

# Inspectierapport

Paleis Amersfoort (KDV)

Utrechtseweg 48A

3818 EM Amersfoort

Registratienummer 149366073

Toezichthouder: GGD regio Utrecht  
In opdracht van gemeente: Amersfoort  
Datum inspectie: 10-03-2020  
Type onderzoek: Nader onderzoek  
Status: Definitief  
Datum vaststelling inspectierapport: 01-04-2020

# Inhoudsopgave

Het onderzoek.....	3
Onderzoeksopzet.....	3
Beschouwing .....	3
Advies aan College van B&W .....	4
Observaties en bevindingen.....	5
Pedagogisch klimaat .....	5
Personeel en groepen .....	7
Ouderrecht.....	9
Overzicht getoetste inspectie-items .....	10
Pedagogisch klimaat .....	10
Personeel en groepen .....	10
Ouderrecht.....	10
Gegevens voorziening.....	11
Opvanggegevens .....	11
Gegevens houder.....	11
Gegevens toezicht.....	11
Gegevens toezichthouder (GGD) .....	11
Gegevens opdrachtgever (gemeente).....	11
Planning .....	11

# 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.

## **Waarom toezicht?**

De overheid stelt kwaliteitseisen aan alle kindercentra (kinderdagverblijven, locaties voor buitenschoolse opvang, gastouderbureaus en gastouders). Het gaat om kwaliteitseisen die worden gesteld aan de pedagogische kwaliteit en of de houder zorgt voor een veilige en gezonde opvang. Goede kinderopvang is van groot belang. Kinderen moeten zich veilig voelen en de ruimte krijgen om zich te ontwikkelen. Ook voor ouders is de kwaliteit van de kinderopvang belangrijk. Zij moeten hun kind er met een gerust hart achter kunnen laten.

## **Wie is waarvoor verantwoordelijk?**

De houder van een kindercentrum is verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief goede kinderopvang. De gemeente is verantwoordelijk voor het toezicht en de handhaving op die kwaliteit. De Inspectie van het Onderwijs onderzoekt jaarlijks of gemeenten hun wettelijke taken op het gebied van kinderopvang uitvoeren. In opdracht van de gemeente voert de GGD het toezicht uit waarbij het gezamenlijke belang van verantwoorde kinderopvang centraal staat.

## **Waarop is het toezicht gebaseerd?**

Om de kwaliteit te kunnen beoordelen heeft de overheid onder meer regels in de 'Wet kinderopvang', het 'Besluit kwaliteit kinderopvang', het 'Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie' en de 'Regeling Wet kinderopvang' geformuleerd.

## **Beschouwing**

### **Inleiding**

De beschouwing geeft uitleg over het toezicht kinderopvang en beschrijft de resultaten bij het uitgevoerde onderzoek. Hieronder omschrijft de toezichthouder de algemene kenmerken van dit kindercentrum, de onderzoeksgeschiedenis en de bevindingen op hoofdlijnen.

### **Algemene kenmerken kindercentrum**

Kinderdagverblijf Paleis Amersfoort is onderdeel van Paleis Amersfoort B.V. De houder van deze locatie is tevens houder van nog twee kinderdagverblijven. Het kinderdagverblijf is gevestigd in het centrum van Amersfoort. De locatie is op alle doordeweekse dagen geopend.

### **Onderzoeksgeschiedenis**

- 06-03-2017: Jaarlijks onderzoek. De locatie voldeed aan de onderzochte kwaliteitseisen.
- 15-11-2018: Jaarlijks onderzoek. De locatie voldeed niet aan de kwaliteitseisen binnen de domeinen: 'Pedagogisch klimaat', de beroepskrachten handelen in de praktijk niet conform het pedagogisch beleid en 'Veiligheid en Gezondheid' met betrekking tot het naleven van hygiëneprotocollen in de praktijk. Gezien er meer dan één tekortkoming is geconstateerd is geen herstelaanbod aangeboden.
- 21-05-2019: Nader onderzoek. De locatie voldeed aan de onderzochte kwaliteitseisen, de tekortkomingen uit het jaarlijks onderzoek van 2018 zijn opgeheven.
- 02-10-2019: Jaarlijks onderzoek. De locatie voldeed niet aan de kwaliteitseisen binnen de domeinen: 'Pedagogisch klimaat' met betrekking tot een concrete omschrijving van de tijden

waarop er afgeweken wordt van de beroepskracht-kindratio, 'Personeel en groepen' met betrekking tot de stabiliteit van de opvang voor kinderen wegens het niet afdoende vormgeven van het mentorschap voor kinderen en 'Ouderrecht' met betrekking tot informatieverstrekking aan de ouders omtrent de tijden waarop er afgeweken wordt van het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten op basis van de beroepskracht-kindratio. Gezien er meer dan één tekortkoming is geconstateerd is geen herstelaanbod aangeboden.

### **Bevindingen op hoofdlijnen**

Tijdens dit nader zijn niet alle kwaliteitseisen uit de Wet kinderopvang onderzocht. Wettelijke vereisten waaraan de houder bij het vorige toezichtbezoek niet voldeed zijn opnieuw bekeken. Naar aanleiding van de overtredingen binnen het voorgaande jaarlijks onderzoek op 02-10-2019 heeft in opdracht van de gemeente Amersfoort op 10-03-2020 een nader onderzoek plaatsgevonden op de onderstaande items:

- 'Pedagogisch beleid';
- 'Stabiliteit van de opvang voor kinderen';
- 'Informatie'.

De kwaliteitseisen zijn getoetst op basis van een documentenonderzoek, observaties van de praktijk en een interview met de aanwezige beroepskracht.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de onderzochte eisen uit de Wet kinderopvang die tijdens dit nader onderzoek zijn onderzocht.

### **Advies aan College van B&W**

Geen handhaving.

# Observaties en bevindingen

## Pedagogisch klimaat

De houder moet aan de volgende eisen voldoen:

De houder moet een pedagogisch beleid hebben. In het pedagogisch beleid beschrijft de houder duidelijk hoe hij zorgt voor verantwoorde kinderopvang.

De houder is er verantwoordelijk voor dat de beroepskrachten handelen volgens het pedagogisch beleid.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

### Pedagogisch beleid

#### **Bevindingen**

Constateringen jaarlijks inspectiebezoek d.d. 02-10-2019:

Er is een pedagogisch beleidsplan. Hierin is echter niet concreet omschreven op welke tijden er minder beroepskrachten worden ingezet dan vereist is op basis van het aantal aanwezige kinderen. Ook wordt niet conform beleid gehandeld als het gaat om de uitvoering van het mentorschap op de groep.

In het rapport staat dit als volgt omschreven:

*'De beschrijving van de 3-uursregeling in het algemene beleidsplan is als volgt:*

*'Conform het convenant kwaliteit is het toegestaan per dag gedurende maximaal drie uur af te wijken van de beroepskracht- kindratio. Dit mag op de volgende tijden: 6 van 28 Definitief inspectierapport dagopvang jaarlijks onderzoek 02-10-2019 Paleis Amersfoort te Amersfoort*

*- voor 9.30 uur*

*- tussen 12.30 en 15.00 uur*

*- na 16.30 uur'.*

*Deze beschrijving is niet concreet, aangezien de locatie vanaf 07.00 uur is geopend en sluit om 18.00 uur. Als de uren bij elkaar worden opgeteld bedraagt de beschrijving van het afwijken 5,5 uur. In het werkplan van de locatie staat geen beschrijving van de 3-uursregeling.*

*Daarnaast wordt er niet gehandeld volgens het eigen pedagogisch beleid. Het mentorschap staat beschreven, echter in de praktijk wordt dit niet op deze manier uitgevoerd. Een uitgebreide beschrijving staat bij het kopje 'Stabiliteit van de opvang voor kinderen'.'*

#### Constatering huidige inspectie:

In het door de houder nieuwe toegestuurde pedagogisch beleid is het volgende te lezen:

#### '5.4 Afwijken beroepskracht kindratio

Er mag maximaal 3 uur per dag van het BKR (Beroepskracht-Kind-Ratio) worden afgeweken mits er minimaal de helft van het benodigd aantal beroepskrachten op de groep achter blijft. Dit wordt bij kinderdagpaleizen gedaan van maandag t/m vrijdag van:

\* 8.30 uur tot 9.00 uur

\* 12.30 uur tot 14.00 uur

\* 17.00 uur tot 18.00 uur

Voor een deel van de 'onderbezette' uren aan het begin en eind van de dag zullen de aanwezige kinderen in een groepsruimte gezamenlijk worden opgevangen door pedagogisch medewerkers met een z.g. vroege- of late dienst. Deze gezamenlijke opvang duurt bij voorkeur niet langer dan 30 minuten maar maximaal 1 uur per keer.'

Uit een interview met de aanwezige beroepskracht komt dit ook naar voren. Zij vertelt dat de pauzetijden zijn aangepast. Er wordt een half uur pauze gehouden wanneer er met drie beroepskrachten gewerkt wordt op de groep en drie kwartier wanneer er 2 beroepskrachten aanwezig zijn op de groep. Tijdens de inspectie zijn er weinig kinderen op de groep waardoor de beroepskracht alleen op de groep werkt. De beroepskracht geeft aan de hele dag op de groep te blijven, samen met de stagiaire die ook in het pand aanwezig is.

Het mentorschap wordt conform het pedagogisch beleid uitgevoerd. Een nadere omschrijving hiervan is te vinden in het domein 'Personeel en groepen'.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview (met de aanwezige beroepskracht)
- Pedagogisch beleidsplan (Versie 2020)

## Personeel en groepen

De houder moet aan de volgende eisen voldoen:

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.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Stabiliteit van de opvang voor kinderen**

#### **Bevindingen**

Constateringen jaarlijks inspectiebezoek d.d. 02-10-2019:

Tijdens het jaarlijkse onderzoek komt naar voren dat er niet wordt voldaan aan de eis omtrent het mentorschap, doordat de ontwikkeling van het kind niet periodiek met de ouders wordt besproken:

*'Uit een interview met de aanwezige beroepskrachten komt naar voren dat de 3 vaste beroepskrachten de kinderen hebben onder verdeeld waar zij mentor van zijn. Een beroepskracht vertelt dat zij nog moeten gaan werken met het invullen van observatieformulieren.*

*Bijzonderheden van de kinderen houden ze nu bij in een schriftje of geven ze mondeling aan ouders bij het haal- of brengmoment van de kinderen.*

*Uit contact met de oudercommissie komt ook naar voren dat er een overdracht plaatsvindt tijdens het haal- en/of brengmoment, maar dat dit geen rustig moment is. Daarnaast geven zij aan dat de mentor bij hun niet bekend is en dat er geen jaargesprekken plaatsvinden, hetgeen wel gewenst is. De mentor kunnen zij niet terugvinden in de ouder app, zoals wel in het beleid van de houder staat beschreven. Na uitleg van de houder waar de ouders in de ouder app de mentor kunnen vinden, is dit voor de ouders toch inzichtelijk via de app.'*

#### Constatering huidige inspectie:

Tijdens het toezichtbezoek vertelt de aanwezige beroepskracht dat zij direct aan de slag gegaan zijn met het vormgeven van het mentorschap na het laatste toezichtbezoek. De kinderen van de groep zijn onderverdeeld onder de vaste beroepskrachten. Dit is via de ouderapp gecommuniceerd, bij wijzigingen wordt dit ook gecommuniceerd via de ouderapp. Nieuwe ouders krijgen tijdens de kennismaking te horen wie de mentor is van hun kind.

Er wordt nu conform het beleid gewerkt met observatieformulieren. Deze zijn op locatie ingezien door de toezichthouder. Ouders kunnen twee keer per jaar aangeven of zij gebruik willen maken van een 10 minutengesprek. Dit wordt ingevuld op een formulier en ondertekend door de ouder. Ook wanneer ouders geen gebruik willen maken van een 10 minutengesprek wordt hen gevraagd een formulier te ondertekenen.

In het pedagogisch beleidsplan staat het volgende omschreven:

*'De vertrouwde pedagogisch medewerker van uw kind is tevens zijn "mentor". De mentor van uw kind is werkzaam op de groep van uw kind en is tevens het aanspreekpunt voor u als ouder. De mentor zal, zowel met ouders als collega's op de werkvloer, desbetreffende kinderen bespreekbaar maken en hun ontwikkeling volgen. Daarnaast is zij uiteraard altijd op de hoogte van het welbevinden van het desbetreffende kind. De combinatie van ontwikkelingsgericht werken en de inzet van een mentor maakt dat belangrijke ontwikkelingsplan en mogelijke achterstanden, worden gevolgd en indien nodig tijdig gesignaleerd. Tevens kan er, door overleg met ouders, worden afgestemd hoe aan wensen en behoeften van het kind tegemoet kan worden gekomen. Dit gebeurt op de momenten dat u uw kind haalt/brengt of op een ander moment, wanneer u daar zelf*

*behoefte aan heeft. Tijdens de intake en overgang naar een volgende groep wordt aan ouders/verzorgers bekend gemaakt welke mentor is toegewezen aan hun kind d.m.v. een overdrachtsgesprek.[...]Wij van kinderdagpaleizen bieden 2 keer per jaar de mogelijkheid tot een gesprek tussen de mentor van het kind en de ouder over de voortgang van de ontwikkeling . De mentor van het kind zal de ouders informeren over dit gesprek. Mocht een ouder geen gebruik willen maken zullen wij hiervoor een formulier laten ondertekenen. Indien wenselijk kan er ook tussentijds door de ouders een gesprek aangevraagd worden. Tijdens dit gesprek wordt de opvang van het kind specifiek besproken. Een belangrijk aspect van zo'n gesprek is de ontwikkeling van het kind. De kind besprekingen zijn een belangrijke leidraad voor het gesprek. Om deze reden zullen ouders het gesprek voeren met de vaste groepsleidingen tevens de mentor van het kind.'*

Na het toezichtbezoek heeft de houder ter inzage nog een door een ouder ondertekend formulieren toegezonden. Verder heeft de houder notulen verzonden van het teamoverleg waarin besproken is wat de werkwijze is met betrekking tot de 10 minutengesprekken en de bijbehorende formulieren.

Uit bovenstaande komt naar voren dat aan ieder kind is een mentor toegewezen, die de ontwikkeling van het kind periodiek met de ouders bespreekt. Ook is de mentor voor de ouders en het kind aanspreekpunt bij vragen over de ontwikkeling en het welbevinden van het kind. De indeling van de kinderen per mentor is in te zien op de locatie en via de ouderapp. Dit voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van het mentorschap.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van het mentorschap.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview (met de aanwezige beroepskracht)
- Observatie(s) (10-03-2020)
- Notulen teamoverleg (Vergadering 19-12-2019)
- Formulier 10 minutengesprek



## Ouderrecht

De houder moet aan de volgende eisen voldoen:

De houder moet ouders informeren over een aantal onderwerpen, zoals: het pedagogisch beleid, de groepsgrootte, het aantal beroepskrachten per groep, de opleidingseisen van beroepskrachten, het veiligheids- en gezondheidsbeleid en de klachtenregeling. Ouders hebben adviesrecht over een aantal onderwerpen binnen de opvang.

