

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Zienswijze

Jaarlijks onderzoek 23-11-2021

Met dit schrijven reageer ik op het jaarlijks onderzoek d.d. 23-11-2021 gedaan bij Hestia Amstelveen. In het rapport is te lezen dat de inspecteur een administratieve overtreding constateert: werkwijze over de opvang in stamgroepen aan het begin en einde van de dag staat niet in het pedagogisch beleid beschreven.

Voordat ik reageer op de geconstateerde overtreding wil ik aangeven dat Hestia tevreden is met het verdere mooie en positieve rapport.

Deze overtreding heeft betrekking op het samenvoegen van groepen aan de randen van de dag en de beschreven tijden waarbinnen Hestia mag afwijken van de wettelijke beroepskracht kind ratio (BKR). Als organisatie zit Hestia klem tussen de opdracht van de overheid om de ouders kwalitatief goede, flexibele, en prijsbewuste opvang te bieden en anderzijds de strenge en rigide bepalingen in de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang (IKK). Om ouders flexibiliteit en vrijheid te bieden om kinderen naar de opvang te brengen op tijden die hen goed uitkomen moeten wij als organisatie de ruimte hebben om ons personeel flexibel in te zetten om aan deze wens van de ouders te kunnen voldoen. De IKK biedt organisaties deze ruimte niet. De tijden waarbinnen we groepen samenvoegen en afwijken van de wettelijke BKR moeten van te voren worden bepaald, wij moeten dus een inschatting maken wanneer kinderen gebracht worden. Hierbij wordt er rekening gehouden met het aantal kinderen dat aanwezig zal zijn en het aantal medewerkers dat we nodig hebben. Wanneer er minder kinderen aanwezig zijn en het aantal medewerkers dat volgens de BKR nodig is afneemt, kunnen we niet meer aan de vooraf aangegeven afwijk tijden voldoen. Dit betekent niet dat de opvang op dit moment op een onverantwoorde manier plaats vindt, het betekent dat de situatie afwijkt van de situatie zoals deze is beschreven in het pedagogisch beleidsplan.

Het moment om de IKK te evalueren is aanstaande. Hestia zal aan de branche organisatie meegeven om dit punt in de evaluatie mee te nemen. Dit is geen werkbare situatie en werkt ook niet kwaliteitsverhoging. Het is hooguit een extra administratieve last. Uiteraard staan wij als organisatie achter het doel van de maatregel: een beperking aan de tijd waarbinnen je mag afwijken van de wettelijke BKR. Echter denken wij dat de rigide omschrijving van de maatregel in de IKK organisaties beperkt in de andere opdracht de wij van de overheid meekrijgen namelijk het bieden van kwalitatief goede, flexibele, en prijsbewuste opvang.

Wij begrijpen de constatering van de inspecteur en kunnen de inspecteur niks aanrekenen aangezien de starre beschrijving in de wet alleen tot deze constatering kan leiden. Als organisatie zullen wij de werkwijze over de opvang in stamgroepen aan het begin en einde van de dag opnieuw bekijken en herschrijven zodat wij als organisatie ook op dit punt voldoen. Hiermee hopen wij te voorkomen dat we ouders strakke blokken voor het halen en brengen van de kinderen moeten voorschrijven. Daarnaast hopen wij dat kinderopvang organisaties na de evaluatie van de IKK meer ruimte kijken om de gewenste flexibiliteit voor ouders ook daadwerkelijk te bieden.

Robin Pieplenbosch

Locatiemanager 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	:	23-11-2021
Type onderzoek	:	Jaarlijks onderzoek
Status	:	definitief
Datum vaststellen inspectierapport	:	27-01-2022

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 23 november 2021 is op grond van artikel 1.62, tweede lid van de Wet kinderopvang een onaangekondigd jaarlijks onderzoek uitgevoerd.

Naar aanleiding van het risicoprofiel is beoordeeld of wordt voldaan aan de volgende kwaliteitseisen:

- de eisen aan het pedagogisch klimaat;
- de eisen aan (de inzet van) het personeel;
- de eisen aan de stabiliteit van de groepen;
- de eisen aan het (uitvoeren van het) veiligheids- en gezondheidsbeleid;
- de eisen aan de ruimtes waar de opvang plaatsvindt;
- de eisen aan het ouderrecht.

De kwaliteitseisen die zijn onderzocht, staan achter in het rapport.

