

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Op 17 december 2018 heeft bij Hestia Amstelveen een onaangekondigde inspectie plaatsgevonden. Op 19 februari 2019 hebben wij het ontwerprapport van dit bezoek ontvangen. Dit ontwerprapport is op 28 februari 2019 tijdens het hoor en wederhoor met inspecteur mevrouw H. Warga - Werkhoven en teamleider Bertel van der Zee besproken. Naar aanleiding van dit gesprek zijn er een aantal aanpassingen gedaan, en heeft Hestia de mogelijkheid gekregen een aantal documenten te overleggen.

De locatie

In het rapport wordt de locatie beschreven. Hestia Amstelveen is een locatie met kinderdagverblijf en BSO in een pand. Het KDV is ingedeeld in verschillende basisgroepen. De gele groep, de groene groep, de blauwe groep en groep Terra (HDO). Naast de eigen groepsruimtes hebben de kinderen van het KDV toegang tot de gemeenschappelijke ruimtes in het gebouw. Binnen het gebouw kunnen de KDV kinderen gebruik maken van het atelier, het theater, de themaruimte, de greenery en de piazza. In de gemeenschappelijke ruimtes hebben de kinderen de mogelijkheid om contact te maken met kinderen van verschillende leeftijden. Binnen de Hestia werkwijze is het belangrijk dat kinderen van verschillende leeftijden contact met elkaar hebben. Hoewel het KDV en de BSO formeel als twee verschillende vestigingen worden gezien ervaren ouders, kinderen en medewerkers het als één locatie. Er is veel samenwerking tussen het KDV en de BSO. Kinderen voelen zich prettig bij alle medewerkers in het pand en alle medewerkers zijn bekend met de kinderen. Omdat de samenwerking tussen de twee vestigingen hecht is hebben de kinderen van de verschillende locaties de mogelijkheid om met activiteiten op de verschillende groepen mee te doen. In de Reggio Emilia werkwijze wordt het contact tussen de verschillende kinderen omschreven als "het kind als pedagoog". Het gebouw is ontworpen om zoveel mogelijk interactie tussen de verschillende groepen mogelijk te maken. Kinderen van verschillende groepen en leeftijden kunnen door het veelvuldig gebruik van glas bij het ontwerpen van het gebouw altijd contact met elkaar hebben. Het open deuren beleid dat we uitvoeren sluit hier naadloos op aan. De kinderen hebben de mogelijkheid om een activiteit die plaats vindt op een andere groep te observeren en kunnen besluiten om met de activiteit op de andere groep mee te doen.

Het opendeuren beleid en de interactie tussen de verschillende groepen is ook de manier waarop Hestia op haar locatie vorm geeft aan het respect voor de autonomie van het kind. Kinderen kunnen altijd zien wat er in verschillende ruimtes gebeurt. Er kan dan in goed overleg tussen de collega's en met de kinderen besproken worden dat ze met een activiteit op een andere groep mee kunnen doen.

Bij Hestia is het kind onderdeel van de eigen ontwikkeling. Dit kan alleen als de mogelijkheid bestaat voor kinderen om een besluit te nemen, en als het besluit dan ook daadwerkelijk wordt gerespecteerd.

Naast de pedagogiek van Reggio Emilia is Hestia Amstelveen een tweetalige opvang locatie. De kinderen worden meertalig opgevangen. Hestia hanteert hiervoor het model van One-Teacher-One-Language. In de praktijk betekent dit dat elke pedagogisch medewerker van Hestia een taal consequent spreekt met de kinderen. Om een kwalitatief hoog en rijk taalaanbod te realiseren streeft Hestia ernaar om Engelssprekende medewerkers aan te nemen met een niveau van C1-C2 of (near)native speakers, met verschillende achtergronden zoals Amerikaans, Brits Australisch ed., volgens het European Framework of Reference. Dit streven stelt Hestia naast de vanuit de overheid gestelde wettelijke eisen voor het taalniveau (B2). Hestia kinderopvang is ook onderdeel van de landelijke pilot meertaligheid in de kinderopvang. Op de locaties doen we mee aan het project MIND. Voor project MIND worden kinderen getest op de ontwikkeling van het Engels en het Nederlands. Hestia is trots op de deelname in de pilot en stuurt actief aan op deelname van de ouders aan het onderzoek.

In deze zienswijze reageer ik op de bevindingen zoals te lezen in het rapport van de GGD.

Pedagogische praktijk

Hestia is verheugd te lezen dat de inspecteur concludeert dat er voldoende uitvoer wordt gegeven aan de aspecten van verantwoorde kinderopvang.

Tijdens het inspectie bezoek van 10 januari 2019 merkt de inspecteur op dat er een kind is dat het moeilijk heeft op de opvang. Het kind in kwestie is al enkele weken geplaatst maar heeft het moeilijk met wennen aan de opvang. Tijdens het bezoek wordt er door verschillende medewerkers en locatie manager aangegeven dat er per dag wordt gekeken wie er extra aandacht heeft voor het kind. In het rapport maakt de inspecteur de opmerking wat structureel dezelfde persoon aanwijzen kan leiden tot een verbetering van de kwaliteit.

Voor Hestia is de emotionele veiligheid van de kinderen van groot belang. Kinderen kunnen om verschillende redenen om extra aandacht vragen. In de praktijk kijken de medewerkers dan bij welke medewerker het kind zich het prettigst voelt, of er wordt gekeken wat het kind aangeeft. In dit specifieke geval geeft het kind zeer duidelijk aan bij welke medewerker ze wil blijven. Omdat deze keuze per dag en per moment verschillend is kunnen we deze taak redelijkerwijs niet aan een medewerker overlaten. Omdat het kind het lastig vindt om te wennen is er op de locatie besloten om het kind zelf aan te laten geven bij welke medewerker ze haar rust en veiligheid kan vinden. Op deze manier kunnen we gehoor geven aan de wens van het kind, respecteren we haar autonomie en kunnen we haar de emotionele veiligheid bieden die ze nodig heeft.

Personeel en groepen

Onder het domein personeel en groepen wordt er naar verschillende onderdelen van de bedrijfsvoering gekeken. Hieronder zal ik per onderdeel op de bevindingen van de inspecteur ingaan.

Opleidingseisen en eisen aan de inzet van leerlingen

Na het onderzoek concludeert de inspecteur dat een van de beroepskrachten geen passende kwalificatie heeft. De locatie manager heeft bij het opvragen van de documenten aan de inspecteur laten weten dat er in het geval van een van de medewerkers een risico is genomen. De medewerker in kwestie had ten tijde van de slooicatie nog geen passende beroepskwalificatie. Tijdens het gesprek in september 2018 gaf ze aan af te studeren van de opleiding Pedagogisch Werk niveau 4 in december 2018. Vanwege de huidige situatie op de arbeidsmarkt heeft Hestia besloten om te vertrouwen op de voorspelling van de medewerker en het risico te nemen. Helaas heeft de medewerker de opdracht niet gehaald. Na de herkansing zal ze nu in maart 2019 alsnog haar opleiding afronden.

Aantal beroepskrachten

Er is wettelijk vastgelegd wat het maximale aantal kinderen is dat per medewerker mag worden opvangen. Deze bepaling wordt de Beroepskracht-Kind Ratio (BKR) genoemd. Volgens de wet (Innovatie Kwaliteit Kinderopvang) IKK zijn er momenten waarop er mag worden afgeweken van de BKR. Deze momenten zijn aan de randen van de dag en tijdens de pauzes. Hestia kinderopvang moet van tevoren aan ouders communiceren op welke momenten we wordt afgeweken van de BKR. Het aantal kinderen en de samenstelling van de leeftijden bepaald het aantal beroepskrachten dat per dag moet worden ingezet. Een afmelding van een kind kan betekenen dat de BKR verandert en er dus minder beroepskrachten nodig zijn om de kinderen op te vangen. Een verandering in het aantal beroepskrachten op de groep heeft ook effect op de vooraf aangegeven periodes waarin zal worden afgeweken van de BKR. Er komt immers een collega minder op de groep werken. Op momenten dat er een wijziging is in de tijden waarop er zal worden afgeweken is het toegestaan de veranderingen vooraf aan de ouders te communiceren. De overtredingen die de inspecteur constateert met betrekking tot de BKR hebben te maken met veranderingen in het kind aantal en dus het aantal medewerkers op de groep. Omdat deze wijzigingen via het ouderportaal zijn gecommuniceerd heeft de inspecteur dit niet mee kunnen nemen in haar overwegingen. In de eerste herstelperiode is dit onderwerp door de inspecteur met de locatie manager besproken. De inspecteur heeft aangegeven hier bij het volgende onderzoek extra aandacht aan te besteden.

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

Onder het domein stabiliteit van de opvang voor kinderen wordt er naar verschillende onderdelen gekeken. Deze onderdelen zijn gerelateerd aan de basisgroepen en de manier waarop met de inzet van vaste beroepskrachten stabiliteit voor de kinderen wordt gecreëerd. Hieronder zal ik per onderdeel op de bevindingen van de inspecteur ingaan.

Vaste beroepskrachten en opvang in een tweede stamgroep.

Op de dag van het jaarlijks onderzoek werden de kinderen van groep Terra (HDO) opgevangen door een invalkracht. Deze invalkracht werd ingezet omdat de vaste medewerker in verband met ziekte niet aanwezig was. De medewerker van de BSO is een van de vaste medewerkers van de HDO-groep. Ze was werkzaam op de BSO omdat er kinderen voor een hele dag werden opgevangen. Hestia heeft in deze situatie voor stabiliteit gekozen. De medewerkster van de BSO heeft de hela dag op de BSO gewerkt. Bij de BSO is er geen eis voor een vast gezicht. De mogelijkheid bestond dus om de invalkracht een halve dag op de BSO te laten werken, om haar later te vervangen voor de vaste medewerker. Dit had tot wisseling op beide groepen geleid. Hestia heeft voor de eerstgenoemde optie gekozen omdat we zo aan de BKR voldoen, en de kinderen stabiliteit voor de dag konden bieden.

