

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Zienswijze

Zienswijze van BSO Hestia Amstelveen B.V. op het ontwerprapport naar aanleiding van het inspectiebezoek van 8 oktober 2019.

Op 8 oktober 2019 heeft bij Hestia Amstelveen een onaangekondigde inspectie plaatsgevonden. Op 25 november hebben wij het ontwerprapport van dit bezoek ontvangen. Dit ontwerprapport is op 6 december tijdens het hoor en wederhoor met inspecteur mevrouw M. Vries besproken. Naar aanleiding van dit gesprek zijn er een aantal aanpassingen gedaan.

Tijdens het jaarlijks onderzoek heeft de inspecteur Hestia op een aantal punten onvoldoende beoordeeld. In deze zienswijze reageren wij op de bevindingen van de inspecteur.

De locatie

In het rapport wordt de locatie beschreven. Hestia Amstelveen is een locatie met kinderdagverblijf en BSO in een pand. De BSO heeft naast een eigen groepsruimte toegang tot de gemeenschappelijke ruimtes in het gebouw. Binnen het gebouw kunnen de BSO-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". In het rapport wordt beschreven dat er niet in basisgroepen wordt gewerkt. Het werken met basisgroepen is moeilijk te rijmen met onze werkwijze omdat het de mogelijkheid tot contact tussen verschillende kinderen enigszins beperkt. Binnen Hestia hebben de kinderen de vrijheid om met eetmomenten en activiteiten een groepje uit te kiezen waarbij ze zich prettig voelen, en waar ze met vriendjes kunnen spelen. Als er uit wordt gegaan van basisgroepen kan dit aan beperking onderhevig zijn.

Beroepskracht-kind ratio en afwijking

Op de dag van het onderzoek constateert de inspecteur dat er buiten de vastgestelde tijden wordt afgeweken van de beroepskracht kind ratio op de BSO. De medewerkers van de BSO werken in de ochtend op het kinderdagverblijf (HDO), waarna ze de BSO draaien. Dit betekent dat de medewerkers, net als de collega's van het kinderdagverblijf, hele dagen werken en dus pauze moeten nemen. Hestia zal de vastgestelde afwijkingstijd heroverwegen en de inroostering van de medewerkers waar nodig aanpassen.

Pedagogische praktijk

Onder pedagogische praktijk beschrijft de inspecteur een aantal momenten op de dag waaruit blijkt dat er verantwoorde opvang wordt geboden. Hestia is tevreden te lezen dat de pedagogische praktijk als voldoende wordt beoordeeld.

Veiligheids- en gezondheidsbeleid

Binnenmilieu

Hestia besteed veel aandacht aan het binnenmilieu op haar vestiging. Voor de kinderen die bij Hestia kinderopvang worden opgevangen willen we een omgeving creëren die zo aangenaam mogelijk is. Om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van het binnenmilieu stabiel is, zijn we aangesloten op de verschillende systemen van het ziekenhuis. De medewerkers hebben op deze manier minder handelingen uit te voeren met betrekking tot de kwaliteit van het binnenmilieu.

Voor extreme situaties, zoals hitte, zijn verschillende werkinstructies geschreven die de medewerkers volgen. De afspraken en werking van het systeem zijn in de verschillende maandelijkse teamvergaderingen

besproken. De documenten met betrekking tot het binnenmilieu worden door de inspecteur onvoldoende beoordeeld. Hestia zal deze documenten opnieuw bekijken en waar nodig herzien.

Calamiteiten

In geval van calamiteiten is Hestia onderdeel van het evacuatieplan van het ziekenhuis. De BHV'ers van het ziekenhuis coördineert in geval van evacuatie met de aanwezige BHV'er van Hestia. Het volledige plan is toegankelijk voor de medewerkers op SpeakAp. Daarnaast wordt het plan besproken in de verschillende maandelijkse teamvergaderingen. De inspecteur heeft voor de beoordeling notulen ontvangen van de laatste drie teamvergaderingen, waarin te lezen is dat het onderdeel calamiteiten tijdens verschillende vergaderingen is besproken. De inspecteur merkt in het rapport op dat de vaste beroepskracht, die sinds januari jl. werkzaam is, niet op de hoogte is van de afspraken waardoor er onvoldoende kan worden aangetoond dat er bij calamiteiten adequaat wordt gehandeld. Hestia betreurt de conclusie van de inspecteur aangezien de BSO-medewerkers altijd met een andere collega aanwezig zijn. Daarnaast is in de bovengenoemde notulen te lezen dat de procedures in verschillende vergaderingen zijn besproken. We denken ook dat de spanning die bij een inspectiebezoek hoort bijdraagt aan de manier waarop de vragen van de inspecteur worden beantwoord. Hestia neemt de observatie van de inspecteur wel over. De veiligheid van de kinderen is een belangrijk onderwerp waar dus nog meer aandacht aan moet worden besteed.