Na het inspectiebezoek is de houder gevraagd nog documenten op te sturen. Deze documenten heeft de toezichthouder binnen de onderzoeksperiode ontvangen en beoordeeld in het onderzoek.

Tegelijk met dit jaarlijks onderzoek is een nader onderzoek uitgevoerd. De onderzoeksresultaten zijn in een apart rapport beschreven.

Beschouwing

Organisatie

Hestia Amstelveen B.V. is onderdeel van Hestia Amstelveen B.V. Deze B.V. heeft nog 1 ander kindercentrum in Amstelveen. De organisatie heeft in totaal 6 kindercentra in gebruik die zijn ondergebracht in 3 verschillende B.V.'s. De eindverantwoordelijke voor het beleid is de directeur. Zij is ook bestuurder en enige aandeelhouder van de overkoepelende Hestia Holding B.V. De vestigingen worden geleid door 3 teamleiders die elk 1 of 2 kindercentra (op 1 adres) onder hun hoede hebben. Voor het personeel is een vertrouwenspersoon van buiten aangesteld.

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 en dat de communicatiemethode van Thomas Gordon wordt gehanteerd. Daarnaast zijn buiten slapen en water- (of in de winter sneeuw-)trappelen herkenbaar voor de visie van de organisatie.

Locatie

Kinderdagverblijf Hestia Amstelveen is geregistreerd met 59 kindplaatsen. Er zijn 4 stamgroepen (groep Geel, groen Groen en groep Blauw), waaronder 1 groep voor halvedagopvang (groep Terra). Het team bestaat uit 9 beroepskrachten, 2 pmio'ers en 3 groepshulpen. Ook is er een vaste invalkracht. De teamleider kan ook worden ingezet als beroepskracht en is 4 dagen per week aanwezig op de locatie.

Samen met buitenschoolse opvang Hestia Amstelveen is het kinderdagverblijf gehuisvest in een vleugel van Ziekenhuis Amstelland. Het kindercentrum is ingericht met 4 groepsruimtes en meerdere andere ruimtes met verschillende functies, een atelier, de 'piazza' (gemeenschappelijke ruimte om te eten) en het theater.

Handhavingsgeschiedenis

De locatie kent een geschiedenis met meerdere handhavingstrajecten. In (bijna) ieder jaarlijks onderzoek worden overtredingen vastgesteld. In hierop volgende nadere inspectieonderzoeken blijkt een deel van de overtredingen hersteld, maar sommige overtredingen worden opnieuw vastgesteld. De afgelopen jaren zijn er overtredingen geconstateerd over de opvang in groepen en het aantal beroepskrachten. Deze voorwaarden zijn in het kader van een handhavingstraject in een nader inspectieonderzoek beoordeeld. Het nader onderzoek is tegelijk met dit jaarlijks onderzoek uitgevoerd en de resultaten zijn in een apart rapport beschreven.

In dit inspectieonderzoek is 1 overtreding geconstateerd: de werkwijze over de opvang in de stamgroepen aan het begin en einde van de dag staat niet in het pedagogisch beleid beschreven.

Advies aan college van B&W

In het onderzoek is een overtreding geconstateerd. De toezichthouder adviseert het college daarom om te handhaven volgens het beleid van de gemeente.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch klimaat

Pedagogisch beleid

Voor de hele organisatie is een algemeen pedagogisch beleidsplan geschreven. Speciaal voor deze locatie is ook nog een werkplan gemaakt.

In het algemeen beleid is uitgebreid beschreven wat de visie van de organisatie ('The Hestia Way') is en hoe de pedagogische praktijk er volgens de organisatie moet uitzien. Bij Hestia wordt er veel gebruik gemaakt van de pedagogische benadering Reggio Emilia, als basis van het pedagogisch beleid. In het pedagogisch werkplan is, specifiek voor de locatie Hestia Amstelveen KDV hierover informatie opgenomen.

In het beleidsplan staat dat het aantal beroepskrachten per groep wordt bepaald op basis van het aantal kinderen. Ook is beschreven op welke tijden minder beroepskrachten werken dan nodig is. Er staat dat op groep Geel en Groen kan worden afgeweken tussen 13.00 en 15.00 uur en tussen 17.00 en 18.00 uur. In groep Blauw kan worden afgeweken tussen 13.30 en 15.00 uur, tussen 8.15 en 9.00 uur en tussen 17.00 en 17.45 uur. Omdat groep Terra korter dan 8 uur is geopend wordt op deze stamgroep niet afgeweken van de beroepskracht-kindratio.