De toestemming voor de drie kinderen die in het rapport genoemd worden is tijdens de herstelperiode naar de inspecteur gestuurd.

Veiligheid en gezondheid.

Calamiteiten

Tijdens het jaarlijks onderzoek concludeert de inspecteur dat de medewerkers onvoldoende op de hoogte zijn van de werkwijze rondom calamiteiten. De medewerker die de inspecteur te woord is naast de locatie manager een van de BHV'ers. Hestia neemt de aanwijzing van de inspecteur ter harte en heeft inmiddels een evacuatie oefening ingepland. Ook zal er tijdens de maandelijkse teamvergaderingen extra aandacht worden besteed aan de werkwijze met betrekking tot calamiteiten.

Voedselveiligheid

De aanwijzing van de inspecteur met betrekking tot het waarborgen van de voedselveiligheid neem Hestia ter harte. Het bestaande beleid wordt geëvalueerd, en ontbrekende maatregelen en locatie specifieke afspraken zullen worden toegevoegd.

Achterwacht en het informeren van betrokkenen

Tijdens het onderzoek concludeert de inspecteur dat in het veiligheids- en gezondheidsbeleid onvoldoende is vastgelegd hoe het actuele beleid en de evaluaties daarvan inzichtelijk zijn voor de beroepskrachten en de (vaste) invalkrachten. Tijdens de herstelperiode heeft de locatie manager middels een email een verduidelijking van de inzichtelijkheid van het beleid naar de inspecteur gestuurd. Medewerkers en (vaste) invalkrachten hebben op de volgende wijze toegang tot het beleid en de evaluaties:

Het actuele beleid veiligheid en gezondheid is ten alle tijden digitaal inzichtelijk voor beroepskrachten en de vaste invalkrachten. Het document is te vinden op SpeakAp. Vaste medewerkers hebben toegang tot SpeakAp met de persoonlijke inloggegevens. Voor vaste invalkrachten, die de overeenkomst gebruik iPad hebben ondertekend, is het actuele beleid inzichtelijk op SpeakAp via de iPad. Op de iPad is de SpeakAp applicatie

ingelogd met locatie specifieke inloggegevens. Zodra Hestia een invaller als een vaste invaller ziet, na een periode van 2 weken aaneengesloten werken, wordt deze medewerker het contract aangeboden dat ze toegang geeft tot de IPad en SpeakAp. Invallers die slechts incidenteel invallen bij Hestia kunnen het actuele beleid ter inzage opvragen bij een van de vaste medewerkers of locatie manager. Wanneer een vaste medewerker het nodig acht (een deel van) het beleid aan een incidentele invalkracht voor te leggen zal deze het document aan de invalkracht aanbieden.

EHBO

Tijdens het jaarlijks onderzoek concludeert de inspecteur dat er op een aantal dagen niet voor alle openingsuren een volwassene aanwezig was met een geldig EHBO diploma, en binnen 5 minuten aanwezig is om hulp te verlenen. Hestia is druk bezig met het inplannen van een nieuwe EHBO (herhalings-)cursus. Hoewel er sec niet aan deze wettelijke eis is voldaan is Hestia van mening dat er in geval van calamiteit kan worden voldaan aan de wettelijke eis omdat de locatie gevestigd is naast de eerste hulp van het Amstelland ziekenhuis en is geval van calamiteit onderdeel is van het evacuatie plan van het ziekenhuis.

Hiermee besluit ik deze zienswijze.

Robin Piepenbosch, teamleider Hestia Amstelveen.



Inspectierapport

Hestia Amstelveen B.V. (KDV)

Laan van de Helende Meesters 4

1186 AM Amstelveen

Registratienummer: 216639451

Toezichthouder: GGD Amsterdam

In opdracht van: Gemeente Amstelveen

Datum inspectie: 17-12-2018

Type onderzoek: Jaarlijks onderzoek

Status: definitief

Datum vaststellen inspectierapport: 08-03-2019

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 17 december 2018 is op grond van artikel 1.62, tweede lid van de Wet kinderopvang een onaangekondigd jaarlijks onderzoek uitgevoerd. De locatie is in exploitatie vanaf 27 februari 2017. Omdat voor deze locatie nog geen risicoprofiel is opgesteld is een volledig onderzoek op alle domeinen uitgevoerd. Omdat de houder deelnemer is aan het landelijk experiment meertalige dagopvang, heeft er op 10 januari 2019 een tweede aangekondigd inspectieonderzoek plaatsgevonden. Tijdens de bezoeken heeft de toezichthouder observaties uitgevoerd, gesprekken gevoerd met beroepskrachten, de leidinggevende en de directeur en documenten ingezien.

De toezichthouder heeft de houder in de gelegenheid gesteld om na het inspectiebezoek nog documenten aan te leveren en enkele documenten aan te passen. De documenten zijn binnen de afgesproken termijn toegestuurd en gebruikt als bron in het onderzoek.

Beschouwing

Organisatie

Hestia Amstelveen 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 enig 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 vaste 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

Kinderdagverblijf Hestia Amstelveen is een kindercentrum dat bestaat uit vier stamgroepen; drie groepen voor hele dagopvang en één groep voor halve dagopvang. Het kinderdagverblijf is, samen met de gelijknamige buitenschoolse opvang, sinds maart 2017 gevestigd in een zijvleugel van Ziekenhuis Amstelland. Het kindercentrum is ingericht met vier groepsruimtes en meerdere andere ruimtes met verschillende functies, een atelier, de 'piazza' (gemeenschappelijke ruimte om te eten) en het theater. De huidige leidinggevende is sinds het voorjaar van 2018 aangesteld.

In het huidige onderzoek zijn enkele overtredingen geconstateerd: zo zijn er kinderen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming in een tweede stamgroep opgevangen; er zijn enkele overtredingen met betrekking tot de beroepskracht-kindratio; en één beroepskracht is niet gekwalificeerd voor het werken als pedagogisch medewerker.

Landelijk experiment meertalige dagopvang

Op het kinderdagverblijf wordt al vanaf de start tweetalige opvang geboden (Engels-Nederlands). De gemeente Amstelveen heeft dit de afgelopen jaren toegestaan. Sinds 2018 is Hestia deelnemer van het landelijke experiment meertalige dagopvang. Dit houdt in dat de locatie, gedurende de looptijd van het experiment (vier jaar) tweetalige opvang mag aanbieden. Op jaarbasis wordt naast het Nederlands maximaal 50 procent Engels als voertaal gebruikt. In het kader van het landelijk experiment doet de locatie mee aan Project MIND, een onderzoek naar meertaligheid in de kinderopvang in Nederland dat wordt uitgevoerd door de Universiteit van Amsterdam.

De beoordeling van de voorwaarden die gelden voor het experiment, is uitgewerkt in de toelichting bij de voorwaarde Gebruik van de voorgeschreven voertaal'. Deze beoordeling is geen onderdeel van mogelijke handhaving door de gemeente, maar is ter informatie aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. In het onderzoek is geconstateerd dat het pedagogisch beleidsplan met betrekking tot tweetaligheid wordt uitgevoerd en dat er, ondanks het gebruik van het Engels naast het Nederlands, verantwoorde dagopvang wordt geboden.

Inspectieonderzoek

In het inspectieonderzoek is een aantal overtredingen geconstateerd. Een deel daarvan is in het kader van overleg en overreding binnen de termijn hersteld. Toch zijn er ook overtredingen van meerdere (belangrijke) kwaliteitseisen geconstateerd, bijvoorbeeld: een beroepskracht heeft geen passend diploma; er is niet dagelijks op elke groep een vaste beroepskracht ingezet; er wordt niet voldaan aan de eisen met betrekking tot het afwijken van de beroepskracht-kindratio en het veiligheidsbeleid wordt onvoldoende uitgevoerd.

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. Per locatie is een aanvullend pedagogisch werkplan opgesteld. In het algemene pedagogisch beleid komen duidelijk de visie en pedagogiek van de organisatie aan de orde. 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 het stimuleren van de persoonlijke competenties, zoals de creatieve ontwikkeling van kinderen. Er wordt ook helder beschreven hoe kinderen worden gestimuleerd in hun muzikale, beeldende, literaire en dramatische vorming. Daarbij is ook onderscheid gemaakt tussen kinderen van verschillende leeftijdsgroepen.

Emotionele veiligheid: er zijn veel concrete beschrijvingen opgenomen van de manier waarop er respect voor de autonomie van kinderen wordt getoond, specifiek voor baby's en voor oudere kinderen. Onder andere het gebruiken van de Gordon-methode speelt hierbij een rol; er is beschreven hoe sensitief en responsief met de kinderen wordt omgegaan (ingaan op signalen van baby's). De wijze waarop grenzen aan het gedrag van kinderen worden gesteld wordt kort beschreven, maar dient nog verder te worden uitgewerkt.

Sociale competenties: bij conflicten grijpen beroepskrachten niet voortdurend in, zodat kinderen leren deze zelf op te lossen. De beroepskrachten verwoorden de emoties van de kinderen; voor baby's zijn bijvoorbeeld de twee vaste beroepskrachten een belangrijke voorwaarde om hun sociale competenties te kunnen ontwikkelen; aan peuters wordt geleerd welk gedrag aanvaardbaar is en zij leren om elkaar te helpen en te troosten. Beroepskrachten proberen aan kinderen uit te leggen wat het effect is van hun handelingen, om zo conflicten op te lossen.

Normen en waarden: 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.

Stamgroepen en afwijken van de beroepskracht-kind-ratio

De indeling van de vijf stamgroepen (omvang, leeftijden en groepsgrootte) is concreet beschreven. In het pedagogisch werkplan staat dat de groepen aan het begin en einde van de dag in de piazza worden samengevoegd en dat er veel samenwerking is tussen de groepen, bijvoorbeeld bij activiteiten of eten. Er is concreet opgenomen op welke tijden wordt afgeweken van de beroepskracht-kindratio. Bij het domein Opvang in groepen, verderop in dit rapport, wordt dit nader beschreven.

