



Inspectierapport

Kids Paleis (BSO)

Osdorper Ban 138
1069 ZR Amsterdam

Registratienummer: 119544490

Toezichthouder : GGD Amsterdam
In opdracht van : Gemeente Amsterdam
Datum inspectie : 23-06-2020
Type onderzoek : Nader onderzoek
Status : definitief
Datum vaststellen inspectierapport : 01-07-2020

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Registratie, wijzigingen, administratie en naleving handhaving

Personeel en groepen

Inspectie-items

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Op 23 juni 2020 is op grond van artikel 1.62, vijfde lid van de Wet kinderopvang en naar aanleiding van een handhavingprocedure die is gestart door de gemeente, een nader onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek bestaat uit een onaangekondigd onderzoek op locatie in combinatie met een documentenonderzoek.

Tijdens het inspectiebezoek zijn foto's gemaakt van documenten en er zijn documenten toegestuurd door de leidinggevende stafafdeling. De houder is in de gelegenheid gesteld om de overige documenten aan te leveren na het inspectiebezoek, op 24, 25 en 26 juni 2020.

Bij een nader onderzoek wordt de houder niet in de gelegenheid gesteld een zienswijze in te dienen.

Beschouwing

Organisatie en locatie

Kids Paleis is een eenmanszaak en per 27 april 2018 in exploitatie. De locatie bestaat uit drie basisgroepen (Amalia, Alexia en Ariane) waarin totaal maximaal vijftig kinderen kunnen worden opgevangen. Naast de houder werken er vier beroepskrachten, een vaste invalkracht en vaste uitzendkracht. Ten tijde van het inspectieonderzoek zijn geen stagiairs werkzaam.

De houder is tevens leidinggevende en klachtencoördinator. De partner van de houder is aangesteld als leidinggevende stafafdeling en is onder andere verantwoordelijk voor de administratie en kindplanning. De leidinggevende stafafdeling heeft een training tot aandachtsfunctionaris kindermishandeling gevolgd en vervult deze functie bij bso Kids Paleis.

Het beleid is grotendeels opgesteld door een extern adviseur. Zij ondersteunt ook bij het aanpassen van het beleid. De functie van pedagogisch beleidsmedewerker/coach wordt vervuld door een medewerker van het adviesbureau van de extern adviseur.

Aanleiding onderzoek

Al sinds de start van de exploitatie zijn er zorgen over de beleidsvoering van de houder. In ieder jaarlijks inspectieonderzoek zijn meerdere (ernstige) overtredingen geconstateerd, al dan niet herhaald. Na handhavingstrajecten die door de gemeente Amsterdam zijn opgelegd zijn de meeste overtredingen hersteld. Sommige overtredingen worden in het jaarlijks onderzoek erna echter opnieuw geconstateerd.

In een nader inspectieonderzoek op 19 november 2019 zijn, net als in het jaarlijks onderzoek in 2019, overtredingen bij de opvang in groepen en de beroepskracht-kindratio geconstateerd. De houder heeft onvoldoende inzicht in de eigen administratie en kan niet aantonen dat voldoende beroepskrachten worden ingezet en dat wordt voldaan aan de opvang in basisgroepen. Er worden onvoldoende maatregelen getroffen die leiden tot structurele verbetering van de kwaliteit en beleidsvoering.

Door de gemeente Amsterdam is op 25 februari 2020 een voornemen exploitatieverbod en een aanwijzing afgegeven. De houder had een termijn van één week om aan te tonen dat de overtredingen van de opvang in groepen en de beroepskracht-kindratio waren opgelost. Uiterlijk maandag 6 april 2020 zou er een besluit liggen. Als niet aan de voorwaarden zou zijn voldaan zou de locatie BSO Kids Paleis definitief gesloten zijn. In verband met het coronavirus zijn de termijnen opgeschort. Om deze reden heeft het inspectieonderzoek op 23 juni 2020 plaatsgevonden.

Huidig inspectieonderzoek

In dit inspectieonderzoek blijkt dat de houder meerdere maatregelen heeft genomen om te professionaliseren en de kwaliteit van de opvang te verbeteren. Zo is zij gestart met een opleiding management in de kinderopvang en is zij voornemens om een training aandachtsfunctionaris kindermishandeling te volgen. Ook bedient BSO Kids Paleis nog maar 3 basisscholen en is de ondersteuning van de extern adviseur uitgebreid. Samen met de extern adviseur is een plan van aanpak opgesteld waarin

maatregelen staan om de overtredingen te herstellen en de administratie te verbeteren. Waar de houder verantwoordelijkheden en taken voorheen aan anderen overliet (zonder dit zelf te controleren), neemt zij nu zelf de verantwoordelijkheid en is zij meer betrokken bij bijvoorbeeld beleidswijzigingen en de kindregistratie.

In dit onderzoek is beoordeeld dat er sprake is van de opvang in groepen en voldoende beroepskrachten worden ingezet voor het aantal op te vangen kinderen. Er wordt voldaan aan deze voorwaarden.

Er wordt echter niet voldaan aan de maatregelen zoals opgenomen in de aanwijzing. Zo blijkt het personeel niet zodanig geïnstrueerd dat zij de kinderen in de eigen basisgroep opvangen en zijn zij niet goed geïnstrueerd over de registratie van de aanwezigheid van de kinderen. Ook is een plan van aanpak opgesteld om de overtredingen in de toekomst te voorkomen, maar worden niet alle maatregelen uitgevoerd.

Tevens blijven er zorgen over de beleidsvoering van de houder. Informatie die tijdens het inspectiebezoek is gedeeld, wordt achteraf bijgesteld door de houder. Zo vertelt zij tijdens het inspectiebezoek dat een beroepskracht is aangesteld als leidinggevende en is hierover gesproken met de toezichthouder. Uit later toegestuurde informatie blijkt deze beroepskracht assistent-leidinggevende te zijn. De houder schrijft in een e-mailbericht dat tijdens het inspectiebezoek 'abusievelijk' leidinggevende is gezegd. Dit zorgt voor een moeizaam inspectieproces, omdat onduidelijk is van welke informatie de toezichthouder uit kan gaan.

Advies aan college van B&W

Met betrekking tot de voorwaarde over de naleving van de handhaving, heeft de toezichthouder een overtreding geconstateerd. De toezichthouder adviseert om vanwege deze overtreding de handhaving te vervolgen.

Met betrekking tot het aantal beroepskrachten en de stabiliteit voor de opvang van kinderen heeft de toezichthouder geen overtredingen geconstateerd. De toezichthouder adviseert dit rapport ter kennisname in ontvangst te nemen.

Observaties en bevindingen

Registratie, wijzigingen, administratie en naleving handhaving

Naleving handhaving

In de aanwijzing van 25 februari 2020 is niet alleen opgenomen dat moet worden voldaan aan de beroepskracht-kindratio en de opvang in groepen, er zijn ook eisen gesteld aan het beleid en de beleidsvoering (verantwoordelijkheidstoedeling). Zo is een maatregel opgenomen over het instrueren van de beroepskrachten zodat de juiste registratie van de aanwezigheid van het personeel en de kinderen voldoende is gewaarborgd. Ook moeten beroepskrachten zodanig geïnstrueerd zijn dat zij de kinderen in de eigen basisgroep opvangen en er dient informatie te worden toegestuurd waaruit blijkt welke maatregelen zijn genomen en zullen worden.

In het plan van aanpak dat is toegestuurd als reactie op de aanwijzing/voornemen exploitatieverbod zijn de maatregelen beschreven die de houder heeft genomen en zal gaan nemen. Er is ook informatie beschreven over wie (eind)verantwoordelijk is.

Tijdens het inspectieonderzoek blijkt dat niet wordt voldaan aan de maatregelen zoals opgenomen in de aanwijzing. Ook wordt op een enkel punt geen uitvoering gegeven aan de maatregelen in het plan van aanpak:

- Op de dag van het inspectiebezoek is een vaste invalkracht (die haar tweede werkdag heeft) nog niet volledig op de hoogte van de werkwijze en registratie rondom Bitcare. Hierdoor zijn kinderen dubbel aangemeld. De beroepskracht is niet voldoende geïnstrueerd over de juiste registratie.

- Ook blijkt dat beroepskrachten niet zodanig zijn geïnstrueerd dat zij de kinderen in de eigen basisgroep opvangen. In de onderzochte periode blijkt dat er op meerdere dagen schriftelijke toestemming is van ouders voor de opvang in een tweede basisgroep van 17.00 tot 18.00 en van 17.00 tot 19.00 uur. De houder en leidinggevende stafafdeling verklaren in eerste instantie niet te weten dat de formulieren zijn ingevuld en waarom. Bij navraag verklaren zij dat de beroepskrachten de formulieren zelf hebben ingevuld omdat zij dachten dat er ook schriftelijke toestemming moest zijn voor opvang in een tweede basisgroep bij een activiteit (in dit geval trakteren en yoga).

In het plan van aanpak is opgenomen dat de leidinggevende stafafdeling verantwoordelijk is voor het correct invullen en controleren van de formulieren. De leidinggevende stafafdeling heeft dit niet gedaan.

Om er zorg voor te dragen dat de maatregelen in het plan van aanpak op de juiste wijze worden uitgevoerd zijn door de houder en leidinggevende stafafdeling aanvullende afspraken toegestuurd. Hierin staat onder andere dat met de medewerkers is afgesproken dat zij niet meer zelf toestemmingsformulieren invullen en dat, als dit incidenteel wel voorkomt, de assistent-leidinggevende hiervoor verantwoordelijk is. De leidinggevende stafafdeling blijft verantwoordelijk voor het invullen van de toestemmingsformulieren en de planning wat betreft het samenvoegen.

Ondanks de aangescherpte maatregelen is niet voldoende aangetoond dat hier uitvoering aan zal worden gegeven. Hoe de medewerkers bijvoorbeeld zijn geïnformeerd en of alle medewerkers zijn geïnformeerd is niet duidelijk. Tevens zijn afspraken uit het eerste plan van aanpak niet allemaal uitgevoerd waardoor niet is gewaarborgd dat dit voor de aangepaste maatregelen wel zal gelden.

Op basis hiervan is geconstateerd dat de overtreding van de volgende voorwaarde(n) nog niet is hersteld:

- De houder van het kindercentrum neemt de maatregelen binnen de bij de aanwijzing onderscheidenlijk het bevel gestelde termijn.

(art 1.65 lid 5 Wet kinderopvang.)

Gebruikte bronnen:

- Inspectieonderzoek
- Aanwijzing/voornemen exploitatieverbod op 25 februari 2020
- Plan van aanpak BSO Kids Paleis, ontvangen op 10 maart 2020
- Gesprekken met de houder, de leidinggevende stafafdeling en de beroepskrachten tijdens het inspectiebezoek op 23 juni 2020
- Personele roosters en presentielijsten (realisatie) van 2 tot en met 7 maart en 11 mei tot en met 19 juni 2020, ontvangen tijdens het inspectiebezoek
- Realisatie week 10, 11, 20, tot en met 23 (2020), ontvangen op 24 juni 2020
- Personele roosters (planning) week 10, 11 en 20 tot en met 26 (2020), ontvangen op 24 juni 2020
- Personeelsrooster week 10,11, 20,21, 22, 23, 24, 25, 26, ontvangen op 24 juni 2020
- Verantwoordelijkheidstoebedeling, ontvangen op 24 juni 2020
- Toelichting, ontvangen op 24 juni 2020
- Planning en plaatsing maand juni 2020, ontvangen op 25 juni 2020
- Realisatie week 26 (2020), ontvangen op 29 juni 2020
- Telefoongesprekken met de leidinggevende stafafdeling en de houder op 29 juni 2020
- Toestemmingsformulieren opvang tweede basisgroep, gefotografeerd tijdens het inspectiebezoek en ontvangen op 29 juni 2020
- Document 'herziene kwaliteitsborging' datum 29 juni 2020, ontvangen op 29 juni 2020

Personeel en groepen

In het nader inspectieonderzoek op 19 november 2019 is beoordeeld dat de houder en leidinggevende stafafdeling geen eenduidige administratie voeren. Op basis van de roosters en presentielijsten, het inspectiebezoek en de verklaringen van de leidinggevende stafafdeling is geen sprake van opvang in basisgroepen en kan niet worden aangetoond dat voor het aantal kinderen dat wordt opgevangen dagelijks voldoende beroepskrachten worden ingezet. Dit is zeer zorgelijk, zeker omdat sinds het jaarlijks onderzoek in 2019 geen maatregelen zijn getroffen.

In de aanwijzing/voornemen exploitatieverbod van 25 februari 2020 staat beschreven dat de houder een hersteltermijn heeft van één week om de overtredingen op te lossen.

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

Op 10 maart 2020 zijn een zienswijze (als reactie op de aanwijzing/voornemen exploitatieverbod) en plan van aanpak toegestuurd. In het plan van aanpak staan de maatregelen die door de houder zijn genomen. Zo is het registratiesysteem Bitcare uitgebreid: het is nu niet alleen mogelijk de haal- en brengtijden van de kinderen te registreren, maar ook de personele roosters en de daadwerkelijke diensttijden van de beroepskrachten. Ook zijn de knelpunten wat betreft de registratie geïnventariseerd. Er is uitleg gegeven over de werking en het belang van Bitcare. De leidinggevende begeleidt de beroepskrachten in het gebruik van Bitcare. De leidinggevende stafafdeling is verantwoordelijk voor het controleren van de kindplanning in Bitcare (op vrijdag) en de registratielijsten van de kinderen en medewerkers (op maandag).

Tijdens het inspectiebezoek op 23 juni 2020 blijkt dat maatregelen zijn doorgevoerd en bekend zijn bij de medewerkers. Met name de kennis van de houder over het registratiesysteem Bitcare is verbeterd. Zij vertelt dat er nu verschillende groepen in Bitcare staan: basisgroep Amalia, Alexia, Ariane en een groep voor de voorschoolse opvang en de vakantieopvang. Afhankelijk van de opvangvorm worden kinderen in de juiste groep aangemeld. Dit gebeurt op drie grote iPads die zijn aangeschaft; voor iedere basisgroep één. Ook moeten de beroepskrachten hun werktijden (bij binnenkomst en als zij klaar zijn met hun dienst) registreren in Bitcare via deze iPads.

Op de dag van het inspectiebezoek worden voldoende beroepskrachten ingezet op basis van het aantal op te vangen kinderen. In de groep Ariane worden 15 kinderen opgevangen door 2 beroepskrachten, in de groep Alexia worden 15 kinderen opgevangen door 2 beroepskrachten en in de groep Amalia 7 kinderen door 1 beroepskracht.

Op basis van de presentielijsten en bijbehorende personele roosters van de periode van 2 tot en met 7 maart en 11 mei tot en met 22 juni 2020 blijkt dat ook in deze periode voldoende beroepskrachten zijn ingezet voor het aantal op te vangen kinderen.

Beoordeeld is dat wordt voldaan aan de voorwaarde omtrent het aantal beroepskrachten. Er wordt echter niet voldaan aan de maatregelen die zijn opgenomen in de aanwijzing van 25 februari 2020 (zie domein naleving handhaving)

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

Op 10 maart 2020 zijn een zienswijze (als reactie op de aanwijzing/voornemen exploitatieverbod) en plan van aanpak toegestuurd. In het plan van aanpak staan de maatregelen die door de houder zijn genomen. Zo zijn de toestemmingsformulieren en de knelpunten besproken. Van tevoren zal worden geïnventariseerd op welke dagen er wordt samengevoegd waarna ouders schriftelijke toestemming geven. De leidinggevende stafafdeling is verantwoordelijk voor het correct en vooraf invullen van de toestemmingsformulieren en de planning omtrent het samenvoegen. Na ondertekenen worden de formulieren in een daarvoor bestemde map bewaard.

Tijdens het inspectiebezoek op 23 juni 2020 blijkt dat bovenstaande maatregelen zijn doorgevoerd. Zo vertelt de houder dat nu van tevoren wordt geïnventariseerd welke kinderen tijdens de schoolvakanties zullen komen. Op basis van deze planning kan aan ouders al schriftelijke toestemming worden gevraagd

voor de opvang in een tweede basisgroep. De ingevulde toestemmingsformulieren worden in een map in de hal van de locatie bewaard. Ook is het zichtbaar op de presentielijsten als kinderen in een tweede basisgroep zijn opgevangen.

De ingevulde toestemmingsformulieren in de map (vanaf 2 maart 2020) zijn tijdens het inspectiebezoek gefotografeerd. Van 2 kinderen is het toestemmingsformulier op 29 juni 2020 toegestuurd.

Op basis van de ingevulde toestemmingsformulieren, de presentielijsten en personele roosters blijkt dat er in de periode van 2 tot en met 7 maart, en 11 mei tot en met 23 juni 2020 sprake is van opvang in basisgroepen. Kinderen zijn alleen met schriftelijke toestemming van ouders opgevangen in een tweede basisgroep. Er wordt voldaan aan de voorwaarde omtrent de opvang in groepen. Er wordt echter niet voldaan aan de maatregelen die zijn opgenomen in de aanwijzing van 25 februari 2020 (zie domein naleving handhaving).

Gebruikte bronnen:

- Inspectierapport nader onderzoek op 19 november 2019
- Aanwijzing/voornemen exploitatieverbod op 25 februari 2020
- Zienswijze als reactie op aanwijzing/voornemen exploitatieverbod, ontvangen op 10 maart 2020
- Plan van aanpak BSO Kids Paleis, ontvangen op 10 maart 2020
- Gesprekken met de houder, de leidinggevende stafafdeling en de beroepskrachten tijdens het inspectiebezoek op 23 juni 2020
- Overeenkomst extern adviesbureau, ontvangen op 23 juni 2020
- Personele roosters en presentielijsten (realisatie) van 2 tot en met 7 maart en 11 mei tot en met 19 juni 2020, ontvangen tijdens het inspectiebezoek
- Overzicht ingeschreven kinderen, ontvangen tijdens het inspectiebezoek
- Realisatie week 10, 11, 20, tot en met 23 (2020), ontvangen op 24 juni 2020
- Personele roosters (planning) week 10, 11 en 20 tot en met 26 (2020), ontvangen op 24 juni 2020
- Personeelsrooster week 10, 11, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 ontvangen op 24 juni 2020
- Verantwoordelijkheidstoedeling, ontvangen op 24 juni 2020
- Toelichting, ontvangen op 24 juni 2020
- Planning en plaatsing maand juni 2020, ontvangen op 25 juni 2020
- Realisatie week 26 (2020), ontvangen op 29 juni 2020
- Telefoongesprekken met de leidinggevende stafafdeling en de houder op 29 juni 2020
- Toestemmingsformulieren opvang tweede basisgroep, gefotografeerd tijdens het inspectiebezoek en ontvangen op 29 juni 2020
- Document 'herziene kwaliteitsborging' datum 29 juni 2020, ontvangen op 29 juni 2020

Inspectie-items

Registratie, wijzigingen, administratie en naleving handhaving

Naleving handhaving

- De houder van het kindercentrum neemt de maatregelen binnen de bij de aanwijzing onderscheidenlijk het bevel gestelde termijn.

Personeel en groepen

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 basisgroep wordt bepaald op grond van tabel 2 in bijlage 1, onderdeel b, bij het besluit kwaliteit kinderopvang en de daarbij behorende rekenregels;
 - indien kinderen bij een activiteit zoals beschreven in het pedagogisch beleidsplan de basisgroep verlaten, leidt dit niet tot een verlaging van het totaalaantal 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 grond van het Besluit kwaliteit kinderopvang art.16 lid 4 minder beroepskrachten zijn ingezet.

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

- 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.

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening	:	Kids Paleis
KvK-vestigingsnummer	:	000035080477
Website	:	http://www.kidspaleis.nl
Aantal kindplaatsen	:	50
Gesubsidieerde voorschoolse educatie	:	Nee

Gegevens houder

Naam houder	:	Aïcha Bouizgarne
KvK-nummer	:	66461375

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD	:	GGD Amsterdam Inspectie kinderopvang
Postadres	:	Postbus 2200
Postcode en plaats	:	1000 CE AMSTERDAM
Telefoonnummer	:	020 555 55 75
Onderzoek uitgevoerd door	:	Mw. W. van Gurp, MSc.

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam	:	Gemeente Amsterdam
Postadres	:	Amstel 1
Postcode en plaats	:	1011 PN AMSTERDAM

Planning

Datum inspectiebezoek	:	23-06-2020
Opstellen concept inspectierapport	:	
Zienswijze houder	:	
Vaststellen inspectierapport	:	01-07-2020
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie	:	01-07-2020
Verzenden inspectierapport naar gemeente	:	01-07-2020
Openbaar maken inspectierapport	:	27-07-2020

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Op grond van de Wet kinderopvang, artikel 1.63, lid 3 wordt de houder bij een nader onderzoek niet in de gelegenheid gesteld om een zienswijze in te dienen.