

Inspectierapport

De Toonladder (BSO)
Louis Armstrongboulevard 52
3543 ES Utrecht
Registratienummer 126753246

Toezichthouder:	Gemeente Utrecht, Volksgezondheid
In opdracht van gemeente:	Utrecht
Datum inspectie:	24-09-2020
Type onderzoek:	Nader onderzoek
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

Het onderzoek	3
Onderzoeksopzet	3
Beschouwing	3
Advies aan College van B&W	6
Observaties en bevindingen	7
Pedagogisch klimaat.....	7
Personeel en groepen	11
Ouderrecht.....	14
Overzicht getoetste inspectie-items	15
Pedagogisch klimaat.....	15
Personeel en groepen	15
Ouderrecht.....	15
Gegevens voorziening	17
Opvanggegevens	17
Gegevens houder.....	17
Gegevens toezicht	17
Gegevens toezichthouder (GGD)	17
Gegevens opdrachtgever (gemeente)	17
Planning	17

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 5 van de Wet kinderopvang. Het betreft een onaangekondigd nader onderzoek. Bij dit onderzoek beoordeelt de toezichthouder opnieuw de eisen die tijdens het vorige onderzoek niet voldeden. Een overzicht van deze getoetste eisen is achterin dit inspectierapport te vinden.

De toezichthouder heeft een bezoek gebracht aan de locatie op 24 september van circa 14.10 uur tot 16.00 uur. Tijdens dit bezoek is de praktijk geobserveerd, zijn er gesprekken met de beroepskrachten gevoerd en is er aanvullende informatie opgevraagd.

Beschouwing

Buitenschoolse opvang (BSO) De Toonladder is onderdeel van Saartje Kinderopvang B.V., een kinderopvangorganisatie die kinderopvang biedt in Utrecht, Leidsche Rijn en Bennekom voor kinderen van 0 tot 12 jaar.

De Toonladder is gevestigd aan de Louis Armstrongboulevard 52 te Utrecht. De Toonladder staat op het moment van het inspectiebezoek ingeschreven met 86 kindplaatsen en bestaat uit zes groepen.

Verhuizing en wisselingen

BSO de Toonladder is ontstaan als tijdelijke dependance van BSO Waterwin. BSO Waterwin was in zijn geheel gevestigd in de multifunctionele accommodatie (MFA) Waterwin. In dit gebouwencomplex waren ook de basisscholen "Hof ter Weide" en "Waterrijk" gehuisvest. Bij BSO Waterwin werden kinderen van deze twee scholen opgevangen en daarnaast kinderen van basisschool "Ridderhof".

Omdat MFA Waterwin in twee fases gerenoveerd en verbouwd wordt, is er voor zowel de twee scholen als voor BSO Waterwin een extra tijdelijke opvanglocatie gerealiseerd. Gedurende elke fase wordt één school helemaal aangepakt en gedurende die periode maakt die school gebruik van deze tijdelijke huisvesting gelegen aan de Louis Armstrongboulevard 52 te Utrecht. De verbouwing van MFA Waterwin is naar verwachting eind 2020 gereed.

Tijdens de eerste fase van de verbouwing van MFA Waterwin was basisschool Hof ter Weide en een deel van BSO Waterwin gevestigd in de tijdelijke huisvesting aan de Louis Armstrongboulevard 52 te Utrecht. Het deel van BSO Waterwin dat gebruik maakt van de tijdelijke huisvesting heet, zoals genoemd, BSO De Toonladder. Bij BSO de Toonladder werden kinderen opgevangen van de drie verschillende scholen.

Aan het begin van de zomervakantie hebben er wisselingen plaatsgevonden in verband met de tweede fase van de verbouwing in MFA Waterwin. Basisschool Waterrijk heeft zich nu gevestigd in de tijdelijke huisvesting De Toonladder. De houder van BSO De Toonladder heeft n.a.v. van deze wisseling besloten om ook de kinderen van BSO Waterwin en BSO De Toonladder anders te verdelen. De motivatie hiervoor is onder andere dat de kinderen van de drie verschillende scholen door elkaar verdeeld over 2 verschillende BSO locaties werden opgevangen. Na deze wisseling is besloten dat de kinderen van dezelfde school nog maar op 1 BSO locatie worden opgevangen.