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. Hestia Amstelveen werkt voor het doorverwijzen naar externe hulpinstanties samen met het Loket Amstelveen.

De beschrijving van de overdracht naar de basisschool en buitenschoolse opvang is niet beoordeeld.

Wenbeleid, extra dagen

De manier waarop nieuwe kinderen kunnen wennen op het kinderdagverblijf staat concreet beschreven. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen kinderen die nieuw naar kinderdagverblijf komen en kinderen die doorstromen naar een andere stamgroep. Ook is het beleid met betrekking tot extra dagen concreet beschreven. Er wordt verwezen naar het ruilbeleid dat is opgenomen in de huisregels.

Stagiairs

Er is concreet en uitgebreid beschreven welke mogelijke taken stagiairs kunnen uitvoeren en hoe ze begeleid worden. De taken (en begeleiding) van pedagogisch medewerkers in opleiding (die op de locatie wel worden ingezet) is echter onvoldoende beschreven. De locatiemanager is in de gelegenheid gesteld om het pedagogisch beleid op dit onderdeel aan te passen, en heeft hier uiteindelijk gebruik van gemaakt. Per e-mail verklaart hij welke tekst aan het pedagogisch werkplan toegevoegd zal worden. In de toevoeging staat concreet welke taken pmio-ers kunnen uitvoeren.

Pedagogische praktijk

De pedagogische praktijk is tijdens de twee inspectiebezoeken geobserveerd, aangevuld met gesprekken met de beroepskrachten. Op basis van de observaties en de gesprekken is geconstateerd dat er voldoende uitvoering wordt gegeven aan de aspecten van verantwoorde dagopvang: het waarborgen van de emotionele veiligheid, de mogelijkheid tot het ontwikkelen van persoonlijke en sociale competenties en de overdracht van waarden en

normen.

Bezoek 17 december 2018

In de babygroep Geel is het tijdens het bezoek van 17 december 2018 tijd voor middageten. Een beroepskracht zit op de grond met een baby op schoot. Een voor een mogen de grotere baby's bij haar komen en geeft de beroepskracht ze eten. Later krijgen alle grotere baby's een beker water die ze zelf mogen drinken. Een kindje lijkt geen drinken te willen. De beroepskracht vraagt haar nog een paar keer of ze echt niet wil drinken. Het meisje antwoordt, blijkbaar, in een andere taal en de beroepskracht die het uitdeelt verstaat het antwoord niet. De andere beroepskracht herkent het woord en legt uit dat het 'niet drinken' betekent. De beroepskracht vertelt de toezichthouder dat het kind nog maar een paar weken op de locatie is en geen Nederlandstalige of Engelstalige achtergrond heeft. De ouder van het kind heeft de beroepskracht een paar woorden in de moedertaal van het kind geleerd (zoals drinken en plassen), zodat de beroepskrachten erop kunnen ingaan als het kind deze woorden gebruikt.

De toezichthouder vraagt aan de beroepskracht wat de reden is dat de kinderen één voor één op de grond te eten krijgen. De beroepskracht legt uit dit voor het samenzijn, als sociaal gebeuren bedoeld is. Dat is ook te merken bij het fruit eten, als de kinderen allemaal samen op de grond eten. Niet alle kinderen krijgen op deze manier eten. Kinderen kunnen ook bij de groepen die eten in de piazza (gezamenlijke hal/eetruimte) gaan eten; de kleinste kinderen eten in een ander gedeelte van de groepsruimte; een kindje heeft aan een laag tafeltje gegeten, vertelt de beroepskracht. Het is niet duidelijk hoe deze werkwijze bijdraagt aan het gevoel van samenzijn.

Tijdens de observaties bij het tweede bezoek (op 10 januari 2019) eten de kinderen van groep Geel in de piazza, samen met de kinderen van de andere groepen. De kinderen van groep Geel hebben wel een eigen tafel.

De andere twee beroepskrachten in groep Geel houden zich bezig met het verschonen en naar bed brengen van de kinderen. Uit het contact tussen de beroepskrachten en de kinderen blijkt dat ze vertrouwd zijn met elkaar. De beroepskrachten reageren op non-verbale en verbale signalen van de kinderen.

Bezoek 10 januari 2019

In groep Blauw zitten dreumesen en peuters aan tafel met een Engelstalige beroepskracht en ze maken puzzels. De beroepskracht laat de kinderen zelfstandig hun puzzel maken en begeleidt ze waar nodig. Ze begeleidt de sociale interacties tussen de kinderen als een kind puzzel weer een puzzelstuk van een ander kind afpakt; ze wijst het kind erop dat het andere kind dat niet leuk vindt. Als ze merkt dat een kind de puzzel wil ruilen met een andere kind, helpt ze het kind om het te vragen aan het andere kind. Sommige kinderen spreken nog niet veel, maar het is duidelijk dat ze de beroepskracht wel begrijpen.

Tijdens dit bezoek valt het op dat een kind veel huilt en snikt. De beroepskrachten en de locatiemanager vertellen dat zij al enkele weken geplaagd is, maar nog moeite heeft met wennen. Het kind verstaat nog geen Nederlands en Engels. Het kind weert sommige pogingen van beroepskrachten om te troosten af. De beroepskrachten vertellen dat ze proberen te kijken bij wie het kind zich veilig voelt. Tijdens het inspectiebezoek is het niet duidelijk of er één of enkele beroepskrachten specifiek en structureel extra aandacht aan het kind geven. Als de andere kinderen in de theaterzaal op stretchers gaan slapen, mag het verdrietige kind op een stretcher in de groepsruimte. De beroepskracht blijft bij het kind zitten tot het slaapt. Uit de observaties en gesprekken blijkt dat er veel aandacht is voor het kind dat moeite heeft met wennen. De kwaliteit zou verbeterd kunnen worden, door bijvoorbeeld de begeleiding structureler door vaste personen te laten geven.

Tweetalig aanbod en verantwoorde dagopvang

Op het kinderdagverblijf wordt tweetalige opvang geboden (Engels en Nederlands). Deze werkwijze is beschreven in het pedagogisch beleidsplan en wordt verderop in dit rapport (domein 'Personeel en groepen', voertaaleis) beoordeeld. Uit de observaties blijkt dat er, ondanks het gebruik van het Engels naast het Nederlands verantwoorde dagopvang wordt geboden.

Op het kinderdagverblijf worden kinderen met diverse achtergronden opgevangen, voornamelijk kinderen van expat-ouders. De kinderen hebben dan ook een diversiteit aan thuistalen. Het komt geregeld voor dat kinderen bij de start van de opvang nog geen Nederlands en/of Engels verstaan. De locatiemanager, de directeur en de beroepskrachten vertellen hoe ze met deze situaties omgaan. Ze kijken bijvoorbeeld bij welke beroepskracht het kind zich veilig voelt; gebruiken gebaren ter ondersteuning; vragen ouders om een paar woorden in de thuistaal van het kind; als andere kinderen of beroepskrachten in het kindercentrum de thuistaal van het kind wel kennen, proberen ze die aan het kind te koppelen. Zoals in het pedagogisch beleid staat, is er extra aandacht voor het gebruik van taal: beroepskrachten verwoorden hun handelingen en benoemen voorwerpen zoveel mogelijk. Er wordt, in zowel het Engels als het Nederlands veel gezongen. Voordat de kinderen gaan eten, zingen ze bijvoorbeeld een 'eet smakelijk'-liedje in beide talen.

Gebruikte bronnen:

- Observaties tijdens inspectiebezoeken op 17 december 2018 en 10 januari 2019
- Gesprekken met de beroepskrachten
- Gesprek met de directeur en de locatiemanager
- Pedagogisch beleidsplan Hestia, versie 18 april 2018, reeds in het bezit van de inspectie kinderopvang
- Pedagogisch werkplan Hestia Amstelveen KDV/BSO 2018-2019, versie januari 2019, ontvangen op 21 januari 2019
- E-mail van de locatiemanager op 7 maart 2019

Personeel en groepen

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

Het personeel van het kindercentrum is in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, waarmee het is ingeschreven in het Personenregister Kinderopvang (PRK) en gekoppeld aan de houder.

Opleidingseisen en eisen aan de inzet van leerlingen

De meeste beroepskrachten uit de steekproef beschikken over een passende opleiding. In het kindercentrum worden twee pedagogisch medewerkers in ontwikkeling (pmio'ers) ingezet.

Over één pmio'er schrijft de locatiemanager dat bij haar sollicitatie in september 2018, zij van plan was haar diploma te zullen behalen in december 2018. Door het niet behalen van een opdracht, is haar afstudeerdatum echter verschoven naar februari 2019. De betreffende beroepskracht heeft dus geen passende beroepskwalificatie. Voor deze beroepskracht is niet aangetoond dat wordt voldaan aan de bepalingen die gelden voor een pmio'er. Bovendien is de arbeidsovereenkomst aangegaan voor minimaal 16 en maximaal 24 uren per week. Voor een pmio'er in de dagopvang moet een arbeidsovereenkomst aangegaan zijn voor minimaal 20 uren per week.

De andere pmio'er wordt ingezet op zowel het kinderdagverblijf als op een andere (bso-)locatie van Hestia. Bij het jaarlijks onderzoek bij bso Hestia Rivierenbuurt is beoordeeld dat wordt voldaan aan de bepalingen uit de meest recente cao Kinderopvang.

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

- Beroepskrachten beschikken over een voor de werkzaamheden passende opleiding. De beroepskwalificatie-eisen en bewijsstukken die voor beroepskrachten worden genoemd in de meest recent aangevragen cao Kinderopvang en cao Sociaal Werk, Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening worden aangemerkt als beroepskwalificatie-eisen en bewijsstukken voor een passende opleiding.
(art 1.50 lid 1 lid 2 sub b Wet kinderopvang; art 6 lid 1 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang.)