Ouderrecht

Klachten en geschillen

In het onderzoek merkt de inspecteur op dat het jaarverslag klachten niet naar de GGD is verzonden, en niet op de website is gepubliceerd. Hestia moet toegeven dit te hebben verzaakt ondanks dat het verslag wel was opgesteld. Het verslag is voor het jaarlijks onderzoek wel naar de inspecteur verstuurd. Hestia zal de interne procedure evalueren om ervoor te zorgen dat de gemaakte rapportages tijdig worden gepubliceerd en verstuurd.

Robin Pieplenbosch

Teamleider Hestia Amstelveen



Inspectierapport

Hestia Amstelveen B.V. (BSO)

Laan van de Helende Meesters 4
1186 AM Amstelveen

Registratienummer: 317358327

Toezichthouder	:	GGD Amsterdam
In opdracht van	:	Gemeente Amstelveen
Datum inspectie	:	09-10-2019
Type onderzoek	:	Jaarlijks onderzoek
Status	:	definitief
Datum vaststellen inspectierapport	:	09-12-2019

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 9 oktober 2019 is op grond van artikel 1.62, tweede lid van de Wet kinderopvang een onaangekondigd jaarlijks onderzoek uitgevoerd.

Naar aanleiding van het voor dit kindercentrum opgestelde risicoprofiel is een volledig onderzoek op alle domeinen uitgevoerd. De toezichthouder heeft de houder in de gelegenheid gesteld om na het inspectiebezoek nog documenten aan te leveren. Deze documenten heeft zij beoordeeld bij de betreffende kwaliteitseisen.

Tegelijkertijd met dit onderzoek is een nader onderzoek uitgevoerd in verband met een lopende handhavingprocedure. De resultaten hiervan zijn in een apart rapport beschreven.

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 enige aandeelhouder van Hestia Holding B.V. die in totaal bestaat uit drie B.V.'s met in totaal vijf kindercentra in Amsterdam 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 Amstelveen is geregistreerd met 30 kindplaatsen. De buitenschoolse opvang is, samen met het gelijknamige kinderdagverblijf, sinds maart 2017 gevestigd in een zijvleugel van Ziekenhuis Amstelland. Het kindercentrum is ingericht met vier groepsruimtes en meerdere andere ruimtes met verschillende functies, zoals een greenery, een atelier, de piazza en het theater. Op de locatie wordt tweetalige opvang aangeboden in het Nederlands en Engels. De buitenschoolse opvang bestaat formeel uit twee basisgroepen, met in de praktijk opvang voor kinderen van 2-12 jaar. De locatiemanager is in het voorjaar van 2018 aangesteld.

De twee vaste beroepskrachten zijn sinds januari en juni 2019 aangesteld. Daarnaast werkt de locatiemanager zelf vaak op de bso. Ook worden geregeld invalkrachten en uitzendkrachten ingezet die al bekend zijn bij de organisatie.

Inspectieonderzoek

In het inspectieonderzoek zijn overtredingen geconstateerd op het gebied van het pedagogisch beleid, het veiligheids- en gezondheidsbeleid en het jaarverslag klachten.

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 wordt duidelijk de visie en pedagogiek van de organisatie verwoord. De werkwijze van Reggio Emilia dient hiervoor als inspiratie.

Pedagogisch beleid

Wegens lopende handhaving is een aantal voorwaarden met betrekking tot het pedagogisch beleid beoordeeld in een nader onderzoek dat op dezelfde dag is uitgevoerd. Dit betreft de voorwaarden met betrekking tot de leeftijdsopbouw van de groepen, de aard en organisatie van activiteiten buiten de basisgroep en de wijze waarop meertalige opvang op de bso wordt vormgegeven.

De manier waarop nieuwe kinderen kunnen wennen op de buitenschoolse opvang staat concreet beschreven. Ook is het beleid met betrekking tot extra dagen concreet beschreven. Tevens is de wijze waarop het mentorschap is ingericht en hoe aan ouders bekend wordt gemaakt welke beroepskracht de mentor is van het kind, op concrete wijze geformuleerd.

Tijdens het inspectiebezoek blijkt dat op de locatie ook twee kinderen van twee en een kind van drie jaar oud worden opgevangen. De leidinggevende zegt er niet van op de hoogte te zijn dat kinderen van twee jaar oud worden opgevangen bij de locatie. In het beleid is bovendien niet opgenomen hoe, rekening houdend met de leeftijdsfase, verantwoorde kinderopvang wordt geboden aan deze jonge kinderen van twee en drie jaar oud. Een kind van twee of drie jaar oud bevindt zich in een andere ontwikkelingsfase en hier dient aandacht aan te worden besteed in het beleid.

Beroepskracht-kindratio en afwijking

In het pedagogisch beleidsplan is concreet beschreven dat op schoolvrije dagen van de beroepskracht-kindratio kan worden afgeweken van 8.30 en 9.00 uur, van 13.00 tot 15.00 uur en van 18.00 tot 18.30 uur. Op schooldagen kan worden afgeweken tussen 18.00 uur en 18.30 uur. Op de dag van het inspectiebezoek hebben de beroepskrachten om de beurt pauze rond 14.00 uur terwijl het een schooldag is. Er wordt niet conform het beleid gehandeld waardoor sprake is van een overtreding.