In onderstaand schematisch overzicht zijn de wisselingen verwerkt (Basisschool Ridderspoor is elders gevestigd en niet betrokken bij de verhuizingen):

jan - jul 2020

Locatie De Toonladder	Locatie Waterwin
School Hof ter Weide	School Waterrijk
BSO De Toonladder met kinderen van de 3 verschillende scholen	BSO Waterwin met kinderen van 3 verschillende scholen

jul - dec 2020

Locatie De Toonladder	Locatie Waterwin
School Waterrijk	School Hof ter Weide
BSO De Toonladder met kinderen van school Waterrijk en Ridderhof	BSO Waterwin met kinderen van school Hof ter Weide

Vanwege de te verwachten hectiek die genoemde verhuizing van de scholen, en in het verlengde daarvan de wisseling van de kinderen van BSO Waterwin respectievelijk BSO De Toonlader, met zich mee brengt, hebben de toezichthouders intern overleg gevoerd over het handhavingstraject. Door de merk- en zichtbare maatregelen die de toezichthouder zagen tijdens het "vinger aan de pols"-bezoek van 9 juli 2020 hebben de toezichthouders besloten om het verscherpte toezicht en het nader onderzoek op grond van de aanwijzing van 1 juli 2020 uit te stellen tot na de verhuizing.

Inspectiegeschiedenis

- Op 16 september 2019 heeft het eerste inspectiebezoek plaatsgevonden na aanvang van de exploitatie op 6 mei 2019. Geconstateerd is dat de houder niet voldeed aan alle getoetste eisen die volgen uit de Wet Kinderopvang. Bij het onderzoek zijn tekortkomingen geconstateerd met betrekking tot de volgende onderwerpen:
 - Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang
 - Stabiliteit van de opvang voor kinderen
 - Veiligheids- en gezondheidsbeleid
 - Informatie aan de ouders
- Op 10 december 2019 heeft de houder een aanwijzing ontvangen vanuit de gemeente Utrecht om bovenstaande punten te herstellen.
- Op 10 maart 2020 is een nader onderzoek uitgevoerd naar aanleiding van de opgelegde aanwijzing van 10 december 2019. Het inspectierapport van het nader onderzoek is op 29 juni 2020 openbaar gemaakt en er is geconstateerd dat de tekortkomingen met betrekking tot de volgende onderwerpen niet hersteld zijn:
 - Stabiliteit van de opvang voor kinderen
 - Informatie
- Daarnaast is op 10 maart 2020 een incidenteel onderzoek uitgevoerd in verband met een ontvangen signaal. Het incidenteel onderzoek van 10 maart 2020 is uitgebreid met 2 extra bezoeken, namelijk op 11 maart 2020 en 12 maart 2020. Aanleiding hiervoor was de acute zorg die ontstond naar aanleiding van het bezoek van dinsdag 10 maart 2020. Tijdens deze drie bezoeken is geconstateerd dat de houder niet voldoet aan alle getoetste eisen die meegenomen zijn in dit onderzoek. Het inspectierapport van het incidenteel onderzoek is op 26 juni 2020 openbaar gemaakt en er zijn tekortkomingen geconstateerd met betrekking tot de volgende onderwerpen:
 - De Pedagogische beleidsplan
 - Pedagogische praktijk

- Personenregister kinderopvang
 - Stabiliteit van de opvang voor kinderen
 - Veiligheids- en gezondheidsbeleid
 - Accommodatie
- Op 1 juli 2020 heeft de houder een aanwijzing ontvangen vanuit de gemeente Utrecht om bovengenoemde punten uit het incidentele onderzoek te herstellen.
 - Op 5 augustus 2020 is aan de houder een last onder dwangsom opgelegd wegens het niet ongedaan maken van de overtredingen met betrekking tot de stabiliteit van de opvang voor kinderen en informatie aan de ouders. Dit is gebleken tijdens het nader onderzoek van 10 maart 2020, uitgevoerd naar aanleiding van de aanwijzing van 10 december 2019, en het incidenteel onderzoek van 10, 11 en 12 maart 2020.
 - Op 9 juli 2020 hebben twee toezichthouders de Toonladder bezocht om "de vinger aan de pols te houden", zoals werd aangekondigd in het besluit van de gemeente Utrecht van 1 juli 2020. Een nieuw aangestelde locatieverantwoordelijke heeft een plan van aanpak geformuleerd. Tijdens het bezoek is merk- en zichtbaar dat de locatieverantwoordelijke maatregelen heeft genomen. De globale indruk is dat verbeteringen zijn aangebracht.
 - Op 30 juli 2020 heeft er een onaangekondigd nader onderzoek plaatsgevonden. Het betreft hier een nader onderzoek naar aanleiding van de aanwijzing die op 1 juli 2020 aan de houder is gestuurd. Tijdens het inspectiebezoek zijn de stabiliteit van de opvang, het veiligheids- en gezondheidsbeleid getoetst en is de accommodatie bekeken. Tijdens dit onderzoek is geconstateerd dat de houder voldoet aan alle getoetste eisen uit de Wet kinderopvang.