Aantal beroepskrachten

Op de dag van het inspectiebezoek (17 december 2018) worden er voldoende beroepskrachten ingezet:

- In Geel worden tien kinderen van 0 tot 1,5 jaar opgevangen door drie beroepskrachten;
- In Groen worden dertien kinderen van 1,5 tot 4 jaar opgevangen door drie beroepskrachten;
- In Blauw worden veertien kinderen van 2 tot 4 jaar opgevangen door twee beroepskrachten;
- Op de dag van het inspectiebezoek is de halve dagopvang-groep Terra met de buitenschoolse opvang samengevoegd. In totaal worden veertien kinderen (waarvan vijf van het kinderdagverblijf) opgevangen door twee beroepskrachten.

In de onderzochte periode (22 november tot en met 17 december 2018) zijn overtredingen geconstateerd met betrekking tot beroepskracht-kindratio:

- in de onderzochte periode is op andere tijden dan beschreven in het pedagogisch werkplan afgeweken van de beroepskracht-kindratio. In het werkplan staat dat tussen 13.30 en 15.00 uur en tussen 16.30 en 18.00 uur wordt afgeweken van de beroepskracht-kindratio. Op meerdere dagen is echter ook in de ochtend (voor 9.30 uur) afgeweken van de beroepskracht-kindratio. Bijvoorbeeld: op 4 december 2018 is in de groep Blauw tussen 8.45 en 9.30 uur afgeweken; op 5 december 2018 is in groep Geel van 9.00 tot 9.30 uur afgeweken. Daarnaast wordt tijdens de pauzes langer afgeweken dan tussen 13.30 en 15.00 uur. Indien er drie beroepskrachten ingezet worden, pauzeert één beroepskracht een half uur en de andere twee ieder 45 minuten. Dat betekent dat er dan een uur en 45 minuten wordt afgeweken van de beroepskracht-kindratio;
- op 23 november 2018 zijn er tot 9.30 uur onvoldoende beroepskrachten ingezet. De beroepskracht-kindratio wordt per groep bepaald. Op deze dag is er op groep Geel pas een beroepskracht gestart om 9.00 uur en op groep Terra pas om 9.30 uur. Ruim voor die tijden waren er al kinderen uit deze groepen aanwezig. In het pedagogisch beleid is beschreven dat de groepen tot 9.30 uur in de piazza kunnen worden samengevoegd. Ook op deze momenten moet de beroepskracht-kindratio op groepsniveau worden bepaald. Ook op 30 november, 6 en 14 december 2018 is in groep Geel pas om 9.00 uur een beroepskracht gestart, terwijl er wel kinderen uit groep Geel aanwezig waren;
- Op 11 december 2018 zijn in de middag op groep Geel twee beroepskrachten ingezet. Voor de opgevangen tien kinderen (waarvan één kind van nul en negen van één jaar oud) waren echter drie beroepskrachten nodig. Overigens staan op het rooster bij de werktijden wel drie beroepskrachten gedurende de dag, maar er staat een aanvullende opmerking bij dat één van hen 's middags vrij is.

Achterwacht

In het geval van een calamiteit is er altijd een achterwacht beschikbaar die binnen vijftien minuten op de locatie aanwezig kan zijn.

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

- De verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in een stamgroep (beroepskracht-kindratio) wordt bepaald op grond van tabel 1 in bijlage 1a, onderdeel a bij het besluit en de daarbij behorende rekenregels. Gebruik kan worden gemaakt van de rekentool op de website www.1ratio.nl
Indien bij dagopvang per dag ten minste tien aaneengesloten uren opvang wordt geboden, kunnen in afwijking van het vereiste aantal minimaal in te zetten beroepskrachten, voor ten hoogste drie uren per dag minder beroepskrachten worden ingezet. Dit met inachtneming van de in het pedagogisch beleidsplan vastgestelde tijden waarop minder beroepskrachten kunnen worden ingezet dan minimaal vereist op grond van de beroepskracht-kindratio alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken. Gedurende de uren dat minder beroepskrachten worden ingezet wordt ten minste de helft van het aantal vereiste beroepskrachten ingezet. De afwijkende inzet kan op de dagen van de week verschillen, zij het dat de afwijkende inzet niet per week verschilt. (art 1.49 lid 1 art 1.50 lid 1 lid 2 sub c sub d Wet kinderopvang; art 3 lid 3 sub a art 7 lid 1 lid 2 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang.)

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

In het pedagogisch beleidsplan staat dat het kinderdagverblijf uit vier stamgroepen bestaat:

- de Gele groep met maximaal twaalf kinderen in de leeftijd van 0 tot 3 jaar;
- de Groene groep met maximaal zestien kinderen in de leeftijd van 1,5 tot 4 jaar;
- de Blauwe groep met maximaal vijftien kinderen in de leeftijd van 2 tot 5 jaar;
- de Terra-groep met maximaal zestien kinderen in de leeftijd van 1,5 tot 4 jaar.

In de laatstgenoemde stamgroep wordt van 7.30 tot 13.00 uur halve-dagopvang geboden. De overige groepen zijn geopend van 7.30 tot 18.30 uur.

Vaste beroepskrachten en opvang in een tweede stamgroep

Op een toegestuurd overzicht staat per kind welke vaste beroepskrachten aan het kind zijn toegewezen. In de onderzochte periode is dagelijks minimaal een van hen ingezet. Enkel op de dag van het inspectiebezoek (17 december 2018) is er op de groep Terra een invalkracht ingezet. De invalkracht verklaart dat de groep die ochtend is samengevoegd met de kinderen van de buitenschoolse opvang. De beroepskracht die in de ochtend op de buitenschoolse opvang is ingezet, is tevens vaste beroepskracht van de kinderen van groep Terra. Daarmee is voldaan aan de inzet van een vaste beroepskracht. Dit leidt echter tot een overtreding van de opvang in groepen: kinderen mogen alleen in één andere stamgroep worden opgevangen na schriftelijke toestemming (vooraf) van de ouders. Door het samenvoegen van de groepen zijn de kinderen zonder schriftelijke toestemming in een andere stamgroep opgevangen.

Meerdere kinderen zijn in twee stamgroepen geplaatst, en voorafgaand aan de opvang hebben de ouders schriftelijke toestemming gegeven. In de plaatsingsovereenkomst staat op welke dagen het kind in de groep voor halve-dagopvang is geplaatst (het is daarin niet duidelijk in welke stamgroep voor hele-dagopvang het kind is geplaatst). Andere kinderen zijn incidenteel op een dag in een andere stamgroep opgevangen en de ouders hebben per e-mail daarvoor schriftelijke toestemming gegeven.

Samenvattend:

De opvang vindt onvoldoende plaats in stamgroepen, omdat op de dag van het inspectiebezoek de groep Terra (halve-dagopvang) samengevoegd is met de buitenschoolse opvang.

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

- Bij dagopvang vindt de opvang plaats in stamgroepen. Een kind wordt opgevangen in één stamgroep. De maximale groeps grootte wordt bepaald op grond van tabel 1 in bijlage 1a, onderdeel a van het Besluit kwaliteit kinderopvang. Het vereiste van opvang in één stamgroep geldt niet:
 - indien kinderen bij activiteiten als beschreven in het pedagogisch beleidsplan de stamgroep verlaten;
 - voor een kind dat blijkens de overeenkomst tussen de houder en de ouders van het kind, gebruik maakt van dagopvang op dagen die per week verschillen;
 - indien met vooraf gegeven schriftelijke toestemming van de ouders het kind gedurende een tussen houder en ouders overeengekomen periode worden opgevangen in één andere stamgroep dan de vaste stamgroep.
 De eis ten aanzien van de maximale groeps grootte 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 9 lid 1 lid 2 lid 7 lid 8 lid 9 Besluit kwaliteit kinderopvang.)

Gebruik van de voorgeschreven voertaal

Kinderdagverblijf Hestia Amstelveen is deelnemer aan het experiment meertalige dagopvang. Het beleid van de organisatie over de tweetaligheid is vastgelegd in drie documenten: het pedagogisch beleid, de werkwijze voertaal en een gedragscode. In het huidige onderzoek is beoordeeld of het pedagogisch beleid met betrekking tot meertaligheid in de praktijk wordt uitgevoerd.

Zoals vastgelegd in het pedagogisch beleidsplan wordt de methode One Person One Language (OPOL) wordt gehanteerd: een persoon spreekt altijd dezelfde taal met de kinderen, altijd Engels óf altijd Nederlands. Uit het rooster blijkt dat op de meeste groepen dagelijks zowel een Nederlandstalige beroepskracht als een Engelstalige beroepskracht wordt ingezet. In de groep Terra (halve dagopvang) wordt dagelijks één beroepskracht ingezet. In de onderzochte periode is dat vier dagen per week een Nederlandstalige en een dag per week een Engelstalige

beroepskracht.

In het rooster is door middel van kleuren aangeven wie de Engelstalige beroepskracht is. Op sommige dagen zijn er alleen Nederlandstalige beroepskrachten in een groep ingezet. Vaak is dan een notitie gemaakt dat de betreffende groep samenwerkt met een andere groep, waar wel een Engelstalige beroepskracht wordt ingezet. Bovendien werken de groepen structureel veel samen, bijvoorbeeld door gezamenlijk te eten en activiteiten te ondernemen. Op deze momenten is het aanbod van Nederlands en Engels verspreid over de groepen.

Bij de aanvraag voor deelname aan het experiment heeft de houder van de toenmalige Engelstalige beroepskrachten de taalcertificaten meegestuurd. In het huidige inspectieonderzoek heeft de locatiemanager voor de Engelstalige beroepskrachten die na de aanvraag in dienst zijn gekomen, de taalcertificaten toegestuurd. Het gaat om één beroepskracht, en uit de documenten blijkt dat zij voldoet aan het gevraagde taalniveau.

Samenvattend:

Met betrekking tot meertaligheid wordt het pedagogisch beleidsplan in de praktijk uitgevoerd. Voor de beroepskrachten is aangetoond dat zij voor Engels aan het vereiste taalniveau voldoen.