Werken volgens het pedagogisch beleid

De houder zorgt ervoor dat de beroepskrachten werken volgens het pedagogisch beleidsplan. Dit wordt onder andere gedaan tijdens het coachen van de beroepskrachten en studiedagen. Recentelijk heeft een studiedag plaatsgevonden over ecologische opvang. Ook tijdens het inspectiebezoek is geobserveerd dat uitvoering wordt gegeven aan het beleid. Zo stellen de beroepskrachten materiaal beschikbaar en mogen de kinderen zelf kiezen of zij ermee willen spelen. Op de dag van het bezoek kiezen alle kinderen in de halvedagopvang ervoor om zelf papier te knippen. De beroepskracht vertelt dat het nog niet eerder is gebeurd dat alle kinderen dit willen.

Maximale omvang, leeftijdsopbouw, werkwijze

De maximale omvang en leeftijdsopbouw van de stamgroepen zijn in het pedagogisch beleidsplan beschreven. Ook staat het dagritme er. Uit het rooster blijkt dat de eerste beroepskracht op de Terra-groep om 8.30/9.00/9.30 uur begint met werken. Uit de presentielijsten blijkt dat er voor dit tijdstip al kinderen aanwezig zijn. De werkwijze voor de stamgroepen aan het begin van de dag staat niet in het beleid beschreven. Dit geldt ook voor de werkwijze voor de stamgroepen aan het einde van de dag.

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

- Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de stamgroepen.

(art 1.50 lid 2 sub f Wet kinderopvang; art 3 lid 2 sub d Besluit kwaliteit kinderopvang.)

Pedagogische praktijk

De toezichthouder heeft tijdens activiteiten, vrij spel en verzorgingsmomenten de pedagogische praktijk geobserveerd. Op basis hiervan is beoordeeld dat de beroepskrachten tijdens het inspectiebezoek verantwoorde dagopvang aanbieden.

Hierna zijn een paar voorbeelden beschreven van wat de toezichthouder heeft gezien.

In de halvedagopvang-groep zitten alle kinderen aan tafel papier te knippen. De zelfstandigheid van de kinderen wordt bevorderd en ook de fijne motoriek. Als een kind klaar is vraagt de beroepskracht of het kind ook wil plakken. Het kind wil dit en de beroepskracht pakt de lijm. In een andere groep gaan de kinderen in kleine groepjes pepernoten bakken met de beroepskracht. Kinderen mogen om de beurt zelf met de staafmixer het deeg mixen. De beroepskracht geeft instructies en complimenten. Sociale vaardigheden worden ontwikkeld doordat de beroepskracht de kinderen leert op hun beurt te wachten en

om de beurt te mixen. Tijdens het buitenspelen is een kind verdrietig. De beroepskracht vraagt hoe ze het kind kan helpen. Ze tilt het kind op en loopt rond. Samen kijken ze door het raam naar de kinderen van groep Groen die binnen spelen en praten ze hierover. Het kind wordt zichtbaar rustig.

Overdracht van normen en waarden vindt plaats doordat de beroepskracht de kinderen eraan helpt herinneren hoe ze ook alweer moeten hoesten ('Als je hoest [naam kind], hoe doe je dat ook alweer?'). Als kinderen een grote toren bouwen van houten blokken zegt de beroepskracht dat ze deze niet te hoog moeten maken omdat het anders gevaarlijk is. Hierna haalt ze er wat blokken af.

In de babygroep wordt de emotionele veiligheid gewaarborgd doordat beroepskrachten reageren op signalen van de kinderen en benoemen wat zij doen. Eén kind is aan het huilen en de beroepskracht benoemt dat ze het kind hoort en dat ze eraan komt. Het kind mag in bad: midden in de groepsruimte wordt het badje neergezet en gevuld met warm water. De beroepskracht vertelt dat ze het bad juist midden in de groepsruimte zet zodat de kinderen leren omgaan met water en helpen met badderen. Eenmaal in bad komt er een grote glimlach op het gezicht van het kind: het kind is zichtbaar ontspannen. Als het kind diep zucht benoemt de beroepskracht dat het fijn is. Ook bij de baby's worden de sociale vaardigheden gestimuleerd: andere kinderen mogen de beroepskracht helpen tijdens het badderen. Ook laat de beroepskracht tijdens het afdrogen het natte voetje van het kind aan een ander kind voelen.