Bevindingen

Op 24 september 2020 heeft een nader onderzoek plaatsgevonden op de volgende punten:

- Het Pedagogische beleidsplan
- Pedagogische praktijk
- Personenregister kinderopvang
- Stabiliteit van de opvang voor kinderen
- Informatie voor ouders

De te onderzoeken punten zijn geformuleerd op grond van de inspectiebezoeken van 10,11 en 12 maart 2020. De laatste twee punten hebben betrekking op de last onder dwangsom die op 5 augustus 2020 aan de houder is opgelegd.

Zoals hierboven beschreven hebben vele wisselingen plaatsgevonden bij BSO de Toonladder (het pand waar de opvang plaatsvindt, wordt met een andere basisschool gedeeld en bij BSO De Toonladder worden (grotendeels) andere kinderen opgevangen). Daarbij komt dat met bovenstaande veranderingen ook het volledige personeel is gewisseld: personeel dat bij het inspectie onderzoek in de week van 10 maart 2020 op BSO De Toonladder aanwezig was, werkt nu op BSO Waterwin en vice versa.

De kwaliteit van een pedagogische praktijk is onlosmakelijk verbonden met het aanwezige personeel en de aanwezige kinderen, dit bepaalt voor een groot deel de groepsdynamiek. Door de verhuizingen en wisselingen ontstaat er een andere groepsdynamiek. Hierdoor is de te observeren pedagogische praktijk ten tijde van dit nader onderzoek anders dan de pedagogische praktijk op 10, 11 en 12 maart 2020 is gezien.

Bovenstaand evaluerende, is besloten dat er voldoende reden zijn om alsnog de pedagogische praktijk uitvoerig te toetsen. Voornamelijk omdat in het inspectierapport van 10 maart 2020 de volgende conclusie is opgenomen:

'Bij deze locatie werkt het te kort aan vaste krachten sterk door in de praktijk, waardoor de veiligheid van de kinderen, zowel emotioneel als fysiek, in het gedrang komt. Er lijkt een groot gebrek aan sturing te zijn op verschillende niveaus bij deze opvangorganisatie. Dit werkt door tot in de pedagogische praktijk; de kinderen worden onvoldoende begeleidt en gestuurd. Hierdoor komt zowel de emotionele als fysieke veiligheid van de kinderen in het gedrang.'

Bij dit nader onderzoek zal dan ook gekeken worden in welke staat het team verkeerd m.b.t stabiliteit en hoe de sturing is vormgegeven en welke consequenties dat heeft voor de pedagogische kwaliteit.

Tijdens de huidige inspectie is geconcludeerd dat –wat betreft de getoetste voorwaarden- wordt voldaan aan de kwaliteitseisen uit de Wet kinderopvang.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch klimaat

Pedagogisch beleid

De organisatie beschikt over een algemeen pedagogisch beleidsplan waarin de visie van de organisatie staat beschreven. Daarnaast hanteert elke locatie haar eigen pedagogisch werkplan. Inhoudelijke beoordeling van het pedagogisch beleid is geen onderdeel van dit onderzoek.

De houder zorgt ervoor dat in het kindercentrum conform het pedagogisch beleidsplan wordt gehandeld.

Pedagogische praktijk

Bevindingen maart 2020 incidenteel onderzoek

In maart 2020 heeft de toezichthouder op basis van een steekproef in de praktijk geconcludeerd dat de houder onvoldoende zorgt voor verantwoorde kinderopvang. De observaties en gesprekken met de beroepskrachten hebben plaatsgevonden bij alle groepen op drie dagen:

- dinsdag 10 maart 2020 tussen 15.00 en 16.45 uur
- woensdag 11 maart 2020 tussen 13.45 en 15.30
- donderdag 12 maart 2020 tussen 14.30 en 16.30 uur

Alle drie de dagen dat de toezichthouders hebben geobserveerd, zijn er veel invallers en nieuwe medewerkers gezien op de groep. Uit verschillende gesprekken met beroepskrachten blijkt dat er veel vaste beroepskrachten zijn vertrokken en dat er langdurig zieken zijn. Ook medewerkers die er pas een aantal maanden werken hebben aangegeven weer weg te gaan. Dit maakt dat er al langere tijd (dus structureel) met veel invalkrachten wordt gewerkt en daardoor anderzijds vaste krachten extra belast worden.

Bij deze locatie werkt het tekort aan vaste krachten sterk door in de praktijk, waardoor de veiligheid van de kinderen, zowel emotioneel als fysiek, in het gedrang komt. Er lijkt een groot gebrek aan sturing te zijn op verschillende niveaus bij deze opvangorganisatie. Dit werkt door tot in de pedagogische praktijk; de kinderen worden onvoldoende begeleidt en gestuurd. Hierdoor komt zowel de emotionele als fysieke veiligheid van de kinderen in het gedrang.