Gebruikte bronnen:

- Inspectieonderzoek
- Gesprekken met de beroepskrachten
- Gesprek met de directeur en de locatiemanager
- Jaarlijks onderzoek Hestia bso Rivierenbuurt d.d. 22 november 2018
- Overzicht inzet beroepskrachten in de periode 22 november tot en met 17 december 2018, ontvangen op 24 december 2018
- Aanwezigheidsregistratie van de kinderen in de periode 22 november tot en met 17 december 2018, ontvangen op 24 december 2018
- Personenregister Kinderopvang, geraadpleegd op 24 januari 2019
- Afschriften (delen) arbeidsovereenkomsten, ontvangen op 21 januari 2019
- Ontwikkelpannen, reeds in het bezit van de inspectie kinderopvang
- Overzicht toegewezen beroepskrachten, ontvangen op 22 januari 2019
- Afschriften (delen) plaatsingsovereenkomsten, ontvangen op 22 januari en 3 maart 2019
- Doorgestuurde e-mails met betrekking tot opvang in een andere groep, ontvangen op 22 januari, 3 en 6 maart 2019
- Afschriften beroepskwalificaties, ontvangen op 21 januari en 6 februari 2019
- Afschriften bewijzen taalniveau, ontvangen op 21 januari 2019
- Pedagogisch beleidsplan Hestia, versie 18 april 2018, reeds in het bezit van de inspectie kinderopvang
- Pedagogisch werkplan Hestia Amstelveen KDV/BSO 2018-2019, versie januari 2019, ontvangen op 21 januari 2019

Veiligheid en gezondheid

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid voldoet aan de meeste voorwaarden, maar verdient nog 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.

Voor het kinderdagverblijf zijn vrijwel alle beleidsstukken in zowel het Nederlands als in het Engels beschikbaar. De voertaal bij het werkoverleg is Engels, maar de notulen worden in het Nederlands opgesteld.

Veiligheids- en gezondheidsbeleid

Grote en kleine risico's

Het algemeen format 'Beleidsplan veiligheid en gezondheid' dat is opgesteld, wordt door de locatiemanagers aangepast voor de eigen locatie. Voor het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang van Hestia Amstelveen is één beleidsplan veiligheid en gezondheid opgesteld. Hierin staat een aantal grote risico's op het gebied van veiligheid en gezondheid. Er wordt verwezen naar de risico-inventarisaties van oktober 2017 en februari 2018 (bijlage bij het beleidsplan). De risico-inventarisatie is vrij omvangrijk (45 pagina's), en daarmee wellicht niet erg overzichtelijk. Bij de risico's worden maatregelen genoemd en in sommige gevallen wordt verwezen naar protocollen.

In eerste instantie ontbreekt een beschrijving van de invulling van het vierogenprincipe. De locatiemanager is in de gelegenheid gesteld om het beleid op dit onderdeel aan te passen. In een reactie schrijft hij dat de beschrijving (zoals die nu in het pedagogisch werkplan is opgenomen), naar het beleidsplan veiligheid en gezondheid verplaatst zal worden.

In het beleidsplan veiligheid en gezondheid is beschreven hoe aan kinderen wordt geleerd om te gaan met kleine risico's. Ook hiervoor wordt verwezen naar de afspraken in de risico-inventarisaties.

Beleidscyclus

De beleidscyclus start met het inventariseren van de risico's, die volgens het beleidsplan uitgebreid met de beroepskrachten worden besproken. De verbeterpunten uit de inventarisaties worden in een plan van aanpak vastgelegd. De laatste fase van de cyclus bestaat uit evalueren van het beleid. De locatiemanager vertelt dat beroepskrachten bij de cyclus van het veiligheids- en gezondheidsbeleid worden betrokken doordat elke vergadering eventuele opvallende zaken met betrekking tot veiligheid en gezondheid besproken worden. Hij vertelt dat er een jaarplanning is, waarop staat wanneer bepaalde onderwerpen op de teamvergaderingen worden besproken. In de praktijk worden de beroepskrachten echter onvoldoende betrokken bij het beleid. Hieronder onder het kopje *Calamiteiten* wordt beschreven dat beroepskrachten onvoldoende op de hoogte zijn gesteld van de werkwijze in het geval van een calamiteit. Het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt op dit onderdeel onvoldoende uitgevoerd.

De uitvoering van het veiligheids- en gezondheidsbeleid is beoordeeld aan de hand van speerpunten. Er is aandacht besteed aan de werkwijze in het geval van een calamiteit en aan voedselveiligheid rondom de warme maaltijd.

Calamiteiten

Er is een bedrijfsnood- en ontruimingsplan opgesteld dat geldt voor zowel het kinderdagverblijf als de buitenschoolse opvang van Hestia op dit adres. De handelwijze in het geval van een calamiteit is in dit plan vastgelegd. In het jaarlijks onderzoek bij buitenschoolse opvang Hestia Amstelveen d.d. 7 september 2018 is gebleken dat er in 2018 nog geen ontruimingsoefening gehouden is. In het bedrijfsnood- en ontruimingsplan is beschreven dat minimaal een keer jaar zo'n oefening gehouden moet worden. De locatiemanager heeft in het jaarlijks onderzoek bij de buitenschoolse opvang verteld dat dit normaal gesproken twee keer per jaar gebeurt, maar dat het er dit jaar tot nu toe bij in geschoten is.

In het huidige onderzoek blijkt dat er sinds het jaarlijks onderzoek bij de buitenschoolse opvang (september 2018) geen acties zijn genomen zijn om de beroepskrachten te betrekken bij de werkwijze rondom calamiteiten. Uit navraag bij meerdere beroepskrachten blijkt dan ook dat zij niet weten wat de specifieke handelwijze is in het geval van een calamiteit of ontruiming. Uit de gesprekken blijkt dat zij naar eigen inzicht zouden handelen in het geval van een calamiteit. Slechts één beroepskracht is op de hoogte van de specifieke werkwijze bij een calamiteit op deze locatie (zoals een 'stil alarm'). Uit bovenstaande blijkt dat er onvoldoende gewaarborgd is dat er in het geval van een calamiteit adequaat gehandeld zal worden, doordat beroepskrachten onvoldoende betrokken zijn bij het beleid.

Voedselveiligheid

Dagelijks krijgen de kinderen 's middags een warme maaltijd. De beroepskrachten koken dagelijks met de kinderen een warme maaltijd. Sinds kort is een groepshulp aangesteld die zal assisteren bij het bereiden van de maaltijden. De maaltijden worden gekookt en direct daarna geserveerd. Regelmatig gebeurt het dat er een portie bewaard wordt als een kind bijvoorbeeld slaapt tijdens lunchtijd. De beroepskrachten vertellen dat ze portie dan in de magnetron opwarmen en met de voedselthermometer controleren of het eten minimaal 70 graden Celsius is.

In het document 'Voedselveiligheid' staan afspraken over het bereiden en serveren van maaltijden. In het document wordt ook verwezen naar de Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang. Om de voedselveiligheid te waarborgen, dienen nog enkele maatregelen genomen en

geïmplementeerd te worden: de thermometer wordt niet op de juiste manier gereinigd en hierover zijn ook geen locatiespecifieke afspraken vastgelegd. Deze werkwijze dient nog aangepast te worden. Overigens is in het vorige jaarlijks onderzoek ook geconstateerd dat het gebruik van de voedselthermometer nog aandacht behoeft.

Achterwacht en het informeren van betrokkenen

In het beleidsplan veiligheid en gezondheid is voor vijf dagen per week concreet beschreven wie er beschikbaar is als achterwacht. De achterwacht kan in het geval van een calamiteit binnen vijftien minuten aanwezig zijn.

In het veiligheids- en gezondheidsbeleid is in eerste instantie onvoldoende beschreven hoe het actuele beleid (en de evaluaties daarvan) in te zien zijn voor ouders en beroepskrachten. Per e-mail heeft de locatiemanager de tekst gestuurd die aan het beleidsplan veiligheid en gezondheid toegevoegd zal worden. Met de toevoegingen is concreet beschreven hoe het beleid inzichtelijk is voor ouders en beroepskrachten en wordt aan de voorwaarde voldaan.

Sommige uitzendkrachten die structureel worden ingezet, hebben geen toegang tot het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Het is van belang dat het veiligheids- en gezondheidsbeleid ook voor vaste invallers toegankelijk is. De locatiemanager vertelt dat invallers altijd contact kunnen opnemen met een andere Hestia-locatie en dat op kantoor ook protocollen en werkinstructies staan.

EHBO

In de onderzochte periode is niet altijd een volwassene met een geldig EHBO-certificaat aanwezig geweest. Drie vaste beroepskrachten en de locatiemanager hebben een geldig EHBO-certificaat. Op het toegestuurde rooster staat niet wanneer de locatiemanager aanwezig is. De werkdagen van de locatiemanager zijn dinsdag tot en met vrijdag. Op deze dagen komt geregeld voor dat er volgens het rooster aan het begin of einde van de dag gedurende minimaal anderhalf uur geen van de beroepskrachten met een geldig EHBO-certificaat aanwezig is. Het is niet duidelijk of de locatiemanager op deze momenten in het kindercentrum aanwezig was. In ieder geval is op maandag 26 november 2018 tussen 17.00 en 18.30 uur en op maandag 10 december 2018 tussen 18.00 en 18.30 uur geen volwassene met een geldig EHBO-certificaat aanwezig geweest.

Samenvattend:

- in de onderzochte periode is niet altijd een volwassene met een geldig EHBO-certificaat aanwezig geweest;
- het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt onvoldoende uitgevoerd: Beroepskrachten worden onvoldoende betrokken bij het proces van vorme van beleid, implementeren, evalueren en actualiseren. Dit blijkt uit het feit dat de beroepskrachten niet op de hoogte zijn van de werkwijze in het geval van een calamiteit (ontruiming). Daarom is de veiligheid van de kinderen in het geval van een calamiteit onvoldoende gewaarborgd.