De houder laat de ouders en het personeel weten waar zij het inspectierapport kunnen vinden.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

### Informatie

#### **Bevindingen**

##### Constateringen jaarlijks inspectiebezoek d.d. 02-10-2019:

De houder informeert de ouders door middel van het pedagogisch beleid niet over de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet dan vereist is op basis van het aantal aanwezige kinderen. Doordat de tijden in het beleidsplan niet concreet beschreven staan, zijn ouders ook niet op de juiste wijze geïnformeerd.

##### Constatering huidige inspectie:

De houder heeft de tijden waarop wordt afgeweken van de beroepskracht-kindratio concreet in het pedagogisch beleidsplan beschreven.

Op het informatiebord hangt een brief voor ouders waarop te lezen is welke informatie ouders in het pedagogisch beleidsplan kunnen lezen, hierop staat ook '*kind leidster ratio*'. Tevens is hierop te lezen dat het pedagogisch beleid altijd is in te zien op de locatie.

Daarnaast is er een nieuwsbrief uitgegaan naar de ouders waarin dit ook vermeld is:

#### **'Wist u dat..'**

- *Ons pedagogisch beleidsplan altijd voor u inzichtelijk is, op iedere locatie van Kinderdagpaleizen? Er staat o.a. in wat onze visie is, onze leidster-kindratio en alles over het mentorschap rondom uw prins of prinses.'*

Uit bovenstaande blijkt dat de houder de ouders door middel van het pedagogisch beleid informeert over de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet dan vereist is op basis van het aantal aanwezige kinderen.

#### **Conclusie**

De toezichthouder constateert dat de houder inmiddels voldoet aan de wettelijke eisen op het gebied van informatie aan de ouders.

#### **Gebruikte bronnen**

- Interview (met de aanwezige beroepskracht)
- Informatiemateriaal voor ouders (Hofnieuws IX en Hofnieuws X)
- Pedagogisch beleidsplan (Versie 2020)
- Brief informatiebord hal

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Pedagogisch klimaat</b>
<b>Pedagogisch beleid</b>
<p>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. (art 1.49 lid 1 en 2 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 3 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p> <p>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 minimumaantal 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. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 3 lid 3 onder a Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<b>Personeel en groepen</b>
<b>Stabiliteit van de opvang voor kinderen</b>
<p>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. (art 1.50 lid 1 en 2; art 9 lid 11 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
<b>Ouderrecht</b>
<b>Informatie</b>
<p>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 basis van de beroepskracht-kindratio. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 3 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>

## Gegevens voorziening

### **Opvanggegevens**

Naam voorziening	: Paleis Amersfoort
Website	: <a href="http://www.paleisamersfoort.nl">http://www.paleisamersfoort.nl</a>
Vestigingsnummer KvK	: 000023697172
Aantal kindplaatsen	: 16
Gesubsidieerde voorschoolse educatie	: Nee

### **Gegevens houder**

Naam houder	: Paleis Amersfoort B.V.
Adres houder	: Utrechtseweg 48A
Postcode en plaats	: 3818 EM Amersfoort
KvK nummer	: 52852539
Aansluiting geschillencommissie	: Ja

## Gegevens toezicht

### **Gegevens toezichthouder (GGD)**

Naam GGD	: GGD regio Utrecht
Adres	: Postbus 51
Postcode en plaats	: 3700 AB ZEIST
Telefoonnummer	: 030-6086086
Onderzoek uitgevoerd door	: W. Bouwmeester

### **Gegevens opdrachtgever (gemeente)**

Naam gemeente	: Amersfoort
Adres	: Postbus 4000
Postcode en plaats	: 3800 EA AMERSFOORT

### **Planning**

Datum inspectie	: 10-03-2020
Opstellen concept inspectierapport	: Niet van toepassing
Zienswijze houder	: Niet van toepassing
Vaststelling inspectierapport	: 01-04-2020

Verzenden inspectierapport naar houder : 29-10-2020  
Verzenden inspectierapport naar : 29-10-2020  
gemeente  
Openbaar maken inspectierapport : 29-10-2020