Uit de observaties en interviews is gebleken dat:

- de kinderen onvoldoende emotionele veiligheid en geborgenheid wordt geboden.
- de kinderen worden onvoldoende gestimuleerd in de ontwikkeling van de persoonlijke competenties.
- kinderen onvoldoende worden gestimuleerd om op een open manier kennis te maken met de algemeen aanvaarde waarden en normen.

Covid-19 uitbraak en overige ontwikkelingen

In verband met de Covid-19 uitbraak hebben de inspectie onderzoeken tijdelijk stilgelegd. Vanaf juni 2020 zijn de inspecties en daarbij behorende handhaving weer opgestart. Naar aanleiding van een gesprek met de houder zijn afspraken gemaakt over het verdere beloop van de situatie op BSO De Toonladder. Sinds juni hebben er meerdere bezoeken plaatsgevonden. Zowel zogenaamde 'vinger-aan-de-pols-bezoeken' (waarbij kort gekeken wordt of de situatie stabiel is) als nader onderzoeken op specifieke punten. Het nader onderzoek met betrekking tot de pedagogische praktijk heeft later plaatsgevonden dan gepland was. Reden hiervoor is de verhuizingen van de groepen en daarnaast de keuze van de toezichthouder om een praktijk te toetsen waarbij de bezetting volledig is, dus niet in de zomervakantie.

Bevindingen nader onderzoek 24 september 2020

Om te beoordelen of de praktijk voldoet aan de wettelijke eisen maakt de toezichthouder gebruik van het 'Veldinstrument observatie pedagogische praktijk' (december 2014). Onderstaande in cursief geschreven voorbeelden zijn aan dat instrument ontleend en tijdens het onderzoek op locatie geconstateerd.

De kinderen wordt voldoende emotionele veiligheid en geborgenheid geboden doordat

- er voldoende op een sensitieve en responsieve manier met kinderen wordt omgegaan,
- respect voor de autonomie van kinderen wordt getoond
- er grenzen worden gesteld aan en structuur wordt geboden voor het gedrag van kinderen.

Dit blijkt uit de volgende voorbeelden:

Indicator: De beroepskrachten communiceren met de kinderen.

Kinderen worden individueel begroet bij binnenkomst. Bij aanvang van de middag staat een beroepskracht bij de deur van het lokaal van de Drummers. Zij vangt de kinderen op totdat de geplande beroepskracht van deze groep terug is. De kinderen melden zich bij haar en de beroepskracht tekent de namen van de kinderen af op een lijst. De kinderen maken contact met de beroepskracht, door iets te vertellen ("Ik vier zaterdag mijn verjaardag") of te vragen wat ze gaan doen die middag.

Een kind vraagt zich af of de beroepskracht haar wel heeft gezien. De beroepskracht zegt: "Ik heb je echt aangemeld, ik heb je gezien." Initiatief voor het contact en begroeting ligt hier met name bij de kinderen. Zo ook bij de groep Fluitisten: de invalkracht is zich daar nog aan het in lezen. Sommige kinderen maken even contact met de invalkracht en sommige kinderen komen binnen zonder te groeten; deze kinderen beginnen gewoon met spelen. De andere beroepskracht loopt met name in en uit het lokaal.

Wanneer de geplande beroepskracht van de Drummers terug is van het halen van de kinderen worden kinderen actief en hartelijk begroet: "Hallo allemaal!" Er vindt uitleg plaats en er ontstaan korte gesprekjes.

De beroepskrachten kennen ieder kind in de groep; ze kennen hen bij naam en weten persoonlijke bijzonderheden. Van de zes aanwezige beroepskrachten zijn er drie invallers werkzaam op de groep. Twee invallers zijn bekend met de locatie en de kinderen (één is de locatiemanager) en één invalleur is weinig bekend. Wat goed is georganiseerd, is dat er nu op iedere groep een map aanwezig is met uitgebreide informatie over de kinderen en werkafspraken. De invalkracht kan bij aanvang van de werkzaamheden dit doornemen.

Uit het gesprek met de locatieverantwoordelijke blijkt dat de invalkrachten nodig waren i.v.m. twee ziekten en één beroepskracht die verlof heeft. Het team is verder stabiel, er staat momenteel nog 1 vacature open.

De beroepskrachten hebben gesprekjes met kinderen waarbij beiden bijdragen aan de voortgang en inhoud van het gesprek (dialoog). Zij sluiten meestal op passende wijze aan op de situatie en/of de vraag van een kind. Er is verbaal en non-verbaal contact.

Er is verschillende keren geobserveerd dat er korte gesprekjes plaatsvinden tussen beroepskracht en kinderen. Bijvoorbeeld dat een kind vertelt dat ze gisteren taart hebben gegeten. De beroepskracht gaat erop in en maakt grapjes: "Precies op de dag dat ik er niet ben!"

