

# Inspectierapport

Kiddo's Place XL (KDV)

Keizerin Marialaan 3

5702NR HELMOND

Registratienummer 179373559

Toezichthouder:	GGD Brabant-Zuidoost
In opdracht van gemeente:	HELMOND
Datum inspectie:	08-01-2014
Type onderzoek:	Nader onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	23-01-2014

## Inhoudsopgave

Het onderzoek .....	3
Observaties en bevindingen .....	8
Personeel en groepen .....	8
Inspectie-items .....	14
Gegevens voorziening .....	15
Gegevens toezicht .....	15

# Het onderzoek

## **Onderzoeksopzet**

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 5 van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen. Het betreft een onaangekondigd nader onderzoek.

## **Beschouwing**

Kiddo's Place Holding is een kleinschalige organisatie die in november 2008 van start is gegaan in een voormalig woonhuis aan de Dijksestraat te Helmond. In 2009 is een tweede kindercentrum geopend in Ospel, dat echter niet in exploitatie is gegaan. De derde locatie is op 1 augustus 2010 in exploitatie gegaan met dagopvang aan de Keizerin Marialaan in Helmond. Vanaf 6 september 2010 is de houder op deze locatie ook met buitenschoolse opvang (bso) en voorschoolse opvang (vso) gestart. De locatie op de Dijksestraat is sinds 1 januari 2013 gestopt.

Het kindercentrum ligt buiten het centrum van Helmond in een multiculturele wijk. Het pand is eigendom van de gemeente Helmond. De bso heeft twee ruimtes in gebruik. De dagopvang heeft twee groepen in het pand. Er is een zeer ruime buitenspeelplaats rondom het pand. In een gedeelte daarvan lopen schapen en pony's.

## **Inspectiegeschiedenis**

In de periode 2010-2012 is het kindercentrum drie keer bezocht. In 2013 is het kindercentrum vier keer bezocht.

### **Incidenteel onderzoek 25 maart 2013**

De aanleiding van het incidenteel onderzoek waren signalen die in de loop van maart 2013, per e-mail en telefonisch, binnengekomen waren bij de GGD. De signalen kunnen als volgt samengevat worden: personeelsbeleid, communicatie houders richting personeel, ouders en kinderen en sociaal emotionele ontwikkeling. De conclusie van het onderzoek naar de signalen was dat niet duidelijk werd of deze te maken hadden met de signalen die begin 2012 ook speelden. Daarnaast leken de signalen geen losstaande incidenten te zijn maar een patroon waarop het kindercentrum georganiseerd en geleid wordt.

### **Regulier onderzoek 17 september 2013**

Er is een onaangekondigd onderzoek uitgevoerd op de domeinen Ouders, Personeel, Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid en Klachten. Tijdens dit onderzoek is geconstateerd dat de getoetste elementen voldeden aan de Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

### **Incidenteel onderzoek 11 november 2013**

In de periode oktober en november 2013 komen er opnieuw signalen bij de GGD binnen. Deze hebben wederom te maken met personeelsbeleid, communicatie van houder/directrice richting personeel, ouders en kinderen en de pedagogisch praktijk. Er heeft een inspectie plaatsgevonden waarbij er overtredingen geconstateerd zijn op het **domein Beroepskracht-kind-ratio**, namelijk

inzet van te weinig beroepskrachten. De oorzaak hiervan ligt, met name, in de aansturing door de houder en directrice, de vele wisselingen van het personeel van de laatste drie jaar en de wisselende inzet in de groepen.

### **Gesprek gemeente 13 december 2013**

De gemeente heeft een gesprek georganiseerd met de houder, een vertegenwoordiging van het personeel (PVT), de manager, leden van de oudercommissie en de GGD. Doel van het gesprek was om in gezamenlijkheid tot een kwaliteitsverbetering te komen en een goede en gezonde opvang voor kinderen mogelijk te maken.

### **Aanwijzing 18 december 2013**

De houder heeft een aanwijzing gekregen om, uiterlijk 6 januari 2014, een verbeterplan klaar te hebben op de overtredingen van het onderzoek van 11 november 2013. Daarnaast moet de houder wekelijks de weekplanning en overzicht inzet personeel naar de GGD mailen.

### **Incidenteel onderzoek 23 december 2013**

Opnieuw heeft er een incidenteel onderzoek plaatsgevonden naar aanleiding van nieuwe signalen die zijn binnengekomen bij de gemeente en de GGD. De signalen zijn als volgt samengevat:

- er zijn onvoldoende voedings- en verzorgingsproducten aanwezig voor de kinderen;
- de informatievoorziening naar ouders is onvoldoende;
- de houder draagt onvoldoende zorg voor het uitvoeren van het pedagogisch beleidsplan.

Er waren overtredingen op de domeinen **Kinderopvang in de zin van de Wet kinderopvang** (houder heeft onvoldoende verantwoording genomen om gevarieerde voeding en verzorgingsproducten beschikbaar te hebben), **Ouders** (Adviesrecht oudercommissie) en **Pedagogisch beleid** (de houder neemt onvoldoende maatregelen om tot een goede uitvoering van het pedagogisch beleid te komen).

### **Nader onderzoek 8 en 13 januari 2014**

Het huidige inspectieonderzoek is een nader onderzoek op de overtredingen die tijdens de inspectie van 11 november 2013 geconstateerd zijn op het domein Beroepskracht-kind-ratio. Het onderzoek betreft twee inspecties ter plaatse en een documentenonderzoek.

De houder heeft wekelijks de gevraagde documenten gemaaild. Deze zijn getoetst tijdens het nader onderzoek. In de praktijk is de houder nog zelden op het kinderdagverblijf, hij is wel als achterwacht beschikbaar. Daarnaast is de manager ontheven van haar managementtaken. De manager wordt uitsluitend nog ingezet als beroepskracht op verschillende groepen.

De houder heeft zelf een aantal documenten (klachtenprocedure, verbeterplan, pedagogisch beleidsplan 2014 en formulier verbeter-complimenten) opgesteld, zonder enig overleg met de manager of het personeel. De manager heeft eind december nog een voorzet gedaan voor een toestemmingsformulier, echter overleg hierover met de houder was niet mogelijk.

Tijdens het bezoek op 8 januari 2014 was er een onrustige sfeer in het kindercentrum. Uit interviews met personeel en houder blijkt dat het wederzijds vertrouwen weg is. Het personeel weet niet wat van ze verwacht wordt terwijl de houder ervan uit gaat dat het team zelfsturend is. Verhalen c.q. beleving van personeel en houder stroken niet met elkaar. Een voorbeeld: het personeel geeft andere redenen aan voor vertrek van collega's dan de houder. De houder stelt het personeel voortdurend verantwoordelijk voor zaken die op management-gebied niet goed gaan.

Daarnaast is de directrice nog twee maal op het kindercentrum geweest, om afscheid te nemen van personeel en kinderen. Het personeel is hierdoor "overvallen", met als gevolg een onrustige sfeer op de groep. Het is niet duidelijk hoe de kinderen hierop reageerden en hoe het welbevinden daardoor was.

Enkele voorbeelden dat de continuïteit van de opvang nog niet gegarandeerