk hout gebruikt is. Verder is er een zandbak geplaatst en is er los buitenspeelmateriaal beschikbaar. De buitenruimte heeft duidelijk op een aantal vlakken onderhoud nodig. Binnen de termijn van het onderzoek is gestart met het onderhoud van de buitenruimte.

De kinderen van de buitenschoolse opvang maken vooral gebruik van het schoolplein van de 15e Montessorischool Maas en Waal. Eén gedeelte hiervan grenst aan de groepsruimte van de buitenschoolse opvang. Het andere gedeelte is een ruim opgezet plein, met onder andere twee voetbaldoelen. Tussen aankomst vanaf de scholen en het moment dat de kinderen aan tafel gaan, spelen de kinderen meestal eerst een minuut of twintig op het grote plein, vertellen de beroepskrachten. Het toegangshek van het plein staat altijd open, maar de kinderen houden zich aan de afspraak om binnen te blijven.

Gebruikte bronnen:

- Inspectieonderzoek
- Gesprek met de beroepskrachten

Oudercommissie

De houder heeft een oudercommissie ingesteld, die bestaat uit zes leden.

Klachten en geschillen

Voor de houder Hestia Rivierenbuurt B.V. is een jaarverslag klachten over het jaar 2017 opgesteld. Het verslag is op de website geplaatst zodat ouders het kunnen inzien en het is vóór 1 juni 2018 aan de toezichthouder verstuurd.

In het jaarverslag is een beknopte beschrijving van de klachtenregeling opgenomen en er staat op welke manier ouders geïnformeerd zijn over de klachtenregeling. Er zijn geen externe klachten ingediend. Intern zijn er bij de houder dertien klachten ingediend in 2017. Het is voor de meeste klachten niet duidelijk of het om de buitenschoolse opvang of het kinderdagverblijf gaat. In het algemeen is geschreven dat de klachten zijn besproken met de betreffende ouders en de medewerkers van het team; en dat er zo nodig in een nieuwsbrief aandacht aan het onderwerp is besteed.

Het jaarverslag voldoet daarom niet (geheel) aan de daaraan gestelde voorwaarden: het moet duidelijk zijn wat het aantal en aard van de klachten per locatie is. Ook moet de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen beschreven zijn.

Op basis hiervan is geconstateerd dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan:

- De houder draagt er zorg voor dat, indien een jaarverslag klachten vereist is omdat er in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend, over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar voor 1 juni een jaarverslag klachten wordt opgesteld. In het jaarverslag wordt ten minste opgenomen:
 - een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
 - informatie over de wijze waarop ouders zijn geïnformeerd over de klachtenregeling;
 - het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
 - de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
 - het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie.

Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen tenzij het de houder zelf betreft en bevat geen adresgegevens, uitgezonderd het kindercentrum dat is gevestigd op het woonadres van de houder die een natuurlijke persoon is.

(art 1.57b lid 4 lid 5 lid 6 lid 9 art 1.57c lid 1 Wet kinderopvang.)

Gebruikte bronnen:

- Inspectieonderzoek
- Gesprek met de locatiemanager
- Jaarverslag Klachten 2017 Hestia Rivierenbuurt BV, 29 maart 2018
- Overzicht leden oudercommissie, ontvangen op 3 januari 2019

Inspectie-items

Pedagogisch klimaat

Pedagogisch beleid

- Het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan. De houder draagt er zorg voor dat in de buitenschoolse opvang conform het pedagogisch beleidsplan wordt gehandeld.
- 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.
- 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.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de basisgroepen.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de aard en de organisatie van de activiteiten waarbij kinderen de basisgroep kunnen verlaten.
- 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.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de wijze waarop meertalige buitenschoolse opvang in het kindercentrum wordt vormgegeven.

Pedagogische praktijk

- 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.

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.

- 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.
- Na inschrijving van een persoon als bedoeld in artikel 1.50 derde lid van de Wet in het personenregister kinderopvang en na koppeling met de houder kan de persoon zijn werkzaamheden aanvangen.

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 cao Sociaal Werk,

Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening 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.

- De inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiairs geschiedt overeenkomstig de voorwaarden opgenomen in de meest recent aangevragen cao Kinderopvang en cao Sociaal Werk, Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, met dien verstande dat gedurende de buitenschoolse opvang maximaal een derde deel van het totaal minimaal aantal op het kindercentrum in te zetten beroepskrachten, bestaat uit beroepskrachten in opleiding of stagiairs. Het minimaal op het kindercentrum in te zetten beroepskrachten wordt gevormd door de optelsom van het op grond van artikel 16 van het Besluit kwaliteit kinderopvang minimaal aantal in te zetten beroepskrachten op de afzonderlijke basisgroepen.

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.
- Indien kinderen bij een activiteit zoals beschreven in het pedagogisch beleidsplan de basisgroep verlaten, leidt dit niet tot een verlaging van het totaal aantal minimaal op of, indien de activiteit buiten het kindercentrum plaatsvindt, vanuit het kindercentrum in te zetten beroepskrachten, ten opzichte van de situatie direct voorafgaand aan de activiteit.
- 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.

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.
- 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.

Gebruik van de voorgeschreven voertaal

- De Nederlandse taal wordt als voertaal gebruikt. Daar waar naast de Nederlandse taal de Friese taal of een streektaal in levend gebruik is, kan de Friese taal of de streektaal mede als voertaal worden gebruikt. In afwijking hiervan kan meertalige buitenschoolse opvang worden verzorgd conform de definitie en in overeenstemming met de voorwaarden die daarvoor gelden.
OF
Er wordt naast de Nederlandse voertaal mede een andere taal als voertaal gebezigd, omdat de herkomst van de kinderen in specifieke omstandigheden daartoe noodzaakt, overeenkomstig een door de houder vastgestelde gedragscode.

Veiligheid en gezondheid

Veiligheids- en gezondheidsbeleid

- 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.
- 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.

- 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.
- 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 handelswijze indien deze risico's zich verwezenlijken.
- 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.
- 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.
- 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 aan deze kwalificatie gestelde nadere regels.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

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

Accommodatie

Eisen aan ruimtes

- De binnen- en buitenruimtes waar kinderen verblijven gedurende de tijd dat zij worden opgevangen, zijn veilig, toegankelijk en passend ingericht in overeenstemming met het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.

Ouderrecht

Oudercommissie

- Er is, zes maanden na registratie, een oudercommissie ingesteld die tot taak heeft de houder te adviseren over de onderwerpen in artikel 1.60 van de Wet.
OF
De verplichting tot het instellen van een oudercommissie geldt niet omdat het een kindercentrum betreft waar maximaal 50 kinderen worden opgevangen en de houder zich aantoonbaar voldoende heeft ingespannen om een oudercommissie in te stellen.

Klachten en geschillen

- De houder draagt er zorg voor dat, indien een jaarverslag klachten vereist is omdat er in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend, over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar voor 1 juni een jaarverslag klachten wordt opgesteld. In het jaarverslag wordt ten minste opgenomen:
 - een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
 - informatie over de wijze waarop ouders zijn geïnformeerd over de klachtenregeling;
 - het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
 - de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
 - het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie.Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen tenzij het de houder zelf betreft en bevat geen adresgegevens, uitgezonderd het kindercentrum dat is gevestigd op het woonadres van de houder die een natuurlijke persoon is.
- De houder zendt, indien een jaarverslag klachten vereist is omdat er in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend, het jaarverslag klachten voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder en brengt het verslag gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : Hestia Rivierenbuurt B.V.
KvK-vestigingsnummer : 000020595603
Website :
Aantal kindplaatsen : 37
Gesubsidieerde voorschoolse educatie : Nee

Gegevens houder

Naam houder : Hestia Rivierenbuurt B.V.
Adres houder : Postbus 16
Postcode en plaats : 1120 AA Landsmeer
KvK-nummer : 50177753

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. H. Warga-Werkhoven

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

Planning

Datum inspectiebezoek : 22-11-2018
Opstellen concept inspectierapport : 18-01-2019
Zienswijze houder : 06-02-2019
Vaststellen inspectierapport : 06-02-2019
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie : 06-02-2019
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 06-02-2019
Openbaar maken inspectierapport :

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Zienswijze

Zienswijze van BSO Hestia Rivierenbuurt BV. op het ontwerprapport naar aanleiding van het inspectiebezoek van 22 november 2018.

Op 22 november 2018 heeft bij Hestia Rivierenbuurt een onaangekondigde inspectie plaatsgevonden. Op 21 januari hebben wij het ontwerprapport van dit bezoek ontvangen. Dit ontwerprapport is op 31 januari tijdens het hoor en wederhoor met inspecteur mevrouw H. Warga - Werkhoven besproken.

Inleiding

Op 22 november 2018 heeft de jaarlijkse inspectie plaats gevonden op locatie Hestia Rivierenbuurt. Locatie Rivierenbuurt bestaat uit een kinderdagverblijf en een buitenschoolse opvang (bso) die nauw samenwerken. Binnen het gebouw worden ruimtes zoals het atelier, piazza's, bibliotheek en theatteruimte gebruikt door het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang.

In verband met onze deelname aan de landelijke tweetalige pilot MInD hebben wij een nieuwe inspecteur toegewezen gekregen. Deze inspecteur heeft zelf een training ontvangen zodat zij ons kan toetsen op zowel de nieuwe IKK als de wettelijke eisen die komen kijken bij de tweetalige pilot.

Hestia maakt gebruik van een zeer onderscheidende werkwijze. Wij zijn niet een doorsnee kinderopvang. Wij geloven dat onze leer- en ontwikkelingsomgeving en werkwijze onderscheidend zijn en kinderen op laat groeien tot competente, wereldwijze en nieuwsgierige kinderen. Voor de inspecteur een nieuwe/onbekende insteek en wellicht dient deze te wennen aan onze beleidsvoering. Tijdens de eerste ontmoeting tussen een aantal teamleiders en de inspecteur tijdens de kick-off/start van de MInD pilot in mei 2018 gaf de inspecteur aan zich open te stellen voor onze werkwijze. Tijdens de inspectie en specifiek het deel van hoor en wederhoor komen wij toch een aantal punten tegen waarin wij het niet met elkaar eens kunnen worden.

Vanuit onze werkwijze gaan wij uit van het competente kind en ook van de competente medewerker. Wij geloven dat niet alles volledig uitgeschreven kan en hoeft te worden. Medewerkers moeten ook zelf nadenken en beslissingen kunnen nemen. Hestia hanteert een strenge sollicitatieprocedure en investeert in competente medewerkers. Wij bieden verschillende cursussen aan en investeren in studie mogelijkheden. Daarnaast zijn wij een kleine platte organisatie. De medewerkers op de werkvloer hebben een korte lijn met de teamleiders en met de directeur.

Hieronder zullen wij puntsgewijs ingaan op de door de inspecteur benoemde punten in het inspectierapport:

Pedagogisch klimaat

Taken en begeleiding van beroepskrachten in ontwikkeling

Hestia kiest bewust voor PMIO-medewerkers met ervaring in het werken met kinderen. Juist de ervaring die ze meebrengen, vaak vanuit het buitenland, ziet Hestia als meerwaarde, het zijn vaak hoger opgeleide en universitair geschoolde medewerkers die met hun buitenlandse ervaring een waardevolle toevoeging zijn voor het team. De PMIO medewerkers worden voor 100% ingezet. Dat achten wij verantwoord vanwege de werkervaring en/of diplomering in het buitenland. In het buitenland is vaak een universitaire opleiding een eis om te werken met kinderen, terwijl in Nederland een mbo opleiding gevraagd wordt.

Deze (near) native speakers zijn beroepskrachten die vaak in het buitenland hebben gestudeerd of hebben gewoond. Voor het aanstellen van personeel met buitenlandse diploma's geldt een andere procedure. Door de aparte eisen die de Nederlandse overheid stelt aan opleidingen voldoen buitenlandse hogere opleidingen vaak niet aan de Nederlandse eis. De werkgever moet bepalen of de kandidaat op basis van ervaring en theoretische kennis kan worden ingezet. Deze medewerkers worden dan als pedagogisch medewerker in ontwikkeling (PMIO) ingezet, terwijl ze vaak een grotere theoretische kennis hebben dan de Nederlandse mbo opgeleide medewerkers. Op de werkvloer wordt doormiddel van een opleidingsplan en een ontwikkelplan gewerkt aan het behalen van de Nederlandse mbo opleiding. Met het doorlopen van het ontwikkelplan behaalt de PMIO-er deelcertificaten voor de verschillende kerntaken. Wanneer een PMIO-er kan aantonen dat hij of zij alle kerntaken beheerst kunnen de deelcertificaten worden omgezet in een diploma. Hestia begeleidt de medewerkers hierin.

De taken die een medewerker in ontwikkeling zijn alle taken van een bevoegde medewerker, zoals omschreven in de cao kinderopvang. Het zijn immers medewerkers die dit werk al in het buitenland hebben gedaan. Een stagiair kan taken uitvoeren die verschillen per niveau van de medewerker. De werkwijze die wij met de kinderen hanteren passen wij ook toe op de teamleden. Kinderen zijn rijk en competent, dat zijn medewerkers ook. Bij het tonen van vaardigheden wordt de verantwoordelijkheid van de medewerkers groter. Dit is niet te beschrijven zoals de inspecteur vraagt, het gaat om kijken en observeren. Als een medewerker meer kan, sneller leert mag het meer. Indien wij dit helemaal zouden beschrijven zoals de inspecteur van ons vraagt kijken wij niet meer naar de persoon, maar gaan wij lijstjes afvinken. Dit past niet in onze werkwijze. Om een voorbeeld te geven: Wij beginnen met een eerstejaars student met ondersteunende en huishoudelijke taken en geven deze persoon geleidelijk grotere verantwoordelijkheid, afhankelijk van hoe de persoon functioneert. Daarnaast volgen wij voor stagiaires het BPV (Beroepspraktijk vorming)-plan van de school, waarin omschreven staat wat geoefend moet worden en welke kerntaken in een bepaalde periode afgerond moeten zijn.

Meertalige buitenschoolse opvang

Hestia is een van de lobbyisten van het realiseren van de tweetalige pilot MInD. Op onze locatie in Amstelveen bieden wij sinds 2010 tweetalige opvang aan, Engels en Nederlands. Sinds 2011 bieden wij op de locatie Rivierenbuurt ook tweetalige opvang aan. Bij het starten van de pilot werden er vanuit het ministerie een aantal eisen gesteld. Aan die eisen hebben wij allemaal voldaan. Tot onze blijdschap is de pilot in februari 2018 van start gegaan en mogen wij er de komende 4 jaar deel van uitmaken.

Amsterdam is een wereldstad met een multiculturele samenleving. Zo zijn er naast multiculturele Nederlanders ook steeds meer expats en veel kennismigranten die op zoek zijn naar tweetalige kinderopvang. Hestia zegt "laat ons bedrijf een weerspiegeling zijn van de stad waarin je leeft". Hestia heeft klanten en medewerkers met meer dan 24 verschillende nationaliteiten. Hestia gelooft daarom ook dat meertaligheid een mooie toevoeging is aan de opvoeding van kinderen. Hoe beter kunnen wij wereldburgers opvoeden dan ze een wereld taal mee te geven.

Op de locaties bieden wij de taal per medewerker apart aan. Één volwassene, één taal (one teacher, one language). Zo leren kinderen de klanken te onderscheiden en te koppelen aan een persoon. Het rooster wordt zo opgesteld dat er op een dag altijd een Nederlandse en een Engelstalige medewerker aanwezig is. Doordat we met een open deuren beleid werken is er altijd in beide talen taal aanbod.

In ons pedagogisch beleid verwijzen wij naar de gedragscode en werkinstructie. In de reactie van de inspecteur is het vreemd dat zij aangeeft deze bestanden niet te hebben ontvangen, aangezien deze op 15 oktober 2018 aan haar verstuurd zijn door de teamleider van Amstelveen. De inspecteur heeft zelf aangegeven dat onveranderde bestanden vanuit de organisatie niet nogmaals toegestuurd hoeven worden.

Personeel en groepen

De opvang vindt niet altijd plaats in basisgroepen:

De naschoolse opvang bestaat uit twee basisgroepen in één ruimte. De Oranje groep en de Paarse groep, deze groepen geven wij aan met een tafel in de ruimte, een tafel voor Oranje en een tafel voor Paars. In de praktijk zijn de twee groepen echter zo hecht dat de kinderen de verschillende stamgroepen nauwelijks ervaren, wat logisch is gezien het in één ruimte is. Vanuit de wet moet er echter een groepsmoment plaats vinden. Dit doen wij dan ook tijdens het eten.

Op de randen van de dag en op dagen dat er minder dan 20 kinderen aanwezig zijn voegen we de stamgroepen samen. Hier geven ouders apart toestemming voor.

Het komt ook voor dat er een extra opvang dag wordt aangevraagd. Op die dagen is het mogelijk dat een kind een dag krijgt aangeboden op een andere basisgroep (bijvoorbeeld Paars in plaats van Oranje). Op papier staat het kind dan op een andere basisgroep ingeschreven, maar in de praktijk zal het kind zelf hier niets van merken. De opvang vindt namelijk plaats op dezelfde locatie in dezelfde ruimte met dezelfde vriendjes. Als wij zo een extra opvang dag aanbieden geven ouders toestemming via de mail dat het desbetreffende kind op een andere basisgroep wordt opgevangen.

Een andere situatie is dat een kind een contract dag heeft op maandag en graag nog een tweede dag op contract wil op bijvoorbeeld dinsdag. De afdeling Planning en Plaatsing kan het kind wél een tweede dag aanbieden maar dan wel op een andere basisgroep. Het kind zal dan op papier één dag op een andere basisgroep staan maar in de praktijk in dezelfde ruimte zitten, met dezelfde vriendjes. Als wij een extra opvang dag aanbieden geven ouders toestemming middels e-mail dat het kind op een andere basisgroep wordt opgevangen. Bij één kind is dit in het afgelopen jaar niet goed gegaan. De ouder heeft bij het accepteren van de extra contract dag niet expliciet toestemming gegeven voor de opvang in de andere basisgroep. Sinds 14 januari 2019 is dit aangepast voor het betreffende kind en wordt het kind 2 dagen op dezelfde basisgroep opgevangen.

Ouderrecht

Klachten en geschillen

De inspecteur geeft aan dat niet alle informatie in ons klachten en geschillen rapport juist wordt vermeld. Al vóór de invoering van de AVG in 2018 stond privacy hoog op onze lijst. Omdat wij zo een kleine organisatie zijn kunnen wij wat betreft klachten hier niet te diep in detail treden in verband met de herleidbaarheid van de klacht. Indien u hier vragen over heeft zijn wij bereid in gesprek te gaan over de klachten in het verslag.

Hestia publiceert haar klachten verslag al jaren op dezelfde wijze. De afgelopen jaren zijn er geen opmerkingen gemaakt wat betreft de wijze van rapportage vanuit de inspectie. Pas sinds het bezoek van de nieuwe inspecteur voldoen we niet aan deze eis.

Veiligheid en gezondheid

Informeren van betrokkenen

Tijdens het intake gesprek vertellen wij ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Zo zijn ouders direct op de hoogte van onze visie ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Daarnaast worden ouders via de periodieke nieuwsbrief via ons ouderportaal en via de oudercommissie op de hoogte gehouden van lopende activiteiten. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo mogelijk ter plekke beantwoord. Wanneer deze vraag voor meerdere ouders interessant is, wordt deze vraag in de nieuwsbrief opgenomen.

Op deze manier vindt Hestia dat het de ouders voldoende informeert. Naast dat wij dit voldoende vinden zijn wij ook bij anderen ondernemingen gegaan kijken hoe ouders worden geïnformeerd. In verschillende rapporten hebben wij gelezen dat dit op dezelfde wijze gedaan wordt als bij Hestia, ook via ouderportaal, nieuwsbrieven en mail contact. Dit wordt als voldoende beoordeeld. Wij vragen ons af hoe de inspecteur wil dat wij informatie nog actiever delen met de ouders. Via deze media delen wij ook verhalen van kinderen en foto's. Ouders reageren hier altijd erg enthousiast op en geven aan de informatie altijd te lezen. Wij hebben een korte lijn met ouders, zo hebben wij tijdens een evacuatie in oktober ouders geïnformeerd via het ouderportaal en verteld over ons beleid.