Indicator: De beroepskrachten hebben een vertrouwde relatie met de kinderen.

De beroepskrachten reageren (meestal) op een ondersteunende manier op kinderen. Zij gaan op een ongedwongen manier om met ieder kind.

Dit is merendeel het geval, bijvoorbeeld wanneer een beroepskracht aan een kind vraagt of het goed gaat omdat ze er wat moe uit ziet. De interacties zijn rustig en vriendelijk. Zo ook bij de Basgitaartjes en Saxofoontjes waar een spel wordt begeleid.

Bij de Fluitisten gaat dit nog wat moeizaam. De kinderen zijn daar wat onrustiger en de akoestiek in lokaal werkt daarin ook niet mee (ondanks dat de inrichting is aangepakt). De kinderen die spelen in het gymgedeelte van het lokaal spelen met een voetbal en hebben enkele matten gepakt om een soort hut te bouwen. De invalkracht probeert de kinderen op respectvolle wijze aan te spreken maar krijgt weinig grip op de spelende groep. Enkele jongens zijn wat baldadig en luisteren pas na een vermaning.

Opvallend is dat de vaste beroepskracht in en uit blijft lopen, ze maakt weinig contact met de kinderen of met de invalkracht. Dit maakt dat er veel terecht komt bij de invalkracht; de taakverdeling lijkt hier beter te kunnen.

Indicator: Er heerst een ontspannen, open sfeer in de groep.

Er is een aangename sfeer in de groep. De meeste kinderen tonen in hun gedrag dat ze zich op hun gemak voelen.

In algemene zin is het welzijn van de kinderen goed. Ze voelen zich vrij om zelf materialen te pakken en te gaan spelen of doen mee met aangeboden activiteiten. Kinderen vertellen uit zichzelf verhalen of stellen de beroepskracht vragen.

Indicator: Kinderen hebben vaste beroepskrachten en bekende leeftijdsgenootjes op zich heen.

De structuur van de groepen is aangepakt en lijkt grotendeels op orde. Tijdens de inspectie is nog wel een paar keer gehoord dat kinderen vragen stellen over waar ze naar toe moeten of waarom een kind in een andere groep zit. Wanneer de toezichthouder bij de locatieverantwoordelijke na vraagt hoe dit zit, legt zij uit dat de groepen met regelmaat worden samengevoegd waardoor kinderen soms in een ander lokaal zitten. Daarnaast verklaart zij dat één kind in een andere groep wordt opgevangen. Zij heeft er specifiek voor gekozen dit kind door te schuiven omdat hij daar ook vriendjes heeft zitten. Zij heeft de ouders van dit kind om toestemming gevraagd.

De kinderen worden voldoende gestimuleerd in de ontwikkeling van de persoonlijke competenties doordat kinderen worden uitgedaagd in de ontwikkeling van hun

- motorische vaardigheden,
- cognitieve vaardigheden,
- taalvaardigheden
- creatieve vaardigheden,

teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving.

Indicator: De beroepskrachten ondersteunen en stimuleren de ontwikkeling van (individuele) kinderen.

De beroepskrachten bieden een herkenbaar programma. De beroepskrachten sluiten aan op wensen en ideeën van een kind bij het organiseren van activiteiten

Een grote verbeteringsslag die gemaakt is, is het werken met een gestructureerd programma. Dit biedt veel meer structuur voor de beroepskrachten zelf. Het geeft hen handvatten om de middag gestructureerd te laten verlopen en de kinderen te motiveren en uit te dagen.

Voor iedere week is er een activiteitenprogramma opgesteld. Er worden per dag verschillende activiteiten aangeboden en kinderen kunnen kiezen wat ze willen gaan doen. Zo wordt er bijvoorbeeld gebakken, geknutseld of een spel aangeboden.

Daarnaast is bijvoorbeeld op een groep gezien dat de middag geopend wordt met een 'binnenkomer'. Wanneer de kinderen allemaal aan tafel zitten vraagt de beroepskracht aan de kinderen wie er een idee heeft voor een 'binnenkomer'. De kinderen willen graag een bepaald spelletje doen, dat ze al vaker hebben gedaan want de kinderen weten wat de bedoeling is. De kinderen doen enthousiast mee.

Wanneer het spel afgelopen is, moeten de kinderen hun handen wassen en gaan zitten voor het eetmoment. De middag lijkt te verlopen volgens een herkenbaar programma voor de kinderen.

Spelmateriaal, activiteiten aanbod en inrichting.

Er is voldoende spelmaterial voor de verschillende ontwikkelingsgebieden en leeftijdsgroepen. Er is gesloten en open spelmaterial waar kinderen mee kunnen ontdekken en fantaseren. Er zijn (enkele) specifieke speelhoeken/-gebieden.

Naast het aangepaste programma is er ook geïnvesteerd in materialen en inrichting. Het lokaal van de Fluitisten is meer aangekleed. Er zijn verschillende spel- en themahoeken gecreëerd. Het gymlokaal is door middel van kasten opgedeeld in verschillende hoeken. Tevens zijn er naast gym- en sportmaterialen ook andere materialen beschikbaar. In de andere ruimtes is ook gezien dat spelmaterialen toegankelijk zijn. Zo kunnen kinderen zelf constructie- en knutselmateriaal pakken.

Kinderen worden voldoende 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. Dit blijkt uit de volgende voorbeelden:

Indicator: Afspraken, regels en omgangsvormen zijn herkenbaar aanwezig en worden toegepast.

Er zijn afspraken, regels en omgangsvormen vastgelegd. Beroepskrachten handelen hiernaar, met ruimte voor eigen inzicht.

In de groepsmap die in iedere groepsruimte aanwezig is staan uitvoerige werkafspraken beschreven waardoor beroepskrachten weten wat de afspraken zijn. Tevens is er een kwaliteitsmap waar achterliggende protocollen bekeken kunnen worden.

De algehele aangepakte structuur maakt dat de beroepskrachten veel beter weten hoe te handelen en te sturen. Zij kunnen daardoor ook beter afstemmen met de kinderen, uitleggen wat er gaat gebeuren waardoor het kinderen zelf ook meer zeggenschap hebben op hetgeen ze willen gaan doen.

Gebruikte bronnen

- Observatie(s) (24 september 2020)
- Pedagogisch beleidsplan (versie 1.1- oktober 2019)
- Pedagogisch werkplan (concept Pedagogisch werkplan BSO de Toonladder per 1-10-2020)

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

Bevindingen incidenteel onderzoek 10 maart 2020

'Uit de steekproef blijkt dat één beroepskracht één dag te laat is gekoppeld aan de houder. Zij was op 12 maart 2020 werkzaam voor de houder en op 13 maart 2020 gekoppeld aan de houder. Zij hadden voor aanvang van de werkzaamheden gekoppeld moeten zijn.'

Bevindingen nader onderzoek 24 september 2020

De toezichthouder heeft op basis van een steekproef geoordeeld dat personen die werkzaam zijn of structureel aanwezig zijn op de locatie, met hun VOG in het register zijn gekoppeld aan de houder voor aanvang van de werkzaamheden. De steekproef is gehouden onder het personeel dat tijdens het inspectiebezoek aanwezig was.

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

Punt 1: Opvang in basisgroepen

Bevindingen incidenteel onderzoek 10 maart 2020

Op de drie inspectiedagen is de beroepskracht-kindratio beoordeeld. Op de dinsdag, woensdag en donderdag voldeed deze, na het verschuiven van kinderen naar andere groepen. Dit grotendeels zonder vooraf gegeven schriftelijke toestemming van de ouders.

Observatie

Kort na binnenkomst van de toezichthouder ontvangt de teamleider/beroepskracht van BSO Waterwin telefoon en wordt haar verteld dat er ook inspectie aanwezig is op BSO Waterwin. De toezichthouders staan erbij als dit gesprek gevoerd wordt. Als de teamleider ophangt geeft zij aan dat 'de GGD ook bij BSO Waterwin' staat. Ze bespreekt met een van de andere beroepskrachten dat zij bij BSO Waterwin moet staan, en dat er dus wel nog een probleem is met beroepskrachten op de locatie de Toonladder. Ze geeft aan dat er nog iemand moet komen. Vervolgens gaat de teamleider /beroepskracht direct naar de locatie BSO Waterwin.

Inmiddels is een beroepskracht ouders aan het bellen voor toestemming. En komen er nog 2 andere beroepskrachten binnen. Een van hen stelt zich voor en vervolgens heerst er onduidelijkheid waar deze beroepskracht vandaan komt en op welke groep zij moet gaan staan. Uiteindelijk blijkt de beroepskracht teamleider te zijn van een andere BSO. Na een paar minuten komt er nog een beroepskracht binnen van een andere locatie. Ze geeft aan dat donderdag haar werkdag is, dat ze vandaag niet heeft gewerkt en hier komt invallen.

Aan het begin van de inspectie zijn twee toezichthouders samen met een van de beroepskrachten alle lokalen langsgegaan. Daarbij is gevraagd wie er die dag als beroepskracht op de verschillende groepen zou staan en hoeveel kinderen er aanwezig zouden zijn in de betreffende groep. Uit gesprekken tussen beroepskrachten onderling blijkt dat er 6 kinderen in een andere basisgroep moeten worden opgevangen om de beroepskracht-kindratio kloppend te krijgen. Op het moment dat er kinderen binnen komen, hebben pas 2 ouders telefonisch toestemming verleend.

Uiteindelijk blijkt tijdens het inspectiebezoek dat de indeling van de groepen niet meer overeenkomt met hetgeen aan het begin is verteld aan de toezichthouders. Beroepskrachten zijn

op andere groepen aanwezig en kinderen weten niet in welke groep ze horen. Hiermee voldoet de houder niet aan de eis dat de opvang plaatsvindt vaste groepen, de zogenoemde basisgroepen.

Bevindingen 24 september 2020

Tijdens het inspectiebezoek worden de kinderen opgevangen in vaste groepen. Een aantal groepen zijn samengevoegd. Dit houdt in dat een groep in zijn totaal bij een andere groep in een ruimte wordt opgevangen, in verband met het weinig aanwezige kinderen.

Tijdens het inspectiebezoek worden de kinderen opgevangen in de volgende groepen:

- Drummers (8 kinderen en 1 beroepskracht)
- Saxofoontjes (11 kinderen en 1 beroepskracht) en de Basgitaartjes (9 kinderen en 1 beroepskracht) = totaal 20 kinderen in de leeftijd van 4 tot 7 jaar en 2 beroepskrachten. (samengevoegd)
- Pianisten (3 kinderen en 1 beroepskracht) en Fluitisten (16 kinderen en 1 beroepskracht) = totaal 19 kinderen en 2 beroepskrachten (samengevoegd)
- Violisten (10 kinderen en 1 beroepskracht)

Tijdens het gesprek met de locatieverantwoordelijke werd gesproken over het samenvoegen van de groepen. De locatieverantwoordelijke geeft aan dat door de terugloop van het aantal kinderen bij BSO De Toonladder de kinderen structureel samengevoegd worden opgevangen.

Dit betekent dat BSO de Toonladder vanaf heden uit vier groepen zal bestaan in plaats van zes. Het toegestuurde pedagogische werkplan is hier inmiddels op aangepast en bevestigt dat beeld.

Vanaf 1 oktober 2020 zal BSO de Toonladder bestaan uit 4 groepen:

groep	leeftijd	groeps grootte
Saxofoontjes	4 t/m 7 jaar	20
Violisten	4 t/m 7 jaar	20
Fluitisten	6 t/m 12 jaar	20
Drummers	7 t/m 12 jaar	24

Punt 2: Schriftelijke toestemming

Bevindingen nader onderzoek 10 maart 2020

Drie kinderen van de groep Basgitaartjes worden naar de groep Pianisten verplaatst. Er is één beroepskracht te weinig op de groep Basgitaartjes waardoor op die groep de beroepskracht-kindratio niet zou kloppen indien de drie kinderen in deze basisgroep opgevangen zouden worden.

Door het verschuiven van de drie kinderen naar groep Pianisten klopt de beroepskracht-kindratio op de groep Basgitaartjes weer. Ouders worden daarna gebeld in het bijzijn van de toezichthouder voor toestemming, maar niet iedere ouder is telefonisch bereikbaar. Het formulier voor toestemming wordt door de beroepskrachten ingevuld en gevraagd aan ouders om dit bij het ophalen van het kind te tekenen.

Dit betekent dat niet iedere ouder vooraf schriftelijk toestemming geeft voor de opvang van kinderen in een andere groep. Bij navraag van de toezichthouder aan de teamleider of dit vaker gebeurt, geeft zij aan dat dit af en toe gebeurt.

Bevindingen 24 september 2020

Tijdens het inspectiebezoek op 24 september 2020 is geconstateerd dat één kind niet in zijn eigen basisgroep werd opgevangen. Voor aanvang van de opvang heeft de locatieverantwoordelijke

12 van 17

toestemming van de ouders gevraagd voor het plaatsen van het kind in een andere basisgroep. De toezichthouder heeft een formulier ingezien waarbij er schriftelijke toestemming wordt gegeven door de ouder.

Conclusie

Kinderen worden opgevangen in vaste basisgroepen. Hiermee wordt voldaan aan de gestelde wettelijke eisen in de Wet kinderopvang betreffende deze onderwerpen.

Gebruikte bronnen

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (24 september 2020)
- Observatie(s) (24 september 2020)
- Personenregister Kinderopvang (inzage 1 oktober 2020)
- Toestemmingsformulier(en)
- Pedagogisch werkplan (concept Pedagogisch werkplan BSO de Toonladder per 1-10-2020)

Informatie

Bevindingen nader onderzoek 10 maart 2020

Op 17 februari 2020 heeft de inspectie kinderopvang een e-mail ontvangen van de oudercommissie van verschillende locaties van de houder. Naar aanleiding daarvan heeft de toezichthouder de 'Vragenlijst oudercommissie' toegestuurd. In de e-mail d.d. 17 februari 2020 en de vragenlijst wordt aangegeven dat de houder niet tot nauwelijks communiceert met de ouders. Onder andere de volgende voorbeelden worden benoemd:

Er zijn bijzonder veel personeelwisselingen (beroepskrachten, locatieverantwoordelijken, en managers) waar de ouders niet van op de hoogte worden gesteld. Ze geven aan niet te weten wie de locatieverantwoordelijke is en veel beroepskrachten niet te kennen.

- Ze geven aan alleen ad-hoc informatie te ontvangen wat voor de ouders niet afdoende is.
- Er worden zorgen uitgesproken over de uitvoering van het pedagogisch beleid. (Onder andere onvrede van kinderen wordt benoemd en dat kinderen geen afscheid kunnen nemen van vaste beroepskrachten die uit dienst gaan.)
- Ze weten niets over het mentorschap.
- Ze hebben geen terugkoppeling ontvangen over een gegeven advies met betrekking tot tariefwijzigingen.

Verder is geconstateerd dat niet het meest recente inspectierapport op de website was terug te vinden en dat ouders niet nadrukkelijk geïnformeerd werden over de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet.

Bevindingen 24 september 2020

De toezichthouder heeft contact gehad met de oudercommissie. Zij geven aan dat er bij BSO De Toonladder verschillende verbeteringen zijn doorgevoerd met name in de praktijk, die ten goede komen voor de kinderen. Verder geven ze aan dat er nu iedere maand een nieuwsbrief naar de ouders wordt verstuurd en dat de oudercommissie wordt betrokken bij verschillende beleidsstukken.

Wel benoemen zij nog als kanttekening dat de communicatie naar ouders omtrent de inspectierapporten in maart 2020 beter had gekund.

Het meest recente inspectierapport is op de website van de Toonladder in te zien.

In het pedagogisch werkplan is opgenomen op welke tijden er minder beroepskrachten kunnen worden ingezet.

Conclusie

De houder zorgt er voldoende voor dat ouders worden geïnformeerd over het te voeren beleid, het inspectierapport en de ouders zijn voldoende op de hoogte gesteld over de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet. Er wordt hiermee voldaan aan de gestelde eisen met betrekking tot het informeren van de ouders.

Gebruikte bronnen

- Interview (telefonisch contact oudercommissie)
- Website
- Nieuwsbrieven

Overzicht getoetste inspectie-items

Pedagogisch klimaat
Pedagogisch beleid
<p>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.</p> <p>(art 1.49 lid 1 en 2, 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
Pedagogische praktijk
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">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. <p>(art 1.49 lid 1 en 2 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 11 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
Personeel en groepen
Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang
<p>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.</p> <p>(art 1.48d lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang)</p>
Stabiliteit van de opvang voor kinderen
<p>Bij buitenschoolse opvang vindt de opvang plaats in basisgroepen. Een kind wordt opgevangen in één basisgroep. De maximale grootte van de basisgroep wordt bepaald op grond van tabel 2 in bijlage 1, onderdeel b van het Besluit kwaliteit kinderopvang.</p> <p>(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 18 lid 1, 2, 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
Ouderrecht
Informatie
<p>De houder van een kindercentrum informeert de ouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid zoals beschreven in artikel 1.48d tot en met 1.57d van de wet.</p> <p>(art 1.54 lid 1 Wet kinderopvang)</p>

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.

(art 1.54 lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

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.

(art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : De Toonladder
Website : <http://www.saartje.nl>
Aantal kindplaatsen : 86

Gegevens houder

Naam houder : Saartje kinderopvang BV
Adres houder : Postbus 2728
Postcode en plaats : 3500 GS UTRECHT
Website : www.saartje.nl
KvK nummer : 30191567
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : Gemeente Utrecht, Volksgezondheid
Adres : Postbus 16200
Postcode en plaats : 3500 CE Utrecht
Telefoonnummer : 030-2863 227
Onderzoek uitgevoerd door : N. van de Lindeloof
J. Stoel

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Utrecht
Adres : Postbus 16200
Postcode en plaats : 3500 CE Utrecht

Planning

Datum inspectie : 24-09-2020
Opstellen concept inspectierapport : Niet van toepassing
Zienswijze houder : Niet van toepassing
Vaststelling inspectierapport : 22-10-2020
Verzenden inspectierapport naar houder : 22-10-2020
Verzenden inspectierapport naar gemeente : Niet van toepassing
Openbaar maken inspectierapport : 22-10-2020