Gebruikte bronnen:

- Pedagogisch beleidsplan, ontvangen op 16 december 2021
- Observaties in de groepen
- Telefoongesprek met de locatiemanager op 24 november 2021 en op 6 januari 2022
- Gesprekken met de beroepskrachten
- Pedagogisch werkplan, ontvangen op 16 december 2021

Personeel en groepen

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

De personen die bij het kinderdagverblijf werken, zijn met hun verklaring omtrent het gedrag ingeschreven in het Personenregister Kinderopvang (PRK). Voordat zij zijn begonnen met werken zijn deze personen gekoppeld aan de houder in het PRK. Deze beoordeling gaat over de 2 pmio'ers die na het laatste jaarlijks inspectieonderzoek van 1 september 2021 bij het kinderdagverblijf zijn gaan werken.

Opleidingseisen

Sinds het jaarlijks onderzoek op 1 september 2020 zijn geen nieuwe beroepskrachten in dienst getreden. Wel zijn er 3 beroepskrachten die tot voor kort beroepskracht in opleiding (pmio'er) waren. Op 10 december 2021 hebben zij een individuele gelijkstelling ontvangen voor de uitoefening van de functie van pedagogisch medewerker. De personen die bij het kinderdagverblijf werken, hebben een passend diploma zoals genoemd in de cao Kinderopvang.

De pedagogisch beleidsmedewerker/coach heeft ook een opleiding gevolgd zoals genoemd in de cao Kinderopvang.

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

De voorwaarden over het aantal beroepskrachten zijn in het nader onderzoek beoordeeld dat tegelijk met het jaarlijks onderzoek is uitgevoerd.

Op het kinderdagverblijf zijn 2 beroepskrachten in opleiding (pmio'er). Zij worden ingezet volgens de cao Kinderopvang. Bij de inzet wordt rekening gehouden met hun opleidingsfase. 1 pmio'er heeft een diplomawaardering van het IDW uit 2020 waaruit blijkt dat ze een niveau heeft bereikt dat in Nederlandse termen overeenkomt met de graad van bachelor in het hoger beroepsonderwijs zoals aangeboden aan een lerarenopleiding basisonderwijs. Ook is er een diploma-erkenning van duo waaruit blijkt dat gedeeltelijk erkenning is verleend om in de kinderopvang te werken: dit kan alleen aan kinderen in de leeftijd van 6 tot 12 jaar. De locatiemanager verklaart dat door de diploma-erkenning is gekozen om de medewerker als pmio'er in dienst te nemen. Omdat er ook een diplomawaardering is zal de locatiemanager gaan uitzoeken of deze geldig is. Dit zou betekenen dat de beroepskracht geen pmio'er meer zal zijn.

Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers

Hestia Amstelveen B.V. heeft uitgerekend hoeveel uren de pedagogisch beleidsmedewerker/coach minimaal moet worden ingezet (peildatum januari 2021). In het jaarlijks onderzoek van Hestia Amstelveen B.V. is beoordeeld dat de uren voor de locaties van deze houder (Hestia Amstelveen B.V.) zijn beschreven, maar niet duidelijk wordt hoe de uren verdeeld worden over het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang die onder deze houder vallen. Na een herstelaanbod blijkt dat de uren voor de 2 locaties van de houder (Hestia Amstelveen B.V.) zijn verdeeld. Voor de buitenschoolse opvang is 50 uur pedagogische beleidsvoornemens en 68 uur coaching berekend.

Sinds 1 augustus 2021 is er ook een nieuwe locatie geopend die onder de houder Hestia Amstelveen B.V. valt. In het coachplan met peildatum 1 januari 2022 moet duidelijk zijn hoe de uren verdeeld worden over alle locaties van de houder.

In het document 'verantwoording Coaching Uren 2020' staat hoe, wanneer en hoeveel uren de beroepskrachten gecoacht zijn. Uit gesprekken met de vestigingsmanager en beroepskrachten blijkt dat coaching heeft plaatsgevonden.

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

De voorwaarde over de stabiliteit voor de opvang van kinderen is in het nader onderzoek beoordeeld, dat tegelijk met het jaarlijks onderzoek is uitgevoerd.