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

- 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 dagopvang conform het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt gehandeld.
(art 1.49 lid 1 art 1.50 lid 1 lid 2 sub a Wet kinderopvang; art 4 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang.)
- De houder draagt er zorg voor dat er gedurende de dagopvang te allen tijde ten minste één volwassene aanwezig is die gekwalificeerd is voor het verlenen van eerste hulp aan kinderen conform de in de Regeling Wet kinderopvang aan deze kwalificatie gestelde nadere regels.
(art 1.49 lid 1 art 1.50 lid 1 lid 2 sub a Wet kinderopvang; art 4 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 8 lid 1 Regeling wet kinderopvang.)

Gebruikte bronnen:

- Inspectieonderzoek
- Gesprek met de beroepskrachten
- Gesprek met de locatiemanager
- Jaarlijks onderzoek d.d. 30 mei 2017
- Documenten Voedselveiligheid, versie 18 januari 2019, ontvangen op 21 januari 2019
- Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang, (LCHV), versie mei 2016, ontvangen op 21 januari 2019
- Afschriften EHBO-certificaten, ontvangen op 21 januari 2019
- Personeelsrooster van de periode 19 november tot en met 17 december 2018, ontvangen op 24 december 2018
- Bedrijfsnoodplan Amstelland Ziekenhuis, versie maart 2013, reeds in het bezit van de inspectie kinderopvang
- Bedrijfsnood- en ontruimingsplan Hestia Amstelveen bv, versie 21 september 2018, reeds in het bezit van de inspectie kinderopvang
- E-mails van de locatiemanager d.d. 6 en 11 februari, 3 maart 2019

Eisen aan ruimtes

Het kinderdagverblijf is, samen met de gelijknamige buitenschoolse opvang, gevestigd in een pand dat grenst aan het Amstellandziekenhuis. Het pand is transparant ingericht, met groepsruimtes en meerdere gezamenlijke ruimtes, zoals de piazza, het theater, het atelier, de greenery, de bibliotheek en de themahoek.

Bij de inrichting van de groepsruimtes is rekening gehouden met de leeftijd van de op te vangen kinderen. De groepsruimte van de Gele groep (de babygroep) is passend voor kinderen van 0 tot 2 jaar ingericht. De ruimtes van de Blauwe en Groene groep zijn ingericht met verschillende hoeken, zoals een bouw- of huishoek. Ook staan er in beide ruimtes tafels en is er een themahoek of -wand gecreëerd. Het speelmateriaal is zoveel mogelijk op kindhoogte geplaatst, zodat de kinderen het zelfstandig kunnen pakken en weer kunnen opbergen.

De gezamenlijke ruimtes hebben allemaal een eigen functie en karakter. In het atelier zijn bijvoorbeeld knutselmateriaal beschikbaar. De bibliotheek is ingericht met een klein podium met kussens, waarop de kinderen een boek kunnen lezen. De piazza (centrale hal) grenst aan de keuken en is ingericht met lage tafels en stoelen. De piazza wordt veel gebruikt wanneer er gegeten wordt.

Slaapruijnte

Via de groepsruimte van groep Geel is de slaapkamer, met in totaal vijftien bedden (waaronder een evacuatiebedje) te bereiken. Dit aantal is voldoende afgestemd op het aantal kinderen dat in deze groep wordt opgevangen. De beroepskrachten vertellen dat de jongste kinderen van groep Groen ook wel gebruik maken van de bedden in de slaapkamer.

De kinderen van de overige groepen slapen in het theater op matrassen op de grond. Er zijn voldoende matrassen beschikbaar voor het aantal kinderen dat maximaal wordt opgevangen. Op de dag van het inspectiebezoek slaapt één kind in het evacuatiebedje in de groepsruimte. De beroepskrachten vertellen dat deze werkwijze met de ouders is afgesproken omdat het kind in de slaapkamer niet in slaap valt.

Buitenruimte

Aan het kinderdagverblijf grenst een omheinde buitenruimte. Zowel de kinderen van het kinderdagverblijf als de kinderen van de buitenschoolse opvang Hestia Amstelveen maken gebruik van deze buitenruimte. Drie van de vier groepsruimtes van het kinderdagverblijf geven direct toegang tot deze buitenruimte middels openslaande deuren. De buitenruimte is passend en in overeenstemming met de leeftijd van de kinderen ingericht. Zo is er een zandbak, een speelhuis en een tipi geplaatst. Ook staan er grote bakken met planten en zijn er paadjes van hout gecreëerd. Er is divers buitenspeelmateriaal voor de kinderen beschikbaar, zoals zandbakspullen en fietsen. Bij de toegang in de omheining is een dubbel hek geplaatst, om te voorkomen dat kinderen wegllopen.

Gebroekte bronnen:

- Inspectieonderzoek
- Gesprekken met de beroepskrachten

Informatie

De houder informeert de ouders door middel van de intake, nieuwsbrieven, het ouderportaal, de oudercommissie en de website www.hestiakinderopvang.nl. Ook krijgen ouders het pedagogisch werkplan meegestuurd, als zij hun plaatsingsovereenkomst krijgen. Ouders worden in eerste instantie niet over alle verplichte onderwerpen geïnformeerd. De locatiemanager is in de gelegenheid gesteld om dit aan te passen. Per e-mail heeft de locatiemanager de tekst gestuurd die gewijzigd zal worden in het pedagogisch werkplan. Hiermee is aangetoond dat ouders over de verplichte onderwerpen worden geïnformeerd.

Het rapport van het vorige jaarlijkse onderzoek is op de website van de houder geplaatst, net als het nader onderzoek dat daarna is uitgevoerd. Op de website van de houder is ook te lezen welke stappen ouders kunnen nemen als ze een klacht hebben en tevens staat er dat ouders een klacht bij de Geschillencommissie kunnen indienen.

De houder moet ouders informeren over de tijden waarop (niet) wordt afgeweken van de beroepskracht-kindratio. De locatiemanager schrijft 'ouders worden via het ouderportaal geïnformeerd over de verwachte afwijking per dag'. In het volgende jaarlijks onderzoek zal hier extra aandacht aan worden besteed.

Oudercommissie

In het jaarlijks onderzoek bij kinderdagverblijf Hestia Amstelveen zijn de voorwaarden met betrekking tot de oudercommissie onderzocht. Voor zowel het kinderdagverblijf als de buitenschoolse opvang Hestia Amstelveen is één oudercommissie ingesteld. De oudercommissie bestaat uit vijf leden.

In het jaarlijks onderzoek bij bso Hestia Amstelveen is het reglement voor de oudercommissie toegestuurd aan de toezichthouder. In het reglement is onder andere opgenomen dat de oudercommissie uit minimaal drie en maximaal zeven leden bestaat, dat de leden worden gekozen voor een periode van twee jaar en dat zij maximaal twee keer herkiesbaar zijn. De toezichthouder merkt op dat in het reglement ook bepalingen die betrekking hebben op een centrale oudercommissie zijn opgenomen terwijl dit bij deze organisatie niet van toepassing is.

Klachten en geschillen

De houder heeft een klachtenregeling, die voldoet aan de eisen die daaraan gesteld zijn, vastgesteld. Ouders kunnen op de website nalezen welke stappen zij kunnen nemen om een klacht in te dienen. De ouders is aangesloten bij de Geschillencommissie.

Gebruikte bronnen:

- Inspectieonderzoek
- Gesprek met de locatiemanager
- Jaarlijks onderzoek buitenschoolse opvang Hestia Amstelveen, d.d. 7 september 2018
- Reglement van de ouderadviescommissie Hestia Amstelveen, ontvangen op 17 oktober 2018
- Website www.hestiakinderopvang.nl, geraadpleegd op 18 januari 2019
- Klachtenreglement Hestia Kinderopvang B.V., juni 2016, reeds in het bezit van de inspectie
- Website www.degeschillencommissie.nl, geraadpleegd op 1 februari 2019
- Pedagogisch werkplan Hestia Amstelveen KDV/BSO 2018-2019, versie januari 2019, ontvangen op 21 januari 2019
- E-mails van de locatiemanager op 6 en 11 februari 2019

Inspectie-items

Pedagogisch klimaat

Pedagogisch beleid

- Het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan. De houder draagt er zorg voor dat in de dagopvang conform het pedagogisch beleidsplan wordt gehandeld.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop invulling wordt gegeven aan aspecten van verantwoorde dagopvang, bedoeld in artikel 2 van het Besluit kwaliteit kinderopvang.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop de mentor de verkregen informatie over de ontwikkeling van het kind periodiek met de ouders bespreekt en de wijze waarop aan de ouders en het kind bekend wordt gemaakt welke beroepskracht de mentor is van het kind.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de stamgroepen.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop kinderen kunnen wennen aan een nieuwe stamgroep waarin zij zullen worden opgevangen.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet dan vereist is op basis van het aantal aanwezige kinderen, alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken en wordt voldaan aan de beroepskracht-kindratio. De afwijkende inzet van het minimum aantal beroepskrachten dat op grond van de beroepskracht-kindratio vereist is, kan op de dagen van de week verschillen, zij het dat de afwijkende inzet niet per week verschilt.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van het beleid ten aanzien van het gebruik kunnen maken van dagopvang gedurende extra dagdelen.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de taken die beroepskrachten in opleiding, stagiairs en vrijwilligers in de dagopvang kunnen uitvoeren en de wijze waarop zij hierbij worden begeleid.

Pedagogische praktijk

- In het kader van het bieden van verantwoorde dagopvang, 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 beschikken over een voor de werkzaamheden passende opleiding. De beroepskwalificatie-eisen en bewijsstukken die voor beroepskrachten worden genoemd in de meest recent aangevragen cao Kinderopvang en cao Sociaal Werk, Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening worden aangemerkt als beroepskwalificatie-eisen en bewijsstukken voor een passende opleiding.
- 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 dagopvang 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 7 van het Besluit kwaliteit kinderopvang minimaal aantal in te zetten beroepskrachten op de afzonderlijke stamgroepen.

Aantal beroepskrachten

- De verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in een stamgroep (beroepskracht-kindratio) wordt bepaald op grond van tabel 1 in bijlage 1a, onderdeel a bij het besluit en de daarbij behorende rekenregels. Gebruik kan worden gemaakt van de rekentool op de website www.1ratio.nl
Indien bij dagopvang per dag ten minste tien aaneengesloten uren opvang wordt geboden, kunnen in afwijking van het vereiste 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 gelet op de vereiste beroepskracht-kindratio op grond van artikel 7, lid 2, in het kindercentrum één beroepskracht 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 dagopvang vindt de opvang plaats in stamgroepen. Een kind wordt opgevangen in één stamgroep. De maximale groeps grootte wordt bepaald op grond van tabel 1 in bijlage 1a, onderdeel a van het Besluit kwaliteit kinderopvang. Het vereiste van opvang in één stamgroep geldt niet:
 - indien kinderen bij activiteiten als beschreven in het pedagogisch beleidsplan de stamgroep verlaten;
 - voor een kind dat blijkens de overeenkomst tussen de houder en de ouders van het kind, gebruik maakt van dagopvang op dagen die per week verschillen;
 - indien met vooraf gegeven schriftelijke toestemming van de ouders het kind gedurende een tussen houder en ouders overeengekomen periode worden opgevangen in één andere stamgroep dan de vaste stamgroep.
 De eis ten aanzien van de maximale groeps grootte geldt niet indien kinderen bij activiteiten als beschreven in het pedagogisch beleidsplan de groep verlaten.
- De houder deelt de ouders en het kind mee tot welke stamgroep het kind behoort en welke beroepskracht dan wel beroepskrachten op welke dag aan de desbetreffende stamgroep zijn toegewezen.
- Aan een kind in de leeftijd tot één jaar worden ten hoogste twee vaste beroepskrachten toegewezen, waarvan per dag ten minste één beroepskracht werkzaam is in de stamgroep van dat kind. Indien er vanwege de grootte van de stamgroep met drie of meer beroepskrachten tegelijkertijd gewerkt wordt dan worden er ten hoogste drie vaste beroepskrachten toegewezen aan een kind in de leeftijd tot één jaar.
- Aan een kind van één jaar of ouder worden ten hoogste drie vaste beroepskrachten toegewezen, waarvan per dag ten minste één beroepskracht werkzaam is in de stamgroep van dat kind. Indien er vanwege de grootte van de stamgroep met drie of meer beroepskrachten tegelijkertijd gewerkt wordt dan worden er ten hoogste vier vaste beroepskrachten toegewezen aan een kind van één jaar of ouder.
- Een kind maakt gedurende de week gebruik van ten hoogste twee verschillende stamgroep ruimtes.
- Aan ieder kind wordt een mentor toegewezen. De mentor is een beroepskracht van het kind en bespreekt de ontwikkeling van het kind periodiek met de ouders. Tevens is de mentor voor de ouders aanspreekpunt bij vragen over de ontwikkeling en het welbevinden van het kind.

Gebruik van de voorgeschreven voertaal

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 dagopvang 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 brengt, 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. De houder beschrijft bij de maatregelen die gericht zijn op het inperken van het risico op grensoverschrijdend gedrag, in ieder geval de wijze waarop hij de dagopvang zodanig organiseert dat een beroepskracht, beroepskracht in opleiding of stagiair de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene.
- 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.
- Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de wijze waarop de achterwacht is geregeld indien er met inachtneming van de beroepskracht-kindratio of bij het afwijken van de inzet van het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten op grond van de beroepskracht-kindratio, slechts een beroepskracht op het kindercentrum aanwezig is.
- De houder draagt er zorg voor dat er gedurende de dagopvang te allen tijde ten minste één volwassene aanwezig is die gekwalificeerd is voor het verlenen van eerste hulp aan kinderen conform de in de Regeling Wet kinderopvang aan deze kwalificatie gestelde nadere regels.

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.
- Een kindercentrum beschikt voor kinderen tot de leeftijd van anderhalf jaar over een op het aantal aanwezige kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruiimte.

Ouderrecht

Informatie

- De houder informeert de ouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid zoals beschreven in artikel 1.48d tot en met 1.57d van de Wet.
- De houder informeert ouders en personeel over het inspectierapport door het zo spoedig mogelijk na ontvangst op de eigen website te plaatsen op een gemakkelijk vindbare plaats. Indien geen website aanwezig is legt de houder een afschrift van het inspectierapport ter inzage op een voor ouders en personeel toegankelijke plaats.
- 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 heeft voor de oudercommissie, tenzij er op grond van artikel 1.58, tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, zes maanden na registratie een reglement oudercommissie vastgesteld.
- Het reglement voor de oudercommissie omvat in ieder geval regels omtrent:
 - het aantal leden;
 - de wijze waarop de leden worden gekozen;
 - de zittingsduur van de leden.
- Het reglement voor de oudercommissie bevat geen regels omtrent de werkwijze van de oudercommissie.
- De houder wijzigt het reglement voor de oudercommissie na instemming van de 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.
- Personen werkzaam bij het kindercentrum zijn geen lid van de oudercommissie.
- De leden van de oudercommissie worden gekozen uit en door de ouders van wie de kinderen in het kindcentrum worden opgevangen.
- De oudercommissie bepaalt haar eigen werkwijze.

Klachten en geschillen

- De houder treft een regeling voor de afhandeling van klachten over:
 - een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind;

- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.
- De regeling is schriftelijk vastgelegd en voorziet erin 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 afhandelt;
 - de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, afhandelt;
 - de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
 - in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- De houder brengt de klachtenregeling ten behoeve van ouders en wijzigingen daarvan op een passende wijze onder de aandacht van ouders en handelt overeenkomstig deze klachtenregeling.
- De houder van een kindercentrum is aangesloten bij een door de minister van Justitie en Veiligheid 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 : Hestia Amstelveen B.V.
KvK-vestigingsnummer : 000002106214
Website : <http://www.hestiakinderopvang.nl>
Aantal kindplaatsen : 59
Gesubsidieerde voorschoolse educatie : Nee

Gegevens houder

Naam houder : hestia amstelveen b.v.
Adres houder : Postbus 16
Postcode en plaats : 1120 AA LANDSMEER
KvK-nummer : 50206087

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 Amstelveen
Postadres : Laan Nieuwer-Amstel 1
Postcode en plaats : 1182 JR AMSTELVEEN

Planning

Datum inspectiebezoek : 17-12-2018
Opstellen concept inspectierapport : 13-02-2019
Zienswijze houder : 06-03-2019
Vaststellen inspectierapport : 08-03-2019
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie : 08-03-2019
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 08-03-2019
Openbaar maken inspectierapport :

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Op 17 december 2018 heeft bij Hestia Amstelveen een onaangekondigde inspectie plaatsgevonden. Op 19 februari 2019 hebben wij het ontwerprapport van dit bezoek ontvangen. Dit ontwerprapport is op 28 februari 2019 tijdens het hoor en wederhoor met inspecteur mevrouw H. Warga - Werkhoven en teamleider Bertel van der Zee besproken. Naar aanleiding van dit gesprek zijn er een aantal aanpassingen gedaan, en heeft Hestia de mogelijkheid gekregen een aantal documenten te overleggen.

De locatie

In het rapport wordt de locatie beschreven. Hestia Amstelveen is een locatie met kinderdagverblijf en BSO in een pand. Het KDV is ingedeeld in verschillende basisgroepen. De gele groep, de groene groep, de blauwe groep en groep Terra (HDO). Naast de eigen groepsruimtes hebben de kinderen van het KDV toegang tot de gemeenschappelijke ruimtes in het gebouw. Binnen het gebouw kunnen de KDV kinderen gebruik maken van het atelier, het theater, de themaruimte, de greenery en de piazza. In de gemeenschappelijke ruimtes hebben de kinderen de mogelijkheid om contact te maken met kinderen van verschillende leeftijden. Binnen de Hestia werkwijze is het belangrijk dat kinderen van verschillende leeftijden contact met elkaar hebben. Hoewel het KDV en de BSO formeel als twee verschillende vestigingen worden gezien ervaren ouders, kinderen en medewerkers het als één locatie. Er is veel samenwerking tussen het KDV en de BSO. Kinderen voelen zich prettig bij alle medewerkers in het pand en alle medewerkers zijn bekend met de kinderen. Omdat de samenwerking tussen de twee vestigingen hecht is hebben de kinderen van de verschillende locaties de mogelijkheid om met activiteiten op de verschillende groepen mee te doen. In de Reggio Emilia werkwijze wordt het contact tussen de verschillende kinderen omschreven als "het kind als pedagoog". Het gebouw is ontworpen om zoveel mogelijk interactie tussen de verschillende groepen mogelijk te maken. Kinderen van verschillende groepen en leeftijden kunnen door het veelvuldig gebruik van glas bij het ontwerpen van het gebouw altijd contact met elkaar hebben. Het open deuren beleid dat we uitvoeren sluit hier naadloos op aan. De kinderen hebben de mogelijkheid om een activiteit die plaats vindt op een andere groep te observeren en kunnen besluiten om met de activiteit op de andere groep mee te doen.

Het opendeuren beleid en de interactie tussen de verschillende groepen is ook de manier waarop Hestia op haar locatie vorm geeft aan het respect voor de autonomie van het kind. Kinderen kunnen altijd zien wat er in verschillende ruimtes gebeurt. Er kan dan in goed overleg tussen de collega's en met de kinderen besproken worden dat ze met een activiteit op een andere groep mee kunnen doen.

Bij Hestia is het kind onderdeel van de eigen ontwikkeling. Dit kan alleen als de mogelijkheid bestaat voor kinderen om een besluit te nemen, en als het besluit dan ook daadwerkelijk wordt gerespecteerd.

