



Inspectierapport

Big Ben Kids Amstelveen Stadshart (KDV)

Pieter Lastmanweg 7
1181 XG Amstelveen

Registratienummer: 144426353

Toezichthouder	:	GGD Amsterdam
In opdracht van	:	Gemeente Amstelveen
Datum inspectie	:	03-06-2021
Type onderzoek	:	Jaarlijks onderzoek
Status	:	definitief
Datum vaststellen inspectierapport	:	27-07-2021

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

De locatie is geopend vanaf 15 oktober 2020. Omdat voor deze locatie nog geen risicoprofiel is gemaakt, zijn alle kwaliteitseisen onderzocht, namelijk:

- 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.

Beschouwing

Organisatie

Big Ben Kids Amstelveen Stadshart is onderdeel van Big Ben Kids Amstelveen Stadshart B.V. en is de 1e locatie van deze houder in regio Amsterdam. Big Ben Kids Amstelveen Stadshart B.V. valt onder Big Ben Kids B.V. dat onderdeel is van Samenwerkende Kinderopvang B.V., een grote kinderopvangorganisatie. Samenwerkende Kinderopvang bestaat uit verschillende B.V.'s waarin verschillende labels zijn ondergebracht. Big Ben Kids is een van deze labels en heeft in Den Haag en Wassenaar onder Zo Kinderopvang B.V. 5 Big Ben Kids-kindercentra (2 kinderdagverblijven en 3 buitenschoolse-opvanglocaties).

Het label Big Ben Kids wordt aangestuurd door een directeur die wordt ondersteund door een manager operations. Bij Samenwerkende Kinderopvang B.V. zijn voor het label meerdere afdelingen beschikbaar op het gebied van onder andere pedagogiek, administratie, HR en P&O (Service bureau). De dagelijkse aansturing op de locatie valt onder de verantwoordelijkheid van een vestigingsmanager.

Kenmerkend voor de organisatie is dat zij Engelstalige opvang bieden en zich richten op internationale ouders en internationaal ingestelde Nederlandse gezinnen. Met het internationale aanbod stimuleren zij kinderen om wereldburgers te worden en omarmen zij de multiculturele achtergrond van kinderen en gezinnen.

Locatie

Kinderdagverblijf Big Ben Kids Amstelveen Stadshart heeft per 15 oktober 2021 het voormalige kinderdagverblijf Buddies Stadshart overgenomen. Het kinderdagverblijf is geregistreerd met 48 kindplaatsen en heeft 3 stamgroepen: Babies, Juniors en Pre-schoolers. Het team van het kinderdagverblijf, bestaande uit 5 vaste beroepskrachten is overgenomen door de nieuwe organisatie. Daarnaast zijn 3 nieuwe beroepskrachten gestart bij de locatie en is er een stagiair. De locatie wordt aangestuurd door een vestigingsmanager. De interim vestigingsmanager is per 15 oktober 2021 gestart bij het kinderdagverblijf en werd ondersteund door een assistent-vestigingsmanager. De assistent-vestigingsmanager is uit dienst gegaan. Inmiddels is een nieuwe vaste vestigingsmanager aangesteld en de interim vestigingsmanager draagt in de periode van dit jaarlijks onderzoek haar taken over aan deze nieuwe vestigingsmanager.

Bevindingen en herstelaanbod

In dit onderzoek zijn overtredingen met betrekking tot het pedagogisch beleid, het inschrijven en koppelen van personeel in het Personenregister Kinderopvang (hierna: PRK) en de voertaal geconstateerd. De werkwijze in het pedagogisch beleid voor het verlaten van de stamgroep komt niet overeen met de praktijk en een aantal beroepskrachten is pas na aanvang van de werkzaamheden gekoppeld in het PRK. Ook blijkt

dat de pedagogisch beleidsmedewerker en pedagogisch coach niet gekoppeld zijn in het PRK. Verder blijkt dat in specifieke situaties Engels als voertaal wordt gebruikt om de emotionele veiligheid te bieden als kinderen nieuw zijn op de opvang en de Nederlandse taal (nog) niet begrijpen. Maar in het pedagogisch beleidsplan staat geen duidelijke gedragscode opgenomen over de manier waarop het gebruik van de Engelse voertaal in deze omstandigheden wordt ingezet. De houder is met een herstelaanbod in de gelegenheid gesteld deze overtredingen te herstellen.

Advies aan college van B&W

De toezichthouder heeft tijdens het onderzoek overtredingen geconstateerd. De houder heeft maatregelen genomen die ervoor zorgen dat deze overtredingen in de toekomst niet meer worden gemaakt. Daarom adviseert de toezichthouder het college om geen maatregelen op te leggen. Het college kan voor bepaalde overtredingen een boete opleggen. Dit hangt af van het beleid van de gemeente.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch klimaat

Pedagogisch beleid

Voor de hele organisatie is een algemeen pedagogisch beleidsplan opgesteld. Het pedagogisch beleidsplan bestaat uit 2 delen: Het pedagogisch beleid (Deel 1) en het pedagogisch werkplan (Deel 2). Beide zijn beschikbaar in het Nederlands en in het Engels. Het pedagogisch beleid bevat beschrijvingen van de algemene pedagogische visie van Big Ben Kids, de manier waarop de ontwikkeling van kinderen wordt gestimuleerd en gevolgd en de samenstelling van het team. Voor elke Big Ben Kids-locatie wordt een werkplan opgesteld waarin staat hoe het algemene pedagogische beleid wordt toegepast en daarin wordt ingegaan op zaken die specifiek voor de locatie gelden, waaronder informatie over de programma's, openingstijden en specifieke afspraken die aansluiten op het pedagogisch beleid.

Visie en verantwoorde opvang

In het pedagogisch beleidsplan staat een concrete beschrijving van de manier waarop invulling wordt gegeven aan aspecten van verantwoorde opvang. De visie van de organisatie is gebaseerd op het Early Years Foundation Stage (EYFS)-kader van de Britse overheid voor kinderopvang en scholen, het proces 'samenwerkend leren' en de theorie van ontwikkelingsgericht werken van psycholoog Lev Vygotsky. De beginselen van het EYFS-kader zijn door Big Ben Kids vertaald naar 'vroege leerdoelen', waarop de activiteiten in het voorschoolse curriculum zijn gebaseerd.

Mentorschap, signaleren en doorverwijzen en doorgaande leerlijn

In het pedagogisch beleid staat dat de mentor van het kind tijdens het intakegesprek aan ouders bekend wordt gemaakt. Op de eerste dag dat de opvang start zal de mentor aan het kind worden voorgesteld. De ontwikkeling van de kinderen zal gevolgd worden met behulp van het kindvolgsysteem 'MijnPortret': een afbeelding van een menselijke vorm dat als kader wordt gebruikt voor het persoonlijke portret van het kind. Hierin worden 7 ontwikkelingsgebieden gevolgd: grove en fijne motoriek, taal en communicatie, artistieke expressie, ontdekking van de wereld, sociale vaardigheden, logisch en wiskundig denken en zelforganisatie/initiatief. De mentor vult minimaal 1 keer per jaar MijnPortret in met behulp van het 'EYFS Early Years Outcome Tracking Document' dat is opgesteld door de Britse overheid en daar, in de kinderopvang en op scholen, wordt gebruikt.

MijnPortret zal jaarlijks worden besproken met ouders en als leidraad dienen voor samenwerking met ouders. Als er zorgen zijn over het welzijn of de ontwikkeling van een kind zal samen met de ouders een plan om het kind te ondersteunen worden opgesteld. De pedagogisch coach kan worden gevraagd te komen observeren en als het nodig is, worden ouders doorverwezen naar de juiste organisaties. De houder heeft een zorgprotocol opgesteld waarin de werkwijze voor het signaleren en doorverwijzen wanneer er problemen in de ontwikkeling worden geobserveerd, is beschreven. Verder beschrijft de houder dat als een kind bijna 4 jaar wordt en als ouders daarvoor toestemming geven, de recentste informatie uit MijnPortret wordt overgedragen aan de basisschool en eventueel de bso.

Wennen, extra- en ruildagen

De werkwijze voor het wennen in een nieuwe stamgroep en het beleid voor het afnemen van extra dagdelen en ruildagen is duidelijk vastgelegd. Een dag ruilen zal alleen mogelijk zijn als in de stamgroep van het kind daarvoor plaats is. Als ouders incidenteel of structureel een extra dag willen afnemen zal altijd worden geprobeerd om het kind in de eigen stamgroep te plaatsen. Als hier geen plaats is, is het mogelijk dat een kind in een andere stamgroep wordt opgevangen als ouders hiervoor schriftelijk toestemming geven.

Taken van vrijwilligers en stagiairs

De taken die vrijwilligers kunnen uitvoeren zijn concreet vastgelegd in het pedagogisch beleid, namelijk: koken, schoonmaken of helpen tijdens de lunchpauze. De locatie heeft 1 BOL-stagiair. De taken die stagiairs kunnen uitvoeren en de manier waarop zij worden begeleid zijn vastgelegd in een apart stagebeleid. In bijlage 2 van het stagebeleid is de stageperiode voor BOL-stagiairs uiteengezet. Hierin is per fase (in weken)

van de stage opgenomen wat van de stagiair wordt verwacht en welke taken zij mogen uitvoeren.

Invoeren van het pedagogisch beleid

De beroepskrachten vertellen dat het Big Ben Kids-beleid met hen is besproken. De interim vestigingsmanager heeft in de opstartfase vanaf 15 oktober 2020 met het team gewerkt aan het invoeren van het beleid op de groepen. Aan de locatie is ook een pedagogisch coach verbonden die onder andere coaching on the job, video-interactiebegeleiding en intervisiemomenten inzet. Tijdens de observaties op de dag van het inspectiebezoek wordt het pedagogisch beleidsplan voldoende uitgevoerd.

Werkwijze stamgroepen, activiteiten buiten de stamgroep en afwijken van de beroepskracht-kindratio

De werkwijze, maximale groepsgrootte en leeftijdsopbouw van de stamgroepen is concreet beschreven. In het beleid is ook een concrete beschrijving opgenomen van de tijden waarop minder beroepskrachten ingezet worden dan vereist is op basis van het aantal aanwezige kinderen. Ook is beschreven op welke momenten niet van de beroepskracht-kindratio zal worden afgeweken.

De beschrijving met betrekking tot het samenvoegen van de stamgroepen en activiteiten buiten de stamgroep blijkt in dit onderzoek onvoldoende concreet te zijn. In het pedagogisch beleidsplan is opgenomen dat de groepen onder speciale omstandigheden worden samengevoegd, maar uit het gesprek met de vestigingsmanagers blijkt dat eigenlijk wordt bedoeld dat kinderen incidenteel en in specifieke situaties de stamgroep verlaten en dat de groepen in de praktijk niet worden samengevoegd bij lage kindaantallen of ten behoeve van de beroepskracht-kindratio. De beschrijving in het beleid komt daardoor niet overeen met de werkwijze in de praktijk.

Herstelaanbod

De houder is met een herstelaanbod in de gelegenheid gesteld om het beleid op dit punt aan te passen. In de nieuwe versie van het pedagogisch beleidsplan is het volgende beschreven: De organisatie werkt met een open/geslotenbeleid waarbij kinderen het grootste gedeelte van de dag in hun eigen stamgroep spelen. De stamgroep wordt verlaten om buiten te spelen of bij een wandeling door de wijk. Ook tijdens workshops, activiteiten en feesten, maar ook tijdens vrij spel als dit een pedagogische toegevoegde waarde heeft. Kinderen eten en slapen altijd op de eigen groep. De stamgroepen worden daarnaast tussen 7.30 en 9.00 uur en tussen 17.00 en 18.30 uur zo nodig samengevoegd, om aan het 4-ogenprincipe te voldoen. De baby's blijven altijd in de eigen groep(sruimte). De houder beschrijft ten slotte in algemene zin wat structureel en incidenteel samenvoegen inhoudt en dat ouders hiervoor schriftelijke toestemming dienen te geven. Uit de gesprekken met de leidinggevende blijkt dat hiervan in de praktijk vooralsnog geen sprake is. Als dit in de toekomst wijzigt, moet de houder ervoor zorgen dat de specifieke dagen waarop de groepen worden samengevoegd in het pedagogisch beleidsplan worden opgenomen. De overtreding is met de wijzigingen in het beleid opgelost.

op basis hiervan is geconstateerd dat na herstelaanbod aan de volgende voorwaarde(n) is voldaan:

- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de aard en de organisatie van de activiteiten waarbij kinderen de stamgroep of de stamgroepruimte kunnen verlaten.

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

Pedagogische praktijk

De toezichthouder heeft tijdens het buiten spelen (Juniors en Pre-schoolers) en vrij spel (Babies) 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.

De kinderen van de stamgroepen Juniors en Pre-schoolers spelen samen buiten. Er is een aantal kinderfietsjes, er staat een speelhuis en de beroepskrachten hebben een berg stoepkrijt op de grond neergelegd zodat de kinderen hiermee kunnen spelen. De meeste kinderen gaan hun gang en spelen zelfstandig of met elkaar. Een beroepskracht zit met meerdere kinderen op de grond en samen tekenen ze met stoepkrijt op de stenen. Hierbij worden de kinderen uitgedaagd om figuren te tekenen en maakt de beroepskracht tekeningen waar ze de kinderen actief bij betreft door hen vragen te stellen: "Ik heb geel, en dat is blauw. Welke kleur heb jij?". Hiermee worden de persoonlijke competenties van de kinderen

gestimuleerd.

Een beroepskracht vertelt dat ze in de Juniors groep een kind hebben dat nog aan het wennen is en dat ze is de hele dag al erg overstuurd is. Er is extra aandacht voor de emotionele veiligheid van dit kind tijdens de observaties. Het kind wordt door de beroepskrachten veel op schoot genomen en het kindje blijft maar een halve dag. De beroepskracht die het kind op schoot heeft probeert het kind af en toe te stimuleren om mee te spelen. Ze vraagt of het kind ook wil stoepkrijten, of bij de auto wil kijken en probeert het kind van haar schoot te tillen. Het kind verzet zich en is duidelijk nog niet klaar om te gaan spelen. De beroepskracht volgt deze signalen, troost en knuffelt het kind en laat het kind rustig wennen op schoot. Ze blijft het kind wel aanmoedigen. Uiteindelijk, als het kind zich na een tijdje wel op haar gemak voelt, gaat ze samen aan de hand van de beroepskracht naar het groepje kinderen dat aan het stoepkrijten is om mee te doen.

De beroepskrachten leren kinderen spelenderwijs om met elkaar om te gaan, waarmee de sociale competenties van de kinderen worden gestimuleerd. Tussen 2 kinderen ontstaat een kleine ruzie, omdat het ene kind alle stoepkrijtjes afpakt, in het opbergvak van een kinderfiets doet en ermee wegrijdt. De beroepskracht gaat naar de kinderen toe, zit op ooghoogte en vraagt aan het kind of ze alle krijtjes in een andere bak zullen doen, zodat alle kinderen ermee kunnen spelen. Het kind wil eerst niet luisteren en de beroepskracht neemt de tijd om opnieuw uit te leggen dat het veel leuker is om samen te delen en te spelen. Uiteindelijk legt het kind de krijtjes in het bakje zodat iedereen ermee kan spelen.

De baby's van stamgroep de Babies zijn binnen met de beroepskrachten. 2 kinderen slapen, 1 kind krijgt de fles en een ander kind speelt op de grond. Een beroepskracht zit bij het kind op de grond en helpt waar nodig. Ze laat het kind zoveel mogelijk zelf ontdekken en reageert passend op de signalen van het kind. De beroepskracht praat veel tegen het kind en benoemt wat het kind doet en wat er om het kind heen gebeurt.

Gebruikte bronnen:

- Inspectiebezoek, d.d. 3 juni 2020
- Beeldbelgesprek met de interim vestigingsmanager en (nieuwe) vestigingsmanager, d.d. 22 juni 2021
- 8.A - BBK Pedagogisch beleid KDV, ontvangen op 10 juni 2021
- 8.B - BBK Amstelveen Stadshart - Pedagogisch werkplan KDV, ontvangen op 10 juni 2021
- 20.a BBK Amstelveen Stadshart - Pedagogisch werkplan KDV (01-7-21), ontvangen op 9 juli 2021
- 22.a BBK - Pedagogisch beleid KDV (01-7-21), ontvangen op 9 juli 2021
- 06.a MijnPortret, al in het bezit van de GGD
- 06.a Werkinstructie MijnPortret, al in het bezit van de GGD
- 07.a Zorgstructuur - KODE Formulier, al in het bezit van de GGD
- 09.a Stagebeleid, ontvangen op 17 juni 2021
- 10.a Opleidingsbeleid, al in het bezit van de GGD
- 20.a Kindgegevensformulier, al in het bezit van de GGD
- 24.a Procedure zorgkinderen, al in het bezit van de GGD

Personeel en groepen

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

Alle personen die bij het kinderdagverblijf werken, zijn met hun verklaring omtrent het gedrag (vog) ingeschreven in het Personenregister Kinderopvang (PRK). Deze beoordeling gaat over het personeel dat sinds de start op 15 oktober 2020 bij het kinderdagverblijf werkt.

Niet alle personen zijn voordat zij begonnen met werken gekoppeld aan de houder in het PRK:

- 3 personen zijn te laat gekoppeld: 2 beroepskrachten zijn gestart per 1 januari 2021 en pas op 26 maart 2021 gekoppeld aan de houder in het PRK. De BOL-stagiair is gestart op 22 oktober 2020 en pas op 26 maart 2021 gekoppeld.
- De pedagogisch beleidsmedewerker en de pedagogisch coach zijn op het moment van het inspectieonderzoek niet gekoppeld aan de houder in PRK. Zij zijn beiden wel in het bezit van een geldige vog waarmee zij zijn ingeschreven in het PRK.

In het document 'begeleidend schrijven 2' d.d. 17 juni 2021 geeft de houder een schriftelijke toelichting op de reden voor de te late koppeling van de 3 personen. Door een wisseling van personeel bij de HR-afdeling en problemen met de e-Herkenning kon de koppeling aan Big Ben Kids Amstelveen Stadshart B.V. niet op tijd plaatsvinden. Wel waren deze personen voor de start van de werkzaamheden gekoppeld aan Zo Kinderopvang Holding B.V., de houder die andere Big Ben Kids-locaties in Wassenaar en Den Haag exploiteert. Waarom de pedagogisch beleidsmedewerker en de pedagogisch coach niet gekoppeld zijn aan de houder, is onduidelijk.

Herstelaanbod

De houder heeft de kans gekregen om met een herstelaanbod deze overtredingen op te lossen en te zorgen dat de pedagogisch beleidsmedewerker en de pedagogisch coach in het PRK gekoppeld werden. Ook is de houder gevraagd om aan te tonen hoe ervoor gezorgd wordt dat alle personen die in de toekomst bij de organisatie komen werken, gekoppeld worden in het PRK voor zij starten op het kindercentrum.

De houder heeft een koppelbewijs toegestuurd van de pedagogisch beleidsmedewerker en de pedagogisch coach die beiden op 22 juni 2021 gekoppeld zijn aan de houder. Daarnaast is het document *Protocol koppeling PRK nieuwe medewerkers BBK Amstelveen* opgesteld. Hierin is opgenomen hoe de verantwoordelijkheden voor het inschrijven en koppelen van nieuwe medewerkers en inval-/uitzendkrachten binnen de organisatie zijn verdeeld onder de afdelingen (HR Recruitement, HR-Administratie, HR-Planning) en personen (Regional General Manager, de Manager Operations en vestigingsmanager) binnen de organisatie. In het protocol is ook opgenomen hoe gehandeld wordt als er geen koppelverzoek wordt ingediend door de nieuwe werknemer of inval-/uitzendkracht en hoe er dan voor gezorgd wordt dat deze persoon toch tijdig gekoppeld wordt aan de houder. Met dit protocol en deze toedeling van verantwoordelijkheden zal er redelijkerwijs voldoende zorg voor gedragen worden dat personeel in de toekomst pas start met werken als ze zijn gekoppeld aan de houder in het PRK. De overtreding is opgelost.

op basis hiervan is geconstateerd dat na herstelaanbod aan de volgende voorwaarde(n) is voldaan:

- 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.

(art 1.48d lid 3 art 1.50 lid 4 Wet kinderopvang.)

Opleidingseisen

De personen die bij het kinderdagverblijf werken, hebben een passend diploma zoals genoemd in de cao Kinderopvang. Deze beoordeling gaat over het personeel dat sinds de opening op 15 oktober 2020 bij het kinderdagverblijf werkt.

De pedagogisch beleidsmedewerker en coach hebben allebei een voor de werkzaamheden passende opleiding gevolgd. Dit is al beoordeeld tijdens het onderzoek na aanvraag d.d. 27 augustus 2020.

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

stagiairs

Op de dag van het inspectiebezoek werken genoeg beroepskrachten op het kinderdagverblijf. In de groep Babies worden namelijk 4 kinderen opgevangen door 2 beroepskrachten. In de groep Juniors worden 12 kinderen opgevangen door 3 beroepskrachten. In de groep Pre-schoolers worden 9 kinderen opgevangen door 2 beroepskrachten. Dit aantal beroepskrachten past bij het aantal kinderen dat wordt opgevangen en hun leeftijd. Uit een steekproef van de presentielijsten van de kinderen en de werkroosters van het personeel van week 20 tot en met 22 (2021), blijkt dat ook in deze periode genoeg beroepskrachten hebben gewerkt. Verder blijkt dat alleen minder beroepskrachten werken op de tijden die zijn beschreven in het pedagogisch beleidsplan.

Op het kinderdagverblijf is 1 BOL-stagiair. Zij wordt ingezet volgens de cao Kinderopvang en cao Sociaal Werk. Tijdens het inspectieonderzoek wordt zij alleen boventallig ingezet.

Het komt regelmatig voor dat een beroepskracht met een vroege of een late dienst alleen het kindercentrum opent of afsluit. Dit blijkt uit het werkroosters van week 20 tot en met 22 (2021). Op de momenten dat minder beroepskrachten werken is naast de beroepskracht altijd een andere volwassene in het pand. In het veiligheids- en gezondheidsbeleid is de achterwachtregeling opgenomen. De achterwacht is altijd telefonisch bereikbaar en kan binnen 15 minuten aanwezig zijn op de locatie.

Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers

Big Ben Kids Amstelveen Stadshart heeft uitgerekend hoeveel uren de pedagogisch beleidsmedewerker en coach minimaal moeten worden ingezet. Hierbij is rekening gehouden met het aantal fte's op januari 2021. In het document 'Overzicht LRK en fte 2021 Big Ben Kids Amstelveen STH' is beschreven hoe de inzet van de pedagogisch beleidsmedewerker en coach is verdeeld. De afdeling pedagogiek, waar de pedagogisch beleidsmedewerker en pedagogisch coach onderdeel van uitmaken is verantwoordelijk voor het opstellen van deze documenten. De coach gebruikt onder andere coaching on the job, video-interactiebegeleiding (VIB) en intervisie.

Beroepskrachten en ouders kunnen naar dit beleidsstuk vragen bij de vestigingsmanager. In de documenten 'Overzicht Pedagogische coaching Big Ben Kids 2020' en 'Overzicht Pedagogische coaching Big Ben Kids 2021 tot juni' staat welke beroepskrachten en invalkrachten wanneer gecoacht zijn. Alle beroepskrachten en invalkrachten zijn in 2020 gecoacht. Dit blijkt uit gesprekken met de vestigingsmanager en beroepskrachten.

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

Op het kinderdagverblijf zijn 3 stamgroepen:

- in Babies worden maximaal 10 kinderen van 0 tot 20 maanden opgevangen;
- in Juniors worden maximaal 16 kinderen van 16 tot 36 maanden opgevangen;
- in Pre-schoolers worden maximaal 16 kinderen van 36 tot 48 maanden opgevangen.

Kinderen hebben een vaste stamgroep en worden in maximaal 1 andere stamgroep opgevangen. Wanneer er bij extra opvangdagen of ruildagen geen plaats is in de eigen stamgroep, geven ouders vooraf schriftelijk toestemming voor opvang in een 2e stamgroep. Tijdens het intakegesprek wordt aan de ouders en aan het kind verteld in welke stamgroep het kind zit en welke beroepskrachten in die stamgroep werken. Op de informatieborden die bij de groepen hangen, staat welke beroepskrachten wanneer werken.

De stamgroepen worden in de ochtend tussen 7.30 en 9.00 en 's middags tussen 17.00 tot 18.30 uur samengevoegd, ten behoeve van het 4-ogenprincipe. De baby's blijven altijd in hun eigen stamgroep(sruimte). De houder beschrijft in het pedagogisch beleid in algemene zin wat structureel (langere periode bijvoorbeeld bij lage kind aantallen op bepaalde dagen) en incidenteel samenvoegen (op vastgestelde data) inhoudt en dat ouders hiervoor schriftelijke toestemming moeten geven. Uit de gesprekken met de leidinggevende blijkt dat hiervan in de praktijk vooralsnog geen sprake is. Indien dit wijzigt in de toekomst, moet de houder de specifieke dagen waarop de groepen worden samengevoegd in het pedagogisch beleidsplan opnemen.

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 heeft minimaal 1 keer per jaar een gesprek met ouders over de ontwikkeling van hun kind. 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 spreken de beroepskrachten Nederlands met de kinderen, maar de beroepskrachten bieden daarnaast in het Engels gerichte activiteiten en spelletjes aan en zingen liedjes in het Engels. Veel kinderen die naar het kinderdagverblijf komen, komen uit expat-gezinnen. Bij de meeste kinderen wordt thuis Engels gesproken en zij stromen uiteindelijk door naar de internationale school of verblijven tijdelijk in Nederland.

Op locatie zijn 2 beroepskrachten (in de groepen Babies en Pre-schoolers) aangesteld die Engels spreken. Uit de taalcertificaten van deze personen blijkt dat zij allebei voldoen aan het taalniveau B2 (3F) in het Engels. Met hen is een overeenkomst gesloten dat zij op de groep Nederlands spreken en binnen 2 jaar zullen voldoen aan de taaleis B2 (3F) in de Nederlandse taal. Uit de gesprekken met een Engels sprekende beroepskracht blijkt dat de Engelse taal naast de activiteiten en spelletjes ook gebruikt wordt in andere situaties. Als kinderen nieuw naar de opvang komen en (nog) geen Nederlands spreken, wordt ten behoeve van de emotionele veiligheid, ook in het Engels met de kinderen gepraat. Indien de herkomst van kinderen het nodig maakt, is het toegestaan om ook een andere voertaal te gebruiken als dit is vastgelegd in een gedragscode. Maar dit is niet het geval.

De (interim) vestigingsmanagers verklaren dat de kinderen die nieuw worden geplaatst, vaak (nog) geen Nederlands spreken, en dat de beroepskrachten ten behoeve van de emotionele veiligheid in deze omstandigheden ook Engels spreken met de kinderen, omdat hun herkomst dit nodig maakt. Naarmate de kinderen meer gewend raken, wordt Nederlands met de kinderen gesproken en wordt Engels alleen gesproken tijdens activiteiten. Omdat de herkomst van deze kinderen het nodig maakt, is het toegestaan om mede een andere voertaal te gebruiken in specifieke omstandigheden, als een gedragscode voor deze werkwijze wordt vastgesteld.

Herstelaanbod

De houder is in de gelegenheid gesteld om de gedragscode met betrekking tot het gebruik van de Engelse taal in specifieke omstandigheden, omdat de herkomst van de kinderen dit nodig maakt, schriftelijk vast te leggen. De houder heeft het pedagogisch beleidsplan aangepast. Hierin is opgenomen dat er 2 Engelstalige medewerkers zijn, om zo de kinderen uit internationale gezinnen voor te bereiden op een toekomst op een internationale school. Met ouders die Engelstalig zijn, wordt in het Engels gecommuniceerd. Tijdens de wienperiode van van deze kinderen worden de kinderen met de overgang naar het kinderdagverblijf geholpen door in het Nederlands en Engels met het te communiceren in situaties waarin het kind zich nog niet op zijn gemak voelt. Dit zorgt voor de noodzakelijke emotionele veiligheid en rust en voor een goede doorgaande lijn met thuis, waardoor het welbevinden en de betrokkenheid van de kinderen wordt vergroot. Met deze beschrijving is de werkwijze voor het gebruik van de Engelse taal in specifieke omstandigheden, voldoende concreet beschreven. De overtreding is opgelost.

op basis hiervan is geconstateerd dat na herstelaanbod aan de volgende voorwaarde(n) is voldaan:

- 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.

(art 1.55 lid 1 lid 2 Wet kinderopvang.)

Gebruikte bronnen:

- Inspectiebezoek, d.d. 3 juni 2021
- Gesprekken met de beroepskrachten, de interim vestigingsmanager en (nieuwe) vestigingsmanager
- Beeldbelgesprek met de interim vestigingsmanager en (nieuwe) vestigingsmanager, d.d. 22 juni 2021
- 8.A - BBK Pedagogisch beleid KDV, ontvangen op 10 juni 2021
- 8.B - BBK Amstelveen Stadshart - Pedagogisch werkplan KDV, ontvangen op 10 juni 2021
- 20.a BBK Amstelveen Stadshart - Pedagogisch werkplan KDV (01-7-21), ontvangen op 9 juli 2021
- 22.a BBK - Pedagogisch beleid KDV (01-7-21), ontvangen op 9 juli 2021
- Personenregister Kinderopvang, geraadpleegd op 14, 15 en 16 juni 2021
- 1 - Overzicht beroepskrachten BBK Amstelveen Stadshart, ontvangen op 10 juni 2021
- 0 - Begeleidend schrijven, ontvangen op 10 juni 2021
- 2.A t/m C, Afschriften van diploma's, ontvangen op 10 juni 2021
- 3.D – Overzicht uitzendkrachten week 20-22, ontvangen op 10 juni 2021
- 4.A – Rooster week 20-22, ontvangen op 10 juni 2021
- 4.B – Aanwezigheid Big Ben Kids Daycare 17 mei t/m 6 juni 2021, ontvangen op 10 juni 2021
- 7.A – Overzicht pedagogische coaching Buddies, ontvangen op 10 juni 2021
- 7.B – Weekmail 19 oktober, ontvangen op 10 juni 2021
- 7.C – Overzicht pedagogische coaching Big Ben Kids 2020, ontvangen op 10 juni 2021
- 7.D – Overzicht pedagogische coaching Big Ben Kids 2021 tot juni, ontvangen op 10 juni 2021
- 8.A – BBK Pedagogisch beleid KDV, ontvangen op 10 juni 2021
- 8.B – BBK Amstelveen Stadshart – Pedagogische werkplan KDV, ontvangen op 10 juni 2021
- 18 - Verslag gesprek met [toezichthouder] GGD, ontvangen op[17 juni 2021
- 19 - Overzicht LRK en fte 2021 Big Ben Kids Amstelveen STH, ontvangen op 17 juni 2021
- 21.b Protocol koppeling PRK nieuwe medewerkers BBK Amstelveen, ontvangen op 9 juli 2021
- 21.a Koppelbewijs [namen pedagogisch beleidsmedewerker/coach], ontvangen op 9 juli 2021
- 17.A tot en met D, taalcertificaten en cijferlijsten Engelssprekende beroepskrachten, ontvangen op 17 juni 2021
- 0.c Begeleidend schrijven 3, ontvangen op 9 juli 2021

Veiligheids- en gezondheidsbeleid

Voor de locatie is een veiligheids- en gezondheidsbeleid geschreven. In het beleid zijn risico's met grote gevolgen voor de fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid van de kinderen beschreven. Hierin zijn maatregelen beschreven die zijn of worden genomen om de risico's te verkleinen. Er is opgeschreven welke risico's kleine gevolgen hebben voor de veiligheid en gezondheid van de kinderen. Ook is beschreven hoe de organisatie met deze risico's omgaat. Dit is verder uitgewerkt voor een aantal specifieke thema's zoals spelletjes met snelheid, struikelen of botsen en de verspreiding van kinderziektes. Verder is in het veiligheids- en gezondheidsbeleid aandacht besteed aan grensoverschrijdend gedrag en het 4-ogenprincipe en hoe ze hiermee omgaan.

Beleidscyclus en inzage van het veiligheids- en gezondheidsbeleid

In het veiligheids- en gezondheidsbeleid is beschreven hoe de beleidscyclus verloopt. Het beleid is opgesteld op basis van de kleine en grote risico's die met het team zijn ingeschat. Grote risico's die voor de hele organisatie gelden, worden in kaart gebracht en worden als locatie-overstijgende maatregelen in de lokale beleidsplannen opgenomen. Tijdens de teamvergaderingen wordt het beleid met het team besproken en geëvalueerd en indien nodig aangepast door de vestigingsmanager. Door het bijhouden van een logboek, het registreren van ongevallen en gevaarlijke situaties, worden nieuwe risico's opgemerkt en kunnen passende maatregelen genomen worden. De vestigingsmanager is eindverantwoordelijk voor het veiligheids- en gezondheidsbeleidsplan en uitvoering van de beleidscyclus. Hiermee is het opstellen, implementeren en actualiseren van het beleid in samenwerking met de beroepskrachten een continu proces. Uit de notulen en de weekmail van oktober 2020 blijkt dat het veiligheids- en gezondheidsbeleid samen met de beroepskrachten is besproken en geëvalueerd.

In het veiligheids- en gezondheidsbeleid staat waar medewerkers en ouders het veiligheids- en gezondheidsbeleid en de mogelijke aanpassingen kunnen vinden. Ook staat in het beleid hoe de achterwacht op deze locatie is geregeld.

EHBO

4 Beroepskrachten hebben een geldig EHBO-diploma. In het kinderdagverblijf is altijd ten minste 1 volwassene met een geldig EHBO-diploma. Dit blijkt uit een steekproef van de werkroosters van het personeel en de EHBO-diploma's.

Uitvoering van het veiligheids- en gezondheidsbeleid

De toezichthouder heeft tijdens het inspectiebezoek gesproken met de beroepskrachten. Ook is gelet op de handelingen van de beroepskrachten. Hierbij is aandacht besteed aan veilig slapen en binnenmilieu.

Veilig slapen

In het veiligheids- en gezondheidsbeleid is het risico op wiegendood beschreven als een veiligheidsrisico met grote gevolgen. Er zijn enkele maatregelen vastgelegd die worden genomen om het risico te beperken en hoe gehandeld wordt als het risico zich toch voordoet. Daarnaast wordt verwezen naar de documenten 'Werkinstructie veilig slapen' en 'Checklist veilig slapen'. De checklist hangt in elke slaapkamer en bevat aandachtspunten en maatregelen om de veiligheid van de kinderen tijdens het slapen zoveel mogelijk te waarborgen. De beroepskrachten kunnen tijdens het inspectiebezoek vertellen waar ze op letten wanneer ze kinderen naar bed brengen en controleren tijdens de observaties elke 15 minuten bij de kinderen. Een beroepskracht vertelt dat ze bij de controle onder andere kijkt of de kinderen nog vrij (kunnen) ademen. Uit de gesprekken met de beroepskrachten en de observaties van hun handelingen blijkt dat zij voldoende op de hoogte zijn van de werkafspraken en dat het risico op wiegendood in de praktijk voldoende wordt beperkt.

Binnenmilieu: Omgaan met extreme warmte

In het veiligheids- en gezondheidsbeleid is het risico op oververhitting door extreme warmte opgenomen als gezondheidsrisico met grote gevolgen. Er zijn enkele maatregelen vastgelegd die genomen worden om dit risico te beperken en hoe wordt gehandeld indien het risico zich toch voordoet. Er wordt verwezen naar de

documenten: 'werkinstructie gezond binnenmilieu' en het 'hitteprotocol'. Op de groep wordt gewerkt met registratielijsten voor de temperaturen, luchtvochtigheid en CO₂ in de groepsruimtes en slaapkamers. In de werkinstructies en op deze lijsten staat binnen welke marges deze waardes moeten vallen, om voor een gezond binnenmilieu te zorgen. De beroepskracht heeft deze lijsten tijdens het inspectiebezoek laten zien. Op de dag van het inspectiebezoek was het een warme lentedag. De beroepskracht vertelt dat ze met het naar bed brengen van de kinderen zorgen dat ze niet te veel warme kleren aan hebben, dat het raam wordt opengezet voor extra frisse lucht en dat ze zorgen dat de kinderen genoeg water drinken. Uit de gesprekken met de beroepskrachten en de observaties van hun handelingen blijkt dat zij voldoende op de hoogte zijn van de werkafspraken en dat het risico op oververhitting in de praktijk voldoende wordt beperkt.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De organisatie heeft een Protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag vastgesteld. Dit protocol is gebaseerd op de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van de Brancheorganisatie Kinderopvang (december 2011) en is in 2018 aangepast aan de meldcode van de BOINK. Daarnaast is het document 'Handleiding/bijlagen/naslagwerk bij: Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' opgesteld waarin onder andere de toebedeling van verantwoordelijkheden, signalenlijsten, observatielijsten en een sociale kaart is opgenomen. De pedagogisch beleidsmedewerker en pedagogisch coach zijn aangesteld als aandachtsfunctionaris en hebben hiervoor scholing gevolgd. Zij ontvangen jaarlijks een herhalingstraining.

Uit de gesprekken met de beroepskrachten blijkt dat zij voldoende op de hoogte zijn van de inhoud van de meldcode. Zij weten signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling te benoemen en weten ook wat ze moeten doen als zij deze in de praktijk zien.

Gebruikte bronnen:

- Inspectiebezoek, d.d. 3 juni 2021
- Beeldbelgesprek met de interim vestigingsmanager en (nieuwe) vestigingsmanager, d.d. 22 juni 2021
- 9.A - Veiligheids- en gezondheidsbeleid BBK Amstelveen Stadshart KDV, ontvangen op 10 juni 2021
- Temperatuur, luchtvochtigheid co2 slaapkamers en groepsruimte (ingevuld), ingezien tijdens inspectiebezoek
- Werkroosters periode week 20 tot en met week 22 (2021), ontvangen op 10 juni 2021
- 9.C - Notulen teamoverleg 25 januari 2021, ontvangen op 10 juni 2021
- 7.B - Weekmail 19 oktober, ontvangen op 10 juni 2021
- 9.B - Weekmail aankondiging evaluatie V&G beleid, ontvangen op 10 juni 2021
- Meldcode kindermishandeling Stadshart 14012020, al in het bezit van de GGD
- Afschriften EHBO- en BHV-certificaten, al in het bezit van de GGD
- 08.a Protocol en Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, al in het bezit van de GGD
- 08.a Bijlagen Meldcode, al in het bezit van de GGD
- 14.a Werkinstructie veilig slapen, al in het bezit van de GGD
- 14.a.ii Werkinstructie veilig slapen, al in het bezit van de GGD
- 15.a.ii Checklist veilig slapen, al in het bezit van de GGD
- 19.a.ii Protocol sterfgevallen, al in het bezit van de GGD
- 30.a. Gezond binnenmilieu, al in het bezit van de GGD
- 30.a.ii Werkinstructie gezond binnenmilieu, al in het bezit van de GGD
- 31.a Temperatuur, luchtvochtigheid co2 slaapkamers, al in het bezit van de GGD
- 31.a.ii Lijst temperatuur, luchtvochtigheid co2 groepsruimtes, al in het bezit van de GGD
- 46.a Hitteprotocol, al in het bezit van de GGD
- 48.a Formulier Ongevallenregistratie, al in het bezit van de GGD
- 49.a Registratie gevaarlijke situatie, al in het bezit van de GGD

Accommodatie

Eisen aan ruimtes

Het kinderdagverblijf is gevestigd op de 1e verdieping in een gebouw aan de rand van het winkelgebied in het centrum van Amstelveen. De ingang van het kindercentrum bevindt zich op de begane grond en via een trap of lift en de buitenspeelruimte (dakterras) kom je bij de ingang van het kinderdagverblijf. Het kindercentrum heeft 4 groepsruimtes, waarvan 3 gebruikt worden door het kinderdagverblijf. De houder is van plan om in de toekomst ook een buitenschoolse opvang te starten en zal daar de 4e groepsruimte voor gebruiken.

Binnenspeelruimte

Volgens het brandveiligheidsplan hebben de groepsruimtes die door het kinderdagverblijf gebruikt worden de volgende oppervlaktematen:

- Groepsruimte 1 (Babies) heeft een oppervlakte van 79,3 m², dit is voldoende ruimte voor 10 kinderen;
- Groepsruimte 3 (Juniors) heeft een oppervlakte van 83,4 m², dit is voldoende ruimte voor 16 kinderen;
- Groepsruimte 4 (Pre-Schoolers) heeft een oppervlakte van 75,8 m², dit is voldoende ruimte voor 16 kinderen.

Daarnaast is er een algemene ruimte beschikbaar die als speelhal gebruikt kan worden.

Er is voldoende binnenspeelruimte beschikbaar voor de 48 kindplaatsen waarmee het kinderdagverblijf geregistreerd is. In de praktijk zijn de groepsgroottes sinds de start van het kindercentrum gewijzigd. De groepen zijn horizontaal geworden en in de babygroep worden nu maximaal 10 kinderen opgevangen, in plaats van 16. De houder moet ervoor zorgen dat het aantal kindplaatsen dat daadwerkelijk wordt geëxploiteerd (namelijk 42 kindplaatsen), geregistreerd wordt in het LRK.

Slaapruimte

In totaal zijn er 6 slaapkamers die allemaal een oppervlakte van 56,6 m² hebben. Alle slaapkamers hebben elk maximaal 10 slaapplekken. In afzonderlijke slaaprums zijn daarmee voldoende bedden voor de kinderen tot 1,5 jaar beschikbaar.

Inrichting

Het kinderdagverblijf is ten tijde van dit inspectiebezoek voldoende passend ingericht voor het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen. Sinds de start van het kinderdagverblijf is veel speelmateriaal en meubilair opgeruimd en uitgezocht. Hierdoor is het aanbod in de groepsruimtes niet allemaal uitdagend. De vestigingsmanager en beroepskrachten vertellen dat ze gerichte activiteiten aanbieden waarbij spelmaterialia beschikbaar wordt gesteld, zodat kinderen toch uitgedaagd worden. De houder is van plan om de binnenspeelruimtes opnieuw in te richten. De plannen voor de nieuwe groepsruimtes hangen in de speelhal aan de muur, zodat ouders en medewerkers het ontwerp kunnen inzien. De kernwoorden voor de nieuwe inrichting zijn natuurlijk, warm, stimulerend en uitnodigend. Op de afbeeldingen zijn houten en natuurlijke elementen te zien en speciale speelhoeken, speelhutjes en tipi's, een theater en zachte elementen om op te klimmen en te klauteren. Door de coronacrisis heeft de herinrichting vertraging opgelopen, maar de houder hoopt deze zomer nog (2021) te starten met met de aanpassingen. Redelijkerwijs zal het kindercentrum ook na de herinrichting passend zijn ingericht.

Buitenspeelruimte

Het kindercentrum heeft een ruim dakterras. De buitenspeelruimte heeft zichtbaar voldoende oppervlakte voor de opvang de 42 kindplaatsen. Het dakterras is betegeld en ingericht met enkele speeltoestellen en plantenbakken. Daarnaast is er divers buitenspeelmateriaal beschikbaar. De houder is van plan om de buitenspeelruimte uitdagender in te richten. Zij hebben specifiek de wens om meer groen en natuurelementen aan de buitenspeelruimte toe te voegen en zij hebben een bedrijf benaderd om de herinrichting te realiseren. De plannen voor de nieuwe buitenruimte zijn al vastgelegd en in de speelhal hangt het ontwerp aan de muur, zodat ouders en medewerkers kunnen zien hoe de buitenruimte ingericht zal worden. Door de coronacrisis heeft ook de uitvoering van deze plannen vertraging opgelopen, maar de houder hoopt dat de herinrichting deze zomer (2021) zal worden gestart.

Gebruikte bronnen:

- Gesprekken met de branch manager en de trainingsmanager van SKO, d.d. 2 september 2020
- Gesprek tijdens het inspectiebezoek op locatie, d.d. 21 september 2020
- Observaties tijdens het inspectiebezoek op locatie
- Vergunning Brandveiliggebruik, d.d. 14 mei 2003, kenmerk: BVA5226JOS, al in het bezit van de GGD
- Plattegrond behorend bij de omgevingsvergunning, Jeanne Dekkers architectuur, d.d. 18 december 2001, al in het bezit van de GGD
- BBK Amstelveen Stadshart - plattegrond (geen datum of kenmerk), al in het bezit van de GGD
- Brandveiligheidsplan B.S.O. Buddies, DAIO Architectuur en Advies, al in het bezit van de GGD

Ouderrecht

Informatie

In de communicatie met ouders wordt de taal gebruikt waar de ouders de voorkeur aan geven. Omdat de meeste ouders expats zijn, wordt voornamelijk in het Engels gecommuniceerd. Alle beleidsstukken zijn in zowel het Nederlands als het Engels beschikbaar. De website en nieuwsbrieven zijn in het Engels opgesteld.

De houder informeert de ouders over alle vereiste onderwerpen via het pedagogisch beleid en werkplan, de website (www.bigbenkids.com) en de nieuwsbrieven. Daarnaast wordt gewerkt met het ouderportaal van het oudercommunicatiesysteem Konnect. Het inspectierapport is op de locatiespecifieke website van de houder op een gemakkelijk vindbare plaats te downloaden.

De mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen is opgenomen in de klachtenregeling, die gedownload kan worden op de website.

Ouders worden tijdens het intakegesprek en met het aanwezigheidsbord van elke stamgroep geïnformeerd over de tijden waarop er minder beroepskrachten dan vereist op basis van het aantal aanwezige kinderen ingezet worden en de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken.

Oudercommissie

Het kinderdagverblijf heeft een oudercommissie. De oudercommissie bestaat uit 3 leden. Er is een oudercommissiereglement dat voldoet aan de voorwaarden. In aanvulling op het reglement heeft de oudercommissie een aanvullend huishoudelijk reglement vastgelegd waarin zij zelf de eigen werkwijze hebben opgeschreven.

Klachten en geschillen

De houder heeft een regeling voor de afhandeling van klachten. Deze regeling voldoet aan de voorwaarden. Ook is de houder aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Via de website kunnen ouders het klachtenreglement vinden. De houder heeft geen jaarverslag klachten gemaakt omdat er vorig jaar geen klachten zijn geweest.

Gebruikte bronnen:

- Inspectiebezoek, d.d. 3 juni 2021
- Beeldbelgesprek met de interim vestigingsmanager en (nieuwe) vestigingsmanager, d.d. 22 juni 2021
- 8.A - BBK Pedagogisch beleid KDV, ontvangen op 10 juni 2021
- 8.B - BBK Amstelveen Stadshart - Pedagogisch werkplan KDV, ontvangen op 10 juni 2021
- 20.a BBK Amstelveen Stadshart - Pedagogisch werkplan KDV (01-7-21), ontvangen op 9 juli 2021
- 22.a BBK - Pedagogisch beleid KDV (01-7-21), ontvangen op 9 juli 2021
- Website van de houder: www.bigbenkids.com, geraadpleegd op 14 juni 2021
- 13.A - Leden OC, ontvangen op 10 juni 2021
- 13.B - Reglement OC, ontvangen op 10 juni 2021
- o.C Begeleidend schrijven 3, ontvangen op 9 juli 2021
- o.B - Begeleidend schrijven 2, ontvangen op 17 juni 2021
- o - Begeleidend schrijvenm, ontvangen op 9 juli 2021
- 60.a Klachtenprocedure, al in het bezit van de GGD
- 60.b Complaints procedure, al in het bezit van de GGD

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 wijze waarop de ontwikkeling van het kind wordt gevolgd en gestimuleerd en daarbij naar een doorlopende ontwikkellijn met het basisonderwijs en de buitenschoolse opvang wordt gestreefd, waarbij in ieder geval wordt ingegaan op de wijze waarop:
 - met toestemming van de ouders kennis over de ontwikkeling van het kind wordt overgedragen aan de school bij de overgang van het kind naar het basisonderwijs en aan de buitenschoolse opvang bij de overgang van het kind naar de buitenschoolse opvang;
 - bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind of problemen worden gesignaleerd en ouders worden doorverwezen naar passende instanties voor verdere ondersteuning.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop de mentor de verkregen informatie over de ontwikkeling van het kind periodiek met de ouders bespreekt en de wijze waarop aan de ouders en het kind bekend wordt gemaakt welke beroepskracht de mentor is van het kind.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de werkwijze, maximale omvang en leeftijdsopbouw van de stamgroepen.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat ten minste een concrete beschrijving van de wijze waarop kinderen kunnen wennen aan een nieuwe stamgroep waarin zij zullen worden opgevangen.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de tijden waarop er minder beroepskrachten worden ingezet dan vereist is op basis van het aantal aanwezige kinderen, alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken en wordt voldaan aan de beroepskracht-kindratio. De afwijkende inzet van het minimum aantal beroepskrachten dat op grond van de beroepskracht-kindratio vereist is, kan op de dagen van de week verschillen, zij het dat de afwijkende inzet niet per week verschilt.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de aard en de organisatie van de activiteiten waarbij kinderen de stamgroep of de stamgroepruimte kunnen verlaten.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van het beleid ten aanzien van het gebruik kunnen maken van dagopvang gedurende extra dagdelen.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de taken die beroepskrachten in opleiding, stagiairs en vrijwilligers in de dagopvang kunnen uitvoeren en de wijze waarop zij hierbij worden begeleid.

Pedagogische praktijk

- In het kader van het bieden van verantwoorde dagopvang, draagt de houder van een kindercentrum er in ieder geval zorg voor dat, rekening houdend met de ontwikkelingsfase waarin kinderen zich bevinden:
 - a. op een sensitieve en responsieve manier met kinderen wordt omgegaan, respect voor de autonomie van kinderen wordt getoond en grenzen worden gesteld aan en structuur wordt geboden voor het gedrag van kinderen, zodat kinderen zich emotioneel veilig en geborgen kunnen voelen;
 - b. kinderen spelenderwijs worden uitgedaagd in de ontwikkeling van hun motorische vaardigheden, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden en creatieve vaardigheden, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving;
 - c. kinderen worden begeleid in hun interacties, waarbij hen spelenderwijs sociale kennis en vaardigheden worden bijgebracht, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden;
 - d. kinderen worden gestimuleerd om op een open manier kennis te maken met de algemeen aanvaarde waarden en normen in de samenleving met het oog op een respectvolle omgang met

anderen en een actieve participatie in de maatschappij.

Personeel en groepen

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

- In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn: a. de houder of voorgenomen houder van een kindercentrum; b. de personen die op basis van een arbeidsovereenkomst met de houder of met een uitzendorganisatie tijdens opvanguren werkzaam zijn dan wel zullen zijn op de locatie van een onderneming waarmee de houder een kindercentrum exploiteert en waar kinderen worden opgevangen; c. de personen die op basis van een andere overeenkomst met de houder structureel tijdens opvanguren werkzaam zijn of zullen zijn op de locatie waar kinderen worden opgevangen; d. de personen die uit hoofde van hun functie toegang hebben of zullen hebben tot informatie over de kinderen die worden opgevangen; e. de personen van 18 jaar en ouder die op het woonadres waar een kindercentrum is gevestigd hun hoofdverblijf hebben of zullen hebben dan wel die structureel tijdens opvanguren aanwezig zijn of zullen zijn op het kindercentrum, gevestigd op een woonadres. Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder als bedoeld in de onderdelen a tot en met e ingeschreven in het personenregister kinderopvang.
- 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 houder van een kindercentrum zet voldoende beroepskrachten in voor het aantal kinderen dat wordt opgevangen, met dien verstande dat:
 - de verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in een stamgroep wordt bepaald op grond van tabel 1 in bijlage 1, onderdeel a, bij het besluit kwaliteit kinderopvang en de daarbij behorende rekenregels;
 - indien een stamgroep wordt gecombineerd met een basisgroep de verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in de gecombineerde groep wordt bepaald op grond van bijlage 1, onderdeel c, bij het besluit kwaliteit kinderopvang en de daarbij behorende rekenregels;
 - indien kinderen bij een activiteit zoals beschreven in het pedagogisch beleidsplan de stamgroep verlaten, dit niet leidt tot een verlaging van het totaal aantal minimaal op of, indien de activiteit buiten het kindercentrum plaatsvindt, vanuit het kindercentrum in te zetten beroepskrachten ten opzichte van de situatie direct voorafgaand aan de activiteit;
 - in afwijking hiervan op tijdstippen genoemd in het pedagogisch beleidsplan minder beroepskrachten kunnen zijn ingezet, met een maximum van drie uur;
 - gedurende de dagopvang maximaal een derde deel van het totaal minimaal aantal op het kindercentrum in te zetten beroepskrachten bestaat uit beroepskrachten in opleiding of stagiairs. Het minimaal op het kindercentrum in te zetten aantal beroepskrachten wordt gevormd door de optelsom van het op grond van artikel 7 van het Besluit kwaliteit kinderopvang minimaal aantal in te zetten beroepskrachten op de afzonderlijke stamgroepen.
- Gedurende de uren dat conform het pedagogische beleidsplan minder beroepskrachten worden ingezet, wordt ten minste de helft van het conform de beroepskracht-kindratio benodigde aantal beroepskrachten ingezet.
- 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.
- Indien de inzet van het aantal in te zetten beroepskrachten als bedoeld in artikel 7, lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang ertoe leidt dat in het kindercentrum slechts één beroepskracht aanwezig is, is tevens een volwassene beschikbaar die telefonisch bereikbaar is en die binnen vijftien minuten in het

kindercentrum aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit.

De houder van een kindercentrum informeert de bij het kindercentrum werkzame personen over de naam en het telefoonnummer van deze persoon.

- Indien de afwijkende inzet van het aantal beroepskrachten, als bedoeld in artikel 7, lid 4 van het Besluit kwaliteit kinderopvang, ertoe leidt dat slechts één beroepskracht op het kindercentrum wordt ingezet, is ter ondersteuning van deze beroepskracht ten minste één andere volwassene in het kindercentrum aanwezig.

Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers

- De houder 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

- Bij dagopvang vindt de opvang plaats in stamgroepen. Een kind wordt opgevangen in één stamgroep. De maximale groeps grootte wordt bepaald op grond van tabel 1 in bijlage 1, onderdeel a van het Besluit kwaliteit kinderopvang. Indien een stamgroep wordt gecombineerd met een basisgroep wordt de maximale grootte van de gecombineerde groep bepaald op grond van bijlage 1, onderdeel c van het Besluit kwaliteit kinderopvang.
- De houder van een kindercentrum deelt de ouders en het kind mee tot welke stamgroep het kind behoort en welke beroepskracht dan wel beroepskrachten op welke dag aan de desbetreffende stamgroep zijn toegewezen.
- Aan een kind in de leeftijd tot één jaar worden ten hoogste twee vaste beroepskrachten toegewezen, waarvan per dag ten minste één beroepskracht werkzaam is in de stamgroep van dat kind. Indien er vanwege de grootte van de stamgroep met drie of meer beroepskrachten tegelijkertijd gewerkt wordt dan worden er ten hoogste drie vaste beroepskrachten toegewezen aan een kind in de leeftijd tot één jaar.
- Aan een kind van één jaar of ouder worden ten hoogste drie vaste beroepskrachten toegewezen, waarvan per dag ten minste één beroepskracht werkzaam is in de stamgroep van dat kind. Indien er vanwege de grootte van de stamgroep met drie of meer beroepskrachten tegelijkertijd gewerkt wordt dan worden er ten hoogste vier vaste beroepskrachten toegewezen aan een kind van één jaar of ouder.
- Een kind maakt gedurende de week gebruik van ten hoogste twee verschillende stamgroepen.
- 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.

- De houder of voorgenomen houder van een kindercentrum stelt het veiligheids- en gezondheidsbeleid schriftelijk vast en verstrekt dit bij de aanvraag tot exploitatie. De houder evalueert, en indien nodig actualiseert, het veiligheids- en gezondheidsbeleid binnen drie maanden na opening van het kindercentrum. Daarna houdt de houder het veiligheids- en gezondheidsbeleid actueel.
- 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 concrete beschrijving van de risico's die de opvang van kinderen van het desbetreffende kindercentrum met zich brengt, waarbij in ieder geval wordt ingegaan op: - de voornaamste risico's met grote gevolgen voor de veiligheid van kinderen; - de voornaamste risico's met grote gevolgen voor de gezondheid van kinderen; - het risico op grensoverschrijdend gedrag door beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers, overige aanwezige volwassenen en kinderen.
- Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een plan van aanpak waarin in concrete termen is aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn zijn respectievelijk worden genomen, teneinde deze voornaamste risico's met grote gevolgen betreffende veiligheid, gezondheid en het risico op grensoverschrijdend gedrag in te perken en de handelswijze indien deze risico's zich verwezenlijken. De houder 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.
- Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de wijze waarop de achterwacht is geregeld indien er met inachtneming van de beroepskracht-kindratio of bij het afwijken van de inzet van het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten op grond van de beroepskracht-kindratio, slechts een beroepskracht op het kindercentrum aanwezig is.
- De houder 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 van een kindercentrum stelt voor het personeel een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden. De door de houder voor het personeel vast te stellen meldcode bevat ten minste de volgende elementen:
 - a. een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door het personeel met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
 - b. een afwegingskader op basis waarvan het personeel het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling weegt en dat het personeel in staat stelt te beoordelen of sprake is van dusdanig ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling, dan wel van een vermoeden daarvan, dat een melding is aangewezen;
 - c. een toedeling van verantwoordelijkheden aan de diverse personeelsleden bij de stappen van het stappenplan, inclusief vermelding van de functie van degene die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
 - d. indien van toepassing, specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van personeel vereisen;

- e. specifieke aandacht voor de wijze waarop het personeel omgaat met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden.
- Het door de houder van een kindercentrum in de meldcode vastgestelde stappenplan bevat ten minste de volgende stappen:
 - a. het in kaart brengen van de signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
 - b. collegiale consultatie en zo nodig raadplegen van het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (Veilig Thuis) of een deskundige op het gebied van letselduiding;
 - c. een gesprek met de ouders en, indien mogelijk, het kind;
 - d. het toepassen van het afwegingskader, bedoeld in het eerste lid, onderdeel b;
 - e. het beslissen over:
 - het doen van een melding, en
 - het inzetten van de noodzakelijke hulp.
- De houder 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.
- Elke stamgroep beschikt over een afzonderlijke vaste stamgroepruimte. Een kindercentrum beschikt over ten minste 3,5m² binnenspeelruimte per in het kindercentrum aanwezig kind. Passend voor spelactiviteiten ingerichte binnenruimtes buiten de stamgroepruimte worden naar evenredigheid aan de groepen van het kindercentrum toebedeeld.
- Een kindercentrum beschikt over ten minste 3m² vaste buitenspeelruimte per in het kindercentrum aanwezig kind. De buitenspeelruimte is voor kinderen in de leeftijd tot twee jaar aangrenzend aan het kindercentrum. Voor kinderen van twee jaar of ouder is de buitenspeelruimte bij voorkeur aangrenzend aan het kindercentrum, maar in ieder geval aangrenzend aan het gebouw waarin het kindercentrum is gevestigd.
- Een kindercentrum beschikt voor kinderen tot de leeftijd van anderhalf jaar over een op het aantal aanwezige kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruiimte.

Ouderrecht

Informatie

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

Oudercommissie

- De houder van een kindercentrum heeft voor de oudercommissie, tenzij er op grond van artikel 1.58, tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, zes maanden na registratie een reglement oudercommissie vastgesteld.
- Het reglement voor de oudercommissie omvat in ieder geval regels omtrent:
 - het aantal leden;
 - de wijze waarop de leden worden gekozen;
 - de zittingsduur van de leden.
- Het reglement voor de oudercommissie bevat geen regels omtrent de werkwijze van de

oudercommissie.

- De houder van een kindercentrum wijzigt het reglement voor de oudercommissie na instemming van de oudercommissie.
- Er is, zes maanden na registratie, een oudercommissie ingesteld die tot taak heeft de houder van een kindercentrum te adviseren over de onderwerpen in artikel 1.6o van de Wet.

OF

De verplichting tot het instellen van een oudercommissie geldt niet omdat het een kindercentrum betreft waar maximaal 50 kinderen worden opgevangen en de houder zich aantoonbaar voldoende heeft ingespannen om een oudercommissie in te stellen.

- Personen werkzaam bij het kindercentrum zijn geen lid van de oudercommissie.
- De leden van de oudercommissie worden gekozen uit en door de ouders van wie de kinderen in het kindcentrum worden opgevangen.
- De oudercommissie bepaalt haar eigen werkwijze.

Klachten en geschillen

- De houder van een kindercentrum treft een regeling voor de afhandeling van klachten over:
 - een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind;
 - de overeenkomst tussen de houder en de ouder.
- De regeling is schriftelijk vastgelegd en voorziet erin dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder van een kindercentrum indient en dat de houder:
 - de klacht zorgvuldig onderzoekt;
 - de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
 - de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt;
 - de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, afhandelt;
 - de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
 - in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- De houder van een kindercentrum brengt de klachtenregeling ten behoeve van ouders en wijzigingen daarvan op een passende wijze onder de aandacht van ouders en handelt overeenkomstig deze klachtenregeling.
- De houder van een kindercentrum is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang voor het behandelen van:
 - a. geschillen tussen houder en ouder over:
 - een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens ouder of kind;
 - de overeenkomst tussen de houder en de ouder;
 - b. geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het Wettelijk adviesrecht.

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening	:	Big Ben Kids Amstelveen Stadshart
KvK-vestigingsnummer	:	000046201793
Website	:	http://www.bigbenkids.com
Aantal kindplaatsen	:	48
Gesubsidieerde voorschoolse educatie	:	Nee

Gegevens houder

Naam houder	:	Big Ben Kids Amstelveen Stadshart B.V.
Adres houder	:	Leeghwaterplein 45
postcode en plaats	:	2521 DB 's-Gravenhage
KvK-nummer	:	78587433

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. N.L.J.M. Kemble, MSc.

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

Planning

Datum inspectiebezoek	:	03-06-2021
Opstellen concept inspectierapport	:	14-07-2021
Zienswijze houder	:	27-07-2021
Vaststellen inspectierapport	:	27-07-2021
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie	:	
Verzenden inspectierapport naar gemeente	:	
Openbaar maken inspectierapport	:	

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Zienswijze Big Ben Kids 26-7-2021

Big Ben Kids kenmerkt zich door het bieden van een tweede huis aan kinderen in een internationale setting, een smeltkroes van culturen. Binnen BBK stimuleren we de ontwikkeling van het kind op de 7 leer- en ontwikkelingsgebieden vanuit het Early Years Foundation Stage Framework met bijzondere aandacht voor talentontwikkeling. In onze dagelijkse praktijkvoering staat kwaliteit bovenaan in combinatie met passie voor het kind, zijn/haar ontwikkeling en de talenten van het kind.

Sinds de start van BBK Amstelveen Stadshart in oktober 2020 zijn er veel stappen gemaakt om de locatie af te stemmen op de missie en visie van BBK. Ondanks de uitdagingen die hierbij kwamen kijken en de vertragingen die we hebben opgelopen door Corona, zijn we erg blij in het rapport terug te lezen dat we toch al een mooie basis hebben kunnen laten zien. We zijn content met de feedback die we hebben ontvangen n.a.v. het inspectiebezoek en gaan de komende tijd verder met het optimaliseren van onze locatie.

We gaan met passie en doorzettingsvermogen door met de afronding van de interne en externe implementatie van de BBK visie en missie op onze locatie. We hopen dat we bij een volgende inspectie al het moois dat we hebben ontwikkeld persoonlijk kunnen laten zien.