De beoordeling van de beroepskracht-kindratio en de afwijking hiervan zijn beschreven in het nader onderzoek d.d. 9 oktober 2019.

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

- Het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan. De houder van een kindercentrum draagt er zorg voor dat in de buitenschoolse opvang conform het pedagogisch beleidsplan wordt gehandeld.
(art 1.50 lid 1 lid 2 sub f Wet kinderopvang; art 12 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang.)
- Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de aspecten van verantwoorde buitenschoolse opvang, bedoeld in artikel 11 van het Besluit kwaliteit kinderopvang.
(art 1.50 lid 2 sub f Wet kinderopvang; art 12 lid 2 sub a Besluit kwaliteit kinderopvang.)

Pedagogische praktijk

Op de locatie wordt tijdens het inspectiebezoek verantwoorde kinderopvang geboden. Hieronder volgen enkele voorbeelden waaruit dat blijkt.

De motoriek van de kinderen wordt op een speelse manier aangeleerd/vergroot doordat de beroepskracht het spel 'copy cat' met de kinderen speelt. Ze zit voor een aantal kinderen op de grond, doet een beweging met haar handen voor en laat de kinderen de beweging nadoen. Later gaan de kinderen achter elkaar op de grond zitten, de beroepskracht zegt dat het jammer is dat het slecht weer is omdat ze anders buiten

hadden kunnen spelen. Omdat ze nu binnen zijn, gaan ze het weer uitbeelden op de rug van het kind dat voor hen zit. De beroepskracht maakt bewegingen met haar handen die de zon, wolken, regen, bliksem voorstellen en doet de beweging voor op de rug van het kind ervoor. Tijdens de activiteiten lijken de kinderen geboeid en doen ze enthousiast mee.

Op de locatie is ook aandacht voor de creatieve vaardigheden van de kinderen waarbij ook ruimte is voor het vieren van feesten uit andere culturen. Een aantal (andere) kinderen gaat met een beroepskracht naar het atelier om dingen voor te bereiden voor het Indiase lichtfestival Dewali. Voordat de groep compleet was, deden andere kinderen een activiteit waarbij ze een tekening mochten maken die te maken had met het boek dat ze hadden gelezen deze boekenweek. De gemaakte tekeningen worden later gepresenteerd in het museum en ook mogen de kinderen vertellen als wat of wie ze verkleet zijn (ook in het thema van de boekenweek). De kinderen krijgen tijdens het tekenen veelvuldig complimenten van de beroepskrachten.

Wanneer kinderen zich niet aan de regels van de groep houden, worden ze door de beroepskracht op een vriendelijke manier gecorrigeerd. In plaats van te zeggen dat iets niet mag (rennen in de groepsruimte), vraagt zij of het kind de regel nog weet dat binnen alleen gelopen wordt. Hierdoor maken de kinderen kennis met algemeen aanvaarde normen.

Gebruikte bronnen:

- Gesprekken met de beroepskrachten en de locatiemanager
- Observaties
- Pedagogisch werkplan (versie 21 september 2018, ontvangen op 7 juni 2019 bij het nader onderzoek van 17 mei 2019), reeds in het bezit van de GGD
- Pedagogisch beleidsplan Hestia, versie 3 april 2018, reeds in het bezit van de GGD
- Gedragscode tweetaligheid Hestia Kinderopvang, versie februari 2018, ontvangen op 15 oktober 2018 reeds in het bezit van de GGD
- Werkinstructie tweetaligheid Hestia Kinderopvang, versie 4 april 2018, ontvangen op 15 oktober 2018 reeds in het bezit van de GGD
- Inspectieonderzoek

Personeel en groepen

Op de bso werken twee vaste beroepskrachten, een is in januari en de andere in juni 2019 in dienst getreden. Op de locatie worden geen stagiairs of beroepskrachten in opleiding ingezet. Wel zijn in de onderzochte periode van 11 september tot en met 9 oktober 2019 vier uitzendkrachten ingezet op de locatie en twee invallers die voor Hestia werkzaam zijn. Ter ondersteuning werken twee groepshulpen bij zowel de bso als het kdV, zij zijn in juli en september 2019 in dienst gekomen.

De voorwaarden met betrekking tot de opleidingseisen, (afwijking) van de beroepskracht-kindratio en stabiliteit van de opvang van kinderen zijn beoordeeld in het nader onderzoek d.d. 9 oktober 2019.

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

Op basis van een steekproef is beoordeeld dat de personen die werkzaam zijn bij het kindercentrum beschikken over een geldige verklaring omtrent het gedrag waarmee zij voor aanvang van de werkzaamheden zijn ingeschreven en gekoppeld in het Personenregister kinderopvang. De steekproef omvat de twee groepshulpen en de beroepskracht die in juni 2019 in dienst zijn gekomen.