Kinderen tot 1 jaar hebben maximaal 2 vaste beroepskrachten (vaste gezichten), van wie er minimaal 1 werkt op de dagen dat het kind wordt opgevangen. Kinderen vanaf 1 jaar hebben maximaal 3 vaste beroepskrachten (vaste gezichten), van wie er minimaal 1 werkt op de dagen dat het kind wordt opgevangen.

Elk kind heeft een mentor. De mentor voert jaarlijks gesprekken met ouders over de ontwikkeling van hun kind. Ook is er een intakegesprek, een exitgesprek en een overdrachtsgesprek (naar een volgende groep). De mentor is ook de contactpersoon voor ouders wanneer zij vragen hebben over hoe het met hun kind gaat.

Gebruik van de voorgeschreven voertaal

Op het kinderdagverblijf wordt tweetalige opvang geboden in zowel de Nederlandse als de Engelse taal. Dit kindercentrum maakt deel uit van het landelijk experiment meertalige dagopvang, dat per 1 juli 2017 is gestart door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. In het kader van het landelijk experiment doet deze locatie mee aan Project MIND, een wetenschappelijk onderzoek naar meertaligheid in de kinderopvang in Nederland.

Hestia heeft beleid opgesteld over de tweetaligheid. In dit onderzoek is beoordeeld of het pedagogisch beleid met betrekking tot meertaligheid in de praktijk wordt uitgevoerd. De houder heeft een deel van de beleidsstukken en protocollen, waaronder het pedagogisch beleid, de gedragscode en de werkinstructie tweetaligheid in zowel het Nederlands als het Engels vastgesteld. Voor enkele, maar niet alle, beleidsstukken zijn Engelstalige samenvattingen beschikbaar. De voertaal bij het werkoverleg is Engels, maar de notulen worden in het Nederlands opgesteld. Informatie voor ouders is op de website van de houder (www.hestiakinderopvang.nl) in 2 talen beschikbaar.

Uit de observaties tijdens het inspectiebezoek blijkt dat op de locatie de 'One Person, One Language' (OPOL)-methode wordt toegepast. Deze methode houdt in dat Nederlandssprekende beroepskrachten altijd Nederlands spreken met de kinderen en de Engelssprekende beroepskrachten altijd Engels. In de werkroosters wordt per dag door middel van kleuren genoteerd welke taal de ingeroosterde beroepskrachten spreken, waardoor inzichtelijk is wat het aanbod per taal is. Op een enkele dag in de onderzochte periode zijn alleen Engelstalige of Nederlandstalige beroepskrachten in een groep ingezet, bijvoorbeeld omdat voor het kind aantal maar 1 beroepskracht nodig was. De groepen werken 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. Redelijkerwijs wordt met deze werkwijze voldoende zorg gedragen dat op jaarbasis maximaal 50% van het taalaanbod Engels is.

Alle beroepskrachten voldoen aan het vereiste taalniveau. De houder heeft met de aanvraag tot deelname aan het landelijk experiment een personeelsoverzicht aan het ministerie verstrekt. Het ministerie heeft op basis van dit overzicht en de afschriften van diploma's en taalcertificaten van alle op dat moment in dienst zijnde beroepskrachten een beschikking tot deelname afgegeven. Sinds deze aanvraag en het vorige jaarlijks onderzoek (1 september 2021) zijn 2 pmio'ers in dienst getreden. Van deze beroepskracht is in het huidige inspectieonderzoek aangetoond dat zij op de vereiste deelvaardigheden minimaal B2-(3F-)niveau beheersen van de Engelse taal.

Gebruikte bronnen:

- Personenregister Kinderopvang controle op 15 december 2021
- Uitleg documenten, ontvangen op 29 november 2021
- Taalcertificaten, ontvangen op 29 november 2021
- Kopie diploma pedagogisch beleidsmedewerker, al in bezit van de GGD
- Gelijkstellingsverzoeken en informatie pmio-ers, ontvangen op 14 december en 5 januari 2021
- Personele roosters van 9 tot en met 23 november 2021, ontvangen op 29 november 2021
- Presentielijsten per groep van 9 tot en met 23 november 2021, ontvangen op 29 november 2021
- Planningslijsten per groep, ontvangen op 29 november 2021
- Toestemming opvang tweede stamgroep, ontvangen op 29 november 2021
- Telefoongesprek met de pedagogisch coach op 21 december 2021
- Telefoongesprek met de locatiemanager op 6 januari 2021

Veiligheid en gezondheid

Veiligheids- en gezondheidsbeleid

Voor de locatie is een veiligheids- en gezondheidsbeleid gemaakt.

Maatregelen om risico's met grote gevolgen (voor de fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid van kinderen) in te perken en maatregelen indien de risico's zich voordoen staan beschreven in het beleid of er wordt verwezen naar aanvullende werkafspraken, protocollen of huisregels. Er staat ook beschreven hoe wordt omgegaan met kleine risico's.

In het veiligheids- en gezondheidsbeleid is beschreven hoe de beleidscyclus eruit ziet. Het beleid kan worden geëvalueerd tijdens teammeetings, werkmeetings en individuele gesprekken. Er is een jaarplan opgesteld met thema's voor het maandelijks teamoverleg en de evaluatie op onderdelen. De locatiemanager neemt het beleid jaarlijks door in januari en past het beleid indien nodig aan.

In het veiligheids- en gezondheidsbeleid staat waar medewerkers en ouders het veiligheids- en gezondheidsbeleid en de mogelijke aanpassingen kunnen vinden. Medewerkers kunnen via het digitale portaal Speakapp de beleidsstukken inzien. Ouders kunnen het beleid opvragen bij de locatiemanager.

EHBO

Het beleid van Hestia is dat alle medewerkers (als ze door hun proeftijd zijn) EHBO-geschoold worden. In dit inspectieonderzoek blijkt dat alle beroepskrachten en de teamleider eind december 2021 een EHBO-cursus hebben gevolgd. Uit verklaringen blijkt dat het hele team de cursus heeft gehaald. Met de teamleider is besproken dat de EHBO-certificaten zo spoedig mogelijk naar de toezichthouder zullen worden verstuurd.

De toezichthouder heeft tijdens het inspectiebezoek gesproken met de beroepskrachten. Ook is gelet op de handelingen van de beroepskrachten. Hierbij is aandacht besteed aan hand- en verschoonhygiëne en moedermelk.

Hand- en verschoonhygiëne

In het stroomschema handen wassen en de werkinstructie verschoonen staan de afspraken. Beroepskrachten handelen zoals beschreven staat en zijn van de afspraken op de hoogte. Het verschoonkussen wordt bijvoorbeeld na iedere verschoonbeurt gereinigd en voor het eten en na het buitenspelen worden de handen gewassen.

Moedermelk

Op de babygroep zijn er kinderen die afgekolfdde moedermelk krijgen. De werkafspraken staan in het protocol voedselveiligheid. De beroepskracht is op de hoogte van de afspraken over het opwarmen en het bewaren van de moedermelk. In de vriezer mag de melk 3 maanden worden bewaard. De beroepskracht vertelt ook dat de temperatuur van de koelkast 5 tot 7 graden moet zijn als er afgekolfdde moedermelk wordt bewaard. Dit is niet conform het beleid waar staat dat de temperatuur 4 graden moet zijn. Ook blijkt dat de thermometer in de koelkast het niet doet, waardoor niet kan worden afgelezen wat de temperatuur is. In een telefoongesprek op 6 januari 2022 verklaart de teamleider dat de situatie direct besproken is in de vergadering. Alle beroepskrachten zijn er nu van op de hoogte dat de temperatuur van de koelkast 4 graden Celsius moet zijn als er moedermelk in wordt bewaard. Er is een nieuwe thermometer zodat de temperatuur kan worden bijgehouden.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Tijdens het inspectiebezoek is gesproken met de beroepskrachten. Zij kennen mogelijke signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Ook weten de beroepskrachten wat zij moeten doen als zij een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld hebben. Jaarlijks (in 2021 in september) is een teamoverleg volledig gewijd aan de meldcode.

Gebruikte bronnen:

- Observaties
- Gesprekken met de beroepskrachten
- Veiligheids- en gezondheidsbeleid, ontvangen op 29 november 2021
- Stroomschema handen wassen, ontvangen op 29 november 2021
- Werkinstructie verschonen NL, ontvangen op 29 november 2021
- Werkrooster personeel, 9 tot en met 23 november 2021, ontvangen op 29 november 2021
- Kopieën EHBO-diploma's, al in bezit van de GGD en ontvangen op 29 november 2021
- Uitleg bij documenten, ontvangen op 29 november 2021
- Inspectierapport Hestia Amstelveen BSO datum 9 september 2021

Accommodatie

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.