Naast de pedagogiek van Reggio Emilia is Hestia Amstelveen een tweetalige opvang locatie. De kinderen worden meertalig opgevangen. Hestia hanteert hiervoor het model van One-Teacher-One-Language. In de praktijk betekent dit dat elke pedagogisch medewerker van Hestia een taal consequent spreekt met de kinderen. Om een kwalitatief hoog en rijk taalaanbod te realiseren streeft Hestia ernaar om Engelssprekende medewerkers aan te nemen met een niveau van C1-C2 of (near)native speakers, met verschillende achtergronden zoals Amerikaans, Brits Australisch ed., volgens het European Framework of Reference. Dit streven stelt Hestia naast de vanuit de overheid gestelde wettelijke eisen voor het taalniveau (B2). Hestia kinderopvang is ook onderdeel van de landelijke pilot meertaligheid in de kinderopvang. Op de locaties doen we mee aan het project MIND. Voor project MIND worden kinderen getest op de ontwikkeling van het Engels en het Nederlands. Hestia is trots op de deelname in de pilot en stuurt actief aan op deelname van de ouders aan het onderzoek.

In deze zienswijze reageer ik op de bevindingen zoals te lezen in het rapport van de GGD.

Pedagogische praktijk

Hestia is verheugd te lezen dat de inspecteur concludeert dat er voldoende uitvoer wordt gegeven aan de aspecten van verantwoorde kinderopvang.

Tijdens het inspectie bezoek van 10 januari 2019 merkt de inspecteur op dat er een kind is dat het moeilijk heeft op de opvang. Het kind in kwestie is al enkele weken geplaatst maar heeft het moeilijk met wennen aan de opvang. Tijdens het bezoek wordt er door verschillende medewerkers en locatie manager aangegeven dat er per dag wordt gekeken wie er extra aandacht heeft voor het kind. In het rapport maakt de inspecteur de opmerking wat structureel dezelfde persoon aanwijzen kan leiden tot een verbetering van de kwaliteit.

Voor Hestia is de emotionele veiligheid van de kinderen van groot belang. Kinderen kunnen om verschillende redenen om extra aandacht vragen. In de praktijk kijken de medewerkers dan bij welke medewerker het kind zich het prettigst voelt, of er wordt gekeken wat het kind aangeeft. In dit specifieke geval geeft het kind zeer duidelijk aan bij welke medewerker ze wil blijven. Omdat deze keuze per dag en per moment verschillend is kunnen we deze taak redelijkerwijs niet aan een medewerker overlaten. Omdat het kind het lastig vindt om te wennen is er op de locatie besloten om het kind zelf aan te laten geven bij welke medewerker ze haar rust en veiligheid kan vinden. Op deze manier kunnen we gehoor geven aan de wens van het kind, respecteren we haar autonomie en kunnen we haar de emotionele veiligheid bieden die ze nodig heeft.

Personeel en groepen

Onder het domein personeel en groepen wordt er naar verschillende onderdelen van de bedrijfsvoering gekeken. Hieronder zal ik per onderdeel op de bevindingen van de inspecteur ingaan.

Opleidingseisen en eisen aan de inzet van leerlingen

Na het onderzoek concludeert de inspecteur dat een van de beroepskrachten geen passende kwalificatie heeft. De locatie manager heeft bij het opvragen van de documenten aan de inspecteur laten weten dat er in het geval van een van de medewerkers een risico is genomen. De medewerker in kwestie had ten tijde van de slooicatie nog geen passende beroepskwalificatie. Tijdens het gesprek in september 2018 gaf ze aan af te studeren van de opleiding Pedagogisch Werk niveau 4 in december 2018. Vanwege de huidige situatie op de arbeidsmarkt heeft Hestia besloten om te vertrouwen op de voorspelling van de medewerker en het risico te nemen. Helaas heeft de medewerker de opdracht niet gehaald. Na de herkansing zal ze nu in maart 2019 alsnog haar opleiding afronden.

Aantal beroepskrachten

Er is wettelijk vastgelegd wat het maximale aantal kinderen is dat per medewerker mag worden opgevangen. Deze bepaling wordt de Beroepskracht-Kind Ratio (BKR) genoemd. Volgens de wet (Innovatie Kwaliteit Kinderopvang) IKK zijn er momenten waarop er mag worden afgeweken van de BKR. Deze momenten zijn aan de randen van de dag en tijdens de pauzes. Hestia kinderopvang moet van tevoren aan ouders communiceren op welke momenten we wordt afgeweken van de BKR. Het aantal kinderen en de samenstelling van de leeftijden bepaald het aantal beroepskrachten dat per dag moet worden ingezet. Een afmelding van een kind kan betekenen dat de BKR verandert en er dus minder beroepskrachten nodig zijn om de kinderen op te vangen. Een verandering in het aantal beroepskrachten op de groep heeft ook effect op de vooraf aangegeven periodes waarin zal worden afgeweken van de BKR. Er komt immers een collega minder op de groep werken. Op momenten dat er een wijziging is in de tijden waarop er zal worden afgeweken is het toegestaan de veranderingen vooraf aan de ouders te communiceren. De overtredingen die de inspecteur constateert met betrekking tot de BKR hebben te maken met veranderingen in het kind aantal en dus het aantal medewerkers op de groep. Omdat deze wijzigingen via het ouderportaal zijn gecommuniceerd heeft de inspecteur dit niet mee kunnen nemen in haar overwegingen. In de eerste herstelperiode is dit onderwerp door de inspecteur met de locatie manager besproken. De inspecteur heeft aangegeven hier bij het volgende onderzoek extra aandacht aan te besteden.

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

Onder het domein stabiliteit van de opvang voor kinderen wordt er naar verschillende onderdelen gekeken. Deze onderdelen zijn gerelateerd aan de basisgroepen en de manier waarop met de inzet van vaste beroepskrachten stabiliteit voor de kinderen wordt gecreëerd. Hieronder zal ik per onderdeel op de bevindingen van de inspecteur ingaan.

Vaste beroepskrachten en opvang in een tweede stamgroep.

Op de dag van het jaarlijks onderzoek werden de kinderen van groep Terra (HDO) opgevangen door een invalkracht. Deze invalkracht werd ingezet omdat de vaste medewerker in verband met ziekte niet aanwezig was. De medewerker van de BSO is een van de vaste medewerkers van de HDO-groep. Ze was werkzaam op de BSO omdat er kinderen voor een hele dag werden opgevangen. Hestia heeft in deze situatie voor stabiliteit gekozen. De medewerkster van de BSO heeft de hela dag op de BSO gewerkt. Bij de BSO is er geen eis voor een vast gezicht. De mogelijkheid bestond dus om de invalkracht een halve dag op de BSO te laten werken, om haar later te vervangen voor de vaste medewerker. Dit had tot wisseling op beide groepen geleid. Hestia heeft voor de eerstgenoemde optie gekozen omdat we zo aan de BKR voldoen, en de kinderen stabiliteit voor de dag konden bieden.

De toestemming voor de drie kinderen die in het rapport genoemd worden is tijdens de herstelperiode naar de inspecteur gestuurd.

Veiligheid en gezondheid.

Calamiteiten

Tijdens het jaarlijks onderzoek concludeert de inspecteur dat de medewerkers onvoldoende op de hoogte zijn van de werkwijze rondom calamiteiten. De medewerker die de inspecteur te woord is naast de locatie manager een van de BHV'ers. Hestia neemt de aanwijzing van de inspecteur ter harte en heeft inmiddels een evacuatie oefening ingepland. Ook zal er tijdens de maandelijkse teamvergaderingen extra aandacht worden besteed aan de werkwijze met betrekking tot calamiteiten.

Voedselveiligheid

De aanwijzing van de inspecteur met betrekking tot het waarborgen van de voedselveiligheid neem Hestia ter harte. Het bestaande beleid wordt geëvalueerd, en ontbrekende maatregelen en locatie specifieke afspraken zullen worden toegevoegd.

Achterwacht en het informeren van betrokkenen

Tijdens het onderzoek concludeert de inspecteur dat in het veiligheids- en gezondheidsbeleid onvoldoende is vastgelegd hoe het actuele beleid en de evaluaties daarvan inzichtelijk zijn voor de beroepskrachten en de (vaste) invalkrachten. Tijdens de herstelperiode heeft de locatie manager middels een email een verduidelijking van de inzichtelijkheid van het beleid naar de inspecteur gestuurd. Medewerkers en (vaste) invalkrachten hebben op de volgende wijze toegang tot het beleid en de evaluaties:

Het actuele beleid veiligheid en gezondheid is ten alle tijden digitaal inzichtelijk voor beroepskrachten en de vaste invalkrachten. Het document is te vinden op SpeakAp. Vaste medewerkers hebben toegang tot SpeakAp met de persoonlijke inloggegevens. Voor vaste invalkrachten, die de overeenkomst gebruik iPad hebben ondertekend, is het actuele beleid inzichtelijk op SpeakAp via de iPad. Op de iPad is de SpeakAp applicatie

ingelogd met locatie specifieke inloggegevens. Zodra Hestia een invaller als een vaste invaller ziet, na een periode van 2 weken aaneengesloten werken, wordt deze medewerker het contract aangeboden dat ze toegang geeft tot de Ipad en SpeakAp. Invallers die slechts incidenteel invallen bij Hestia kunnen het actuele beleid ter inzage opvragen bij een van de vaste medewerkers of locatie manager. Wanneer een vaste medewerker het nodig acht (een deel van) het beleid aan een incidentele invalkracht voor te leggen zal deze het document aan de invalkracht aanbieden.

EHBO

Tijdens het jaarlijks onderzoek concludeert de inspecteur dat er op een aantal dagen niet voor alle openingsuren een volwassene aanwezig was met een geldig EHBO diploma, en binnen 5 minuten aanwezig is om hulp te verlenen. Hestia is druk bezig met het inplannen van een nieuwe EHBO (herhalings-)cursus. Hoewel er sec niet aan deze wettelijke eis is voldaan is Hestia van mening dat er in geval van calamiteit kan worden voldaan aan de wettelijke eis omdat de locatie gevestigd is naast de eerste hulp van het Amstelland ziekenhuis en is geval van calamiteit onderdeel is van het evacuatie plan van het ziekenhuis.

Hiermee besluit ik deze zienswijze.

Robin Piepenbosch, teamleider Hestia Amstelveen.