Opleidingseisen

De persoon die is aangesteld als pedagogisch coach beschikt (nog) niet over een voor de werkzaamheden passende opleiding. Zij heeft namelijk aanvullende door de branche erkende scholing gevolgd, maar is momenteel nog in opleiding voor een mbo 4-beroepskwalificatie. De combinatie van deze beroepskwalificatie en het scholingscertificaat voldoen samen voor de functie van coach. Omdat zij nog in opleiding is voor een mbo 4-beroepskwalificatie valt zij niet onder de overgangsregelingen die zijn vastgesteld volgens de cao.

De directeur beschikt wel met haar beroepskwalificatie en geldig scholingscertificaat over een voor de werkzaamheden passende opleiding. De eigenaar is echter niet aangesteld als coach.

Tijdens het organisatiegesprek (d.d. 26 augustus 2019) is door de pedagogisch coach verklaard dat zij naar verwachting in november de mbo 4- beroepskwalificatie zal behalen. Tot de pedagogisch coach aan de kwalificatie-eis voldoet dient de coaching te worden uitgevoerd door de directeur die wel beschikt over een voor de werkzaamheden passende opleiding. De houder heeft naar aanleiding hiervan in het beleidsoverzicht van de organisatie (d.d. 3 september 2019) schriftelijk vastgelegd dat de directeur op dit moment is aangesteld als pedagogisch coach en dat onder haar supervisie de pedagogisch coach in opleiding de coachingstaken uitvoert. De houder dient in 2020 aan te kunnen tonen dat alle medewerkers van de organisatie door een gekwalificeerde pedagogisch coach het vereiste aantal uren coaching hebben ontvangen.

Aantal beroepskrachten en eisen aan de inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiairs

Dagelijks is een groepshulp aanwezig. Op tijden dat wordt afgeweken van de beroepskracht-kindratio en slechts één beroepskracht wordt ingezet in de bso is altijd een beroepskracht van het kinderdagverblijf of een groepshulp aanwezig.

Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers

Bij Hestia Kinderopvang is voor alle B.V.'s (met in totaal vijf kindercentra) één pedagogisch beleidsmedewerker/coach aangesteld (zie ook: Opleidingseisen). De houder heeft in een overzicht vastgelegd hoeveel uren de pedagogisch beleidsmedewerker op jaarbasis ingezet moet worden. Hierin staan de uren voor de kindercentra van deze houder (Hestia Amstelveen B.V.) en ook de uren voor de andere B.V.'s van Hestia Kinderopvang beschreven.

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

Aan elk kind is een mentor toegewezen. Sinds de nieuwe beroepskracht in dienst is, is een nieuwe verdeling gemaakt.

Gebruik van de voorgeschreven voertaal

In het kindercentrum wordt meertalige buitenschoolse opvang verzorgd. Naast Nederlands wordt ook Engels gesproken. In het 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 dagelijks aanbod van zowel Engels als Nederlands te verzorgen. In het geval er één beroepskracht wordt ingezet, kan dit een Nederlandstalige of een Engelstalige beroepskracht zijn. Uit de personeelsroosters in de onderzochte periode blijkt dat er in wisselende samenstellingen Engelstalige en Nederlandstalige beroepskrachten zijn ingezet. Het lijkt erop dat er minimaal 50 procent Nederlands en minder dan 50 procent Engels aanbod is verzorgd.

Gebruikte bronnen:

- Inspectieonderzoek
- Gesprekken met de vaste beroepskracht en de locatiemanager
- Mentorlijst, ongedateerd, ontvangen op 18 oktober 2019
- Overzicht inzet beroepskrachten periode van 11 september tot en met 8 oktober 2019, ontvangen op 18 oktober 2019
- Presentielijsten van de periode van 11 september tot en met 8 oktober 2019, ontvangen op 18 oktober 2019
- Pedagogisch werkplan (versie 21 september 2018, ontvangen op 7 juni 2019 bij het nader onderzoek van 17 mei 2019), reeds in het bezit van de GGD
- Pedagogisch beleidsplan Hestia, versie 3 april 2018, reeds in het bezit van de GGD
- Overzicht in te zetten uren Hestia Kinderopvang, ontvangen op 18 oktober 2019
- Personenregister Kinderopvang, gecontroleerd op 21 oktober 2019
- Afschriften beroepskwalificaties, ontvangen op 18 oktober 2019 en reeds in het bezit van de GGD
- E-mail en begeleidend document van de locatiemanager met betrekking tot taalniveau, ontvangen op 15 oktober 2018

Veiligheids- en gezondheidsbeleid

In verband met de lopende handhaving zijn de voorwaardes met betrekking tot de beleidscyclus en de inzichtelijkheid van het beleid beoordeeld in het rapport van het nader onderzoek d.d. 9 oktober 2019.