Eisen aan ruimtes

Binnenspeelruimte

De inrichting van de groepsruimtes past bij het aantal kinderen dat wordt opgevangen en bij de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de kinderen. In de ruimte van de Gele groep (de babygroep) liggen meerdere (speel)kleden op de grond, zijn babygyms aanwezig en is verschillend senso-motorisch speelmateriaal aanwezig. De ruimtes van de Blauwe, Groene en Terra-groep zijn ingericht met verschillende hoeken, zoals een bouw- of huishoek. Ook staan er in beide ruimtes tafels en is los (houten) materiaal waaronder speelgoeddieren, puzzels, magneten en kapla. Het speelmateriaal in de groepsruimtes is zoveel mogelijk op kindhoogte geplaatst, zodat de kinderen het zelfstandig kunnen pakken en weer kunnen opbergen. Bij ieder thema/project wordt de groepsruimte opnieuw ingericht. Tijdens het inspectiebezoek is het thema 'herfst' bijna ten einde. Er hangen nog tekeningen en knutselwerkjes in de ruimte, maar een groot gedeelte is al weggehaald. Het nieuwe thema is Sinterklaas.

Buitenspeelruimte

Er is 1 gezamenlijke aangrenzende buitenruimte voor zowel de kinderen van het kinderdagverblijf als de kinderen van de buitenschoolse opvang. De buitenruimte is ingericht als natuurspeeltuin met onder andere een grote betonnen buis en autobanden en boomstronken om overheen te lopen. Er is een zandbak en een speelkeuken met ijzeren pannen. Ook is er los materiaal zoals fietsen, steppen en zandspeelgoed.

Gebruikte bronnen:

- Observaties
- Gesprekken met de beroepskrachten

Ouderrecht

Oudercommissie

Er is een oudercommissie ingesteld, die ten tijde van het inspectieonderzoek bestaat uit 2 leden. De locatiemanager schrijft bezig te zijn met het werven van nieuwe leden.

Klachten en geschillen

De houder heeft een regeling voor de afhandeling van klachten. Ook is de houder aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Via de website kunnen ouders het klachtenverslag vinden. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

Gebruikte bronnen:

- Jaarlijks onderzoek Hestia Amstelveen buitenschoolse opvang datum 9 september 2021
- Klachtenverslag Hestia Amstelveen B.V, reeds in bezit in de GGD
- Website hestiakinderopvang.nl, geraadpleegd op 9 december 2021

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 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 werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de stamgroepen.
- 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.

Pedagogische praktijk

- In het kader van het bieden van verantwoorde dagopvang, 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 participerende ouder; c. 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; d. de personen die op basis van een andere overeenkomst met de houder structureel tijdens opvanguren werkzaam zijn of zullen zijn op de locatie waar kinderen worden opgevangen; e. de personen die uit hoofde van hun functie toegang hebben of zullen hebben tot informatie over de kinderen die worden opgevangen; f. 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 f ingeschreven in het personenregister kinderopvang.
- 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

- Beroepskrachten beschikken over een passende opleiding zoals opgenomen in de meest recent aangevangen cao Kinderopvang.

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

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

- De inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiairs geschiedt overeenkomstig de voorwaarden opgenomen in de meest recent aangevangen cao Kinderopvang. Bij het bepalen van de inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiairs wordt rekening gehouden met de opleidingsfase waarin zij zich op dat moment bevinden.

Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers

- De houder van het kindercentrum zet de pedagogisch beleidsmedewerker voor het coachen van beroepskrachten bij de uitvoering van hun werkzaamheden en de totstandkoming en implementatie van pedagogische beleidsvoornemens voor het vereiste aantal uren in. Het minimaal aantal uren inzet wordt jaarlijks 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 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.
- 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

- 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. (art 1.55 lid 1 Wet kinderopvang)

OF

De Nederlandse taal wordt als voertaal gebruikt. Indien de herkomst van de kinderen in specifieke omstandigheden daartoe noodzaakt, kan mede een andere taal als voertaal worden gebruikt, overeenkomstig een door de houder van het 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 dagopvang conform het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt gehandeld.
- Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de wijze waarop de houder van een kindercentrum er zorg voor draagt dat het veiligheids- en gezondheidsbeleid samen met de beroepskrachten een continu proces is van het vormen van beleid, implementeren, evalueren en actualiseren.
- 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. De houder van een kindercentrum 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 van een kindercentrum er zorg voor draagt dat het actuele veiligheids- en gezondheidsbeleid en de evaluaties daarvan inzichtelijk zijn voor de beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers en ouders.
- De houder van een kindercentrum 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.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

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

Accommodatie

Eisen aan ruimtes

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

Ouderrecht

Oudercommissie

- Er is, zes maanden na registratie, een oudercommissie ingesteld die tot taak heeft de houder 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 zich aantoonbaar voldoende heeft ingespannen om een oudercommissie in te stellen.

Klachten en geschillen

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

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening	:	Hestia Amstelveen B.V.
KvK-vestigingsnummer	:	000021062145
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. W. van Gulp, MSc.

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

Planning

Datum inspectiebezoek	:	23-11-2021
Opstellen concept inspectierapport	:	12-01-2022
Zienswijze houder	:	27-01-2022
Vaststellen inspectierapport	:	27-01-2022
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie	:	28-01-2022
Verzenden inspectierapport naar gemeente	:	28-01-2022
Openbaar maken inspectierapport	:	

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Zienswijze

Jaarlijks onderzoek 23-11-2021

Met dit schrijven reageer ik op het jaarlijks onderzoek d.d. 23-11-2021 gedaan bij Hestia Amstelveen. In het rapport is te lezen dat de inspecteur een administratieve overtreding constateert: werkwijze over de opvang in stamgroepen aan het begin en einde van de dag staat niet in het pedagogisch beleid beschreven.

Voordat ik reageer op de geconstateerde overtreding wil ik aangeven dat Hestia tevreden is met het verdere mooie en positieve rapport.

Deze overtreding heeft betrekking op het samenvoegen van groepen aan de randen van de dag en de beschreven tijden waarbinnen Hestia mag afwijken van de wettelijke beroepskracht kind ratio (BKR). Als organisatie zit Hestia klem tussen de opdracht van de overheid om de ouders kwalitatief goede, flexibele, en prijsbewuste opvang te bieden en anderzijds de strenge en rigide bepalingen in de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang (IKK). Om ouders flexibiliteit en vrijheid te bieden om kinderen naar de opvang te brengen op tijden die hen goed uitkomen moeten wij als organisatie de ruimte hebben om ons personeel flexibel in te zetten om aan deze wens van de ouders te kunnen voldoen. De IKK biedt organisaties deze ruimte niet. De tijden waarbinnen we groepen samenvoegen en afwijken van de wettelijke BKR moeten van te voren worden bepaald, wij moeten dus een inschatting maken wanneer kinderen gebracht worden. Hierbij wordt er rekening gehouden met het aantal kinderen dat aanwezig zal zijn en het aantal medewerkers dat we nodig hebben. Wanneer er minder kinderen aanwezig zijn en het aantal medewerkers dat volgens de BKR nodig is afneemt, kunnen we niet meer aan de vooraf aangegeven afwijk tijden voldoen. Dit betekent niet dat de opvang op dit moment op een onverantwoorde manier plaats vindt, het betekent dat de situatie afwijkt van de situatie zoals deze is beschreven in het pedagogisch beleidsplan.

Het moment om de IKK te evalueren is aanstaande. Hestia zal aan de branche organisatie meegeven om dit punt in de evaluatie mee te nemen. Dit is geen werkbare situatie en werkt ook niet kwaliteitsverhoging. Het is hooguit een extra administratieve last. Uiteraard staan wij als organisatie achter het doel van de maatregel: een beperking aan de tijd waarbinnen je mag afwijken van de wettelijke BKR. Echter denken wij dat de rigide omschrijving van de maatregel in de IKK organisaties beperkt in de andere opdracht de wij van de overheid meekrijgen namelijk het bieden van kwalitatief goede, flexibele, en prijsbewuste opvang.

Wij begrijpen de constatering van de inspecteur en kunnen de inspecteur niks aanrekenen aangezien de starre beschrijving in de wet alleen tot deze constatering kan leiden. Als organisatie zullen wij de werkwijze over de opvang in stamgroepen aan het begin en einde van de dag opnieuw bekijken en herschrijven zodat wij als organisatie ook op dit punt voldoen. Hiermee hopen wij te voorkomen dat we ouders strakke blokken voor het halen en brengen van de kinderen moeten voorschrijven. Daarnaast hopen wij dat kinderopvang organisaties na de evaluatie van de IKK meer ruimte kijken om de gewenste flexibiliteit voor ouders ook daadwerkelijk te bieden.

Robin Pieplenbosch

Locatiemanager Hestia Amstelveen.