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. Een aantal grote 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. Voor deze vestiging zijn de risico's in juni 2019 geïnventariseerd maar is dit niet in het beleid vermeld. De inventarisatie van risico's zijn voor het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang in één document beschreven. Het document is groot en daarmee niet overzichtelijk. Bij de risico's worden ook maatregelen genoemd en in sommige gevallen wordt verwezen naar werkinstructies en protocollen van de organisatie. Kinderen wordt geleerd om te gaan met kleine risico's. Ook hiervoor wordt verwezen naar de afspraken in de risico-inventarisaties. In het beleidsplan veiligheid en gezondheid is opgenomen wie de achterwacht is.

De uitvoering van het veiligheids- en gezondheidsbeleid is beoordeeld aan de hand van thema's. Er is aandacht besteed aan binnenmilieu en calamiteiten.

Binnenmilieu

De beroepskracht weet dat er een luchtventilatiesysteem is en dat de vestigingsmanager dit in de gaten houdt. Ze vertelt de ramen in de loop van de dag open te zetten als ze denkt dat het nodig is omdat het bijvoorbeeld warm is, ook neemt zij bij erg warm weer maatregelen, zoals de kinderen veel laten drinken en ijsjes eten. De locatiemanager vertelt bij navraag dat de kwaliteit van het binnenmilieu met een luchtventilatiesysteem door het ziekenhuis centraal geregeld is. Het enige wat het personeel van de buitenschoolse opvang moeten doen, is de groepsruimte in de ochtend luchten.

De werkafspraken over het binnenmilieu zijn niet duidelijk beschreven in het beleid. In de risico-inventarisatie is het binnenmilieu ingeschat als risico en staat dat de ruimtes dagelijks gelucht en geventileerd worden middels een luchtventilatiesysteem. In het document 'Binnenmilieu' worden echter maatregelen beschreven die niet van toepassing zijn op deze locatie. Ook in de andere toegestuurde documenten komt niet duidelijk naar voren dat de verantwoordelijkheid voor het binnenmilieu centraal geregeld is en wat de afspraken zijn op de locatie met betrekking tot bijvoorbeeld luchten.

Calamiteiten

De buitenschoolse opvang (en een kinderdagverblijf van Hestia) zijn gehuisvest in een vleugel van een ziekenhuis. De locatiemanager vertelt dat er in het ziekenhuis een stil alarm is en dat de bedrijfshulpverleners van het ziekenhuis in zo'n geval ook het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang helpen ontruimen. De handelwijze in het geval van een calamiteit is vastgelegd in een bedrijfsnoodplan. In het plan is beschreven dat er altijd een bedrijfshulpverlener aanwezig is (dat is de locatiemanager) of dat er binnen vijftien minuten één aanwezig kan zijn. De locatiemanager vertelt dat hijzelf en een beroepskracht van het kinderdagverblijf Hestia Amstelveen BHV'er zijn en dat er altijd één van hen aanwezig is.

De vaste beroepskracht is tijdens het inspectiebezoek niet op de hoogte van het beleid van de organisatie in het geval van een calamiteit en wat zij moet doen in het geval van een ontruiming. Zij werkt sinds januari 2019 bij de organisatie en weet dat zij het beleid via de Speakapp op de iPad kan bekijken en dat aan het einde van de maand het evacuatieplan weer wordt besproken. Hieruit blijkt echter dat het onvoldoende gewaarborgd is dat in het geval van een calamiteit adequaat gehandeld zal worden.

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

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

(art 1.49 lid 1 art 1.50 lid 1 lid 2 sub a Wet kinderopvang; art 13 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang.)

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Voor de meldcode die is vastgesteld is gebruikgemaakt van het model dat is opgesteld door de Brancheorganisatie Kinderopvang. De vastgestelde meldcode voldoet aan de kwaliteitseisen, waaronder het stappenplan, het afwegingskader of omgaan met gegevens. Ook is de sociale kaart ingevuld.

Het afwegingskader is door de houder ook vertaald in het Engels zodat Engelssprekende beroepskrachten deze kunnen inzien.

De meldcode is aan het begin van het tweede kwartaal besproken met de beroepskrachten en komt snel weer aan de orde. De leidinggevende is aandachtsfunctionaris.

Gebruikte bronnen:

- Gesprekken met de beroepskrachten en leidinggevende
- Protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag voor de kinderopvang_2018_definitief, reeds in het bezit van de GGD
- Risico-inventarisaties en plan van aanpak, datum 4 juni 2019, ontvangen op 20 oktober 2019
- Sociale kaart, ontvangen op 9 november 2019

Accommodatie

De buitenschoolse opvang is, samen met het gelijknamige kinderdagverblijf, gevestigd in een pand dat grenst aan het Amstellandziekenhuis. In dit pand zijn voor de drie groepen van het kinderdagverblijf drie groepsruimtes beschikbaar, voor de buitenschoolse opvang twee groepsruimtes en verschillende gezamenlijke ruimtes, zoals een bibliotheek, een themaruimte, de piazza, de greenery en het theater.

Eisen aan ruimtes

Zowel de binnen- als buitenruimte zijn passend ingericht. In de grootste bso-ruimte staan bijvoorbeeld tafels met stoelen, een podium met kussens, divers speelmateriaal en er zijn knutselwerkjes van de kinderen in de ruimte uitgestald. Het atelier is ingericht met allerlei knutselmateriaal en ook de piazza is passend ingericht, er staan rijen tafels met stoelen, en er is een open keuken die afgesloten kan worden.

De aangrenzende buitenruimte wordt gebruikt door zowel de kinderen van het kinderdagverblijf als de kinderen van de buitenschoolse opvang. De buitenruimte is ingericht met een speelkeuken, een zandbank, een moestuin. Verder is er veel gras geplant en zijn er natuurlijke materialen gebruikt.

Gebruikte bronnen:

- Inspectieonderzoek

Ouderrecht

Informatie

De houder informeert de ouders door middel van een informatieboekje, nieuwsbrieven, het ouderportaal, de oudercommissie en de website www.hestiakinderopvang.nl over de vereiste onderwerpen.

Op de website van de houder is het meeste recente jaarlijkse inspectierapport geplaatst en het nader onderzoek dat in mei 2019 heeft plaatsgevonden.

Oudercommissie

Er is een oudercommissie ingesteld, die ten tijde van het inspectieonderzoek bestaat uit zeven leden. Voor zowel het kinderdagverblijf als de buitenschoolse opvang Hestia Amstelveen is één oudercommissie ingesteld, twee leden hebben een kind dat op de bso zit.

In eerder onderzoek is al een reglement voor de oudercommissie toegestuurd aan de toezichthouder. De toezichthouder verklaart dat het reglement bij oprichting van het kindercentrum is vastgesteld door het te bespreken in de oudercommissievergadering.

Klachten en geschillen

De houder is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Daarnaast heeft de houder een klachtenregeling getroffen.

De houder heeft het opgestelde klachtenverslag niet voor 1 juni 2019 aan de toezichthouder verzonden. De toezichthouder heeft het klachtenverslag in het kader van het jaarlijks onderzoek bij de buitenschoolse opvang Hestia Amstelveen B.V. ontvangen op 18 oktober 2019. Het jaarverslag van 2018 is daarnaast niet op de website van de houder geplaatst waardoor dit niet is in te zien door ouders. Op de website zijn enkel de klachtenverslagen van 2017 terug te vinden.

De houder dient zorg te dragen dat, 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 wordt verzonden. Gelijktijdig dient dit verslag op passende wijze onder de aandacht van de ouders gebracht te worden.

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

- De houder van een kindercentrum 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.

(art 1.57b lid 8 lid 9 Wet kinderopvang.)

Gebruikte bronnen:

- Inspectieonderzoek
- Gesprekken met de locatiemanager
- Website www.hestiakinderopvang.nl, geraadpleegd op 23 oktober 2019
- Jaarverslag Klachten 2018 Hestia Amstelveen BV, ontvangen op 18 oktober 2019
- Klachtenreglement Hestia Kinderopvang B.V., juni 2016, reeds in het bezit van de inspectie kinderopvang

Inspectie-items

Pedagogisch klimaat

Pedagogisch beleid

- Het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan. De houder van een kindercentrum 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 van 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 wijze waarop de mentor de verkregen informatie over de ontwikkeling van het kind met de ouders bespreekt en de wijze waarop aan de ouders en het kind bekend wordt gemaakt welke beroepskracht de mentor is van het kind.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop kinderen kunnen wennen aan een nieuwe basisgroep waarin zij zullen worden opgevangen.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet dan vereist is op basis van het aantal aanwezige kinderen, alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken en wordt voldaan aan de beroepskracht-kindratio. De afwijkende inzet van het minimum aantal beroepskrachten op grond van de beroepskracht-kindratio kan op de dagen van de week verschillen, zij het dat de afwijkende inzet niet per week verschilt.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van het beleid ten aanzien van het gebruik kunnen maken van buitenschoolse opvang gedurende extra dagdelen.
- 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 van een kindercentrum 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 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 van een kindercentrum kan de persoon zijn werkzaamheden aanvangen.

Opleidingseisen

- Pedagogisch beleidsmedewerkers beschikken over een voor de werkzaamheden passende opleiding zoals opgenomen in de meest recent aangevangen cao Kinderopvang en cao Sociaal Werk.

Aantal beroepskrachten en eisen aan de inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiairs

- Indien de inzet van het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten in verhouding tot het aantal aanwezige kinderen in een basisgroep als bedoeld in artikel 16 lid 2 van het Besluit kwaliteit kinderopvang ertoe leidt dat in het kindercentrum slechts 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 van een kindercentrum informeert de bij het kindercentrum werkzame personen over de naam en het telefoonnummer van deze persoon.
- Indien de afwijkende inzet van het aantal beroepskrachten, als bedoeld in artikel 16 lid 4 van het Besluit kwaliteit kinderopvang, ertoe leidt dat slechts één beroepskracht op het kindercentrum wordt ingezet, is ter ondersteuning van deze beroepskracht ten minste één andere volwassene in het kindercentrum aanwezig.

Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers

- De houder heeft het minimaal aantal uren waarvoor de pedagogisch beleidsmedewerker jaarlijks ingezet moet worden, bepaald op grond van de rekenregels in het besluit.
- De houder van een kindercentrum bepaalt jaarlijks, indien hij meer dan één kindercentrum exploiteert, de wijze waarop hij het verplichte minimaal aantal uren waarvoor pedagogisch beleidsmedewerkers worden ingezet, verdeelt over de verschillende kindercentra en legt dit schriftelijk vast zodat dit inzichtelijk is voor de beroepskrachten en ouders. De houder geeft de verdeling zodanig vorm dat iedere beroepskracht jaarlijks coaching ontvangt in de uitvoering van de werkzaamheden.

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

- 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. (artikel 1.50 lid 2 sub i en artikel 1.55 lid 1 lid 3 Wet kinderopvang)

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 van een kindercentrum vastgestelde gedragscode.

Veiligheid en gezondheid

Veiligheids- en gezondheidsbeleid

- De houder van een kindercentrum 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 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 handelwijze 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, 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.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

- De houder van een kindercentrum stelt voor het personeel een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden. De door de houder voor het personeel vast te stellen meldcode bevat ten minste de volgende elementen:
 - a. een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door het personeel met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
 - b. een afwegingskader op basis waarvan het personeel het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling weegt en dat het personeel in staat stelt te beoordelen of sprake is van dusdanig ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling, dan wel van een vermoeden daarvan, dat een melding is aangewezen;
 - c. een toedeling van verantwoordelijkheden aan de diverse personeelsleden bij de stappen van het stappenplan, inclusief vermelding van de functie van degene die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
 - d. indien van toepassing, specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van personeel vereisen;
 - e. specifieke aandacht voor de wijze waarop het personeel omgaat met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden.
- Het door de houder van een kindercentrum in de meldcode vastgestelde stappenplan bevat ten minste de volgende stappen:
 - a. het in kaart brengen van de signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
 - b. collegiale consultatie en zo nodig raadplegen van het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (Veilig Thuis) of een deskundige op het gebied van letselduiding;
 - c. een gesprek met de ouders en, indien mogelijk, het kind;
 - d. het toepassen van het afwegingskader, bedoeld in het eerste lid, onderdeel b;
 - e. het beslissen over:
 - het doen van een melding, en

- het inzetten van de noodzakelijke hulp.
- De houder van een kindercentrum 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

Informatie

- De houder van een kindercentrum informeert de ouders en een ieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid zoals beschreven in artikel 1.48d tot en met 1.57d van de wet.
- De houder van een kindercentrum informeert ouders en personeel over het inspectierapport door het zo spoedig mogelijk na ontvangst op de eigen website te plaatsen op een gemakkelijk vindbare plaats. Indien geen website aanwezig is legt de houder een afschrift van het inspectierapport ter inzage op een voor ouders en personeel toegankelijke plaats.
- De houder van een kindercentrum brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.
- De houder van een kindercentrum informeert de ouders nadrukkelijk over de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet dan vereist is op basis van het aantal aanwezige kinderen, alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken en wordt voldaan aan de inzet van het minimaal aantal beroepskrachten op grond van de beroepskracht-kindratio.

Oudercommissie

- Er is, zes maanden na registratie, een oudercommissie ingesteld die tot taak heeft de houder van een kindercentrum 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 van een kindercentrum 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 kindercentrum worden opgevangen.
- De oudercommissie bepaalt haar eigen werkwijze.

Klachten en geschillen

- De houder van een kindercentrum 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 van een kindercentrum 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 van een kindercentrum 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 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.

- De houder van een kindercentrum is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang 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 : 000021062145
Website : <http://www.hestiakinderopvang.nl>
Aantal kindplaatsen : 30
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. M. Vries

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

Planning

Datum inspectiebezoek : 09-10-2019
Opstellen concept inspectierapport : 22-11-2019
Zienswijze houder : 09-12-2019
Vaststellen inspectierapport : 09-12-2019
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie : 10-12-2019
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 10-12-2019
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 Amstelveen B.V. op het ontwerprapport naar aanleiding van het inspectiebezoek van 8 oktober 2019.

Op 8 oktober 2019 heeft bij Hestia Amstelveen een onaangekondigde inspectie plaatsgevonden. Op 25 november hebben wij het ontwerprapport van dit bezoek ontvangen. Dit ontwerprapport is op 6 december tijdens het hoor en wederhoor met inspecteur mevrouw M. Vries besproken. Naar aanleiding van dit gesprek zijn er een aantal aanpassingen gedaan.

Tijdens het jaarlijks onderzoek heeft de inspecteur Hestia op een aantal punten onvoldoende beoordeeld. In deze zienswijze reageren wij op de bevindingen van de inspecteur.

De locatie

In het rapport wordt de locatie beschreven. Hestia Amstelveen is een locatie met kinderdagverblijf en BSO in een pand. De BSO heeft naast een eigen groepsruimte toegang tot de gemeenschappelijke ruimtes in het gebouw. Binnen het gebouw kunnen de BSO-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". In het rapport wordt beschreven dat er niet in basisgroepen wordt gewerkt. Het werken met basisgroepen is moeilijk te rijmen met onze werkwijze omdat het de mogelijkheid tot contact tussen verschillende kinderen enigszins beperkt. Binnen Hestia hebben de kinderen de vrijheid om met eetmomenten en activiteiten een groepje uit te kiezen waarbij ze zich prettig voelen, en waar ze met vriendjes kunnen spelen. Als er uit wordt gegaan van basisgroepen kan dit aan beperking onderhevig zijn.

Beroepskracht-kind ratio en afwijking

Op de dag van het onderzoek constateert de inspecteur dat er buiten de vastgestelde tijden wordt afgeweken van de beroepskracht kind ratio op de BSO. De medewerkers van de BSO werken in de ochtend op het kinderdagverblijf (HDO), waarna ze de BSO draaien. Dit betekent dat de medewerkers, net als de collega's van het kinderdagverblijf, hele dagen werken en dus pauze moeten nemen. Hestia zal de vastgestelde afwijkingstijd heroverwegen en de inroostering van de medewerkers waar nodig aanpassen.

Pedagogische praktijk

Onder pedagogische praktijk beschrijft de inspecteur een aantal momenten op de dag waaruit blijkt dat er verantwoorde opvang wordt geboden. Hestia is tevreden te lezen dat de pedagogische praktijk als voldoende wordt beoordeeld.

Veiligheids- en gezondheidsbeleid

Binnenmilieu

Hestia besteedt veel aandacht aan het binnenmilieu op haar vestiging. Voor de kinderen die bij Hestia kinderopvang worden opgevangen willen we een omgeving creëren die zo aangenaam mogelijk is. Om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van het binnenmilieu stabiel is, zijn we aangesloten op de verschillende systemen van het ziekenhuis. De medewerkers hebben op deze manier minder handelingen uit te voeren met betrekking tot de kwaliteit van het binnenmilieu.

Voor extreme situaties, zoals hitte, zijn verschillende werkinstructies geschreven die de medewerkers volgen. De afspraken en werking van het systeem zijn in de verschillende maandelijkse teamvergaderingen

besproken. De documenten met betrekking tot het binnenmilieu worden door de inspecteur onvoldoende beoordeeld. Hestia zal deze documenten opnieuw bekijken en waar nodig herzien.

Calamiteiten

In geval van calamiteiten is Hestia onderdeel van het evacuatieplan van het ziekenhuis. De BHV'ers van het ziekenhuis coördineert in geval van evacuatie met de aanwezige BHV'er van Hestia. Het volledige plan is toegankelijk voor de medewerkers op SpeakAp. Daarnaast wordt het plan besproken in de verschillende maandelijkse teamvergaderingen. De inspecteur heeft voor de beoordeling notulen ontvangen van de laatste drie teamvergaderingen, waarin te lezen is dat het onderdeel calamiteiten tijdens verschillende vergaderingen is besproken. De inspecteur merkt in het rapport op dat de vaste beroepskracht, die sinds januari jl. werkzaam is, niet op de hoogte is van de afspraken waardoor er onvoldoende kan worden aangetoond dat er bij calamiteiten adequaat wordt gehandeld. Hestia betreurt de conclusie van de inspecteur aangezien de BSO-medewerkers altijd met een andere collega aanwezig zijn. Daarnaast is in de bovengenoemde notulen te lezen dat de procedures in verschillende vergaderingen zijn besproken. We denken ook dat de spanning die bij een inspectiebezoek hoort bijdraagt aan de manier waarop de vragen van de inspecteur worden beantwoord. Hestia neemt de observatie van de inspecteur wel over. De veiligheid van de kinderen is een belangrijk onderwerp waar dus nog meer aandacht aan moet worden besteed.

Ouderrecht

Klachten en geschillen

In het onderzoek merkt de inspecteur op dat het jaarverslag klachten niet naar de GGD is verzonden, en niet op de website is gepubliceerd. Hestia moet toegeven dit te hebben verzaakt ondanks dat het verslag wel was opgesteld. Het verslag is voor het jaarlijks onderzoek wel naar de inspecteur verstuurd. Hestia zal de interne procedure evalueren om ervoor te zorgen dat de gemaakte rapportages tijdig worden gepubliceerd en verstuurd.

Robin Pieplenbosch

Teamleider Hestia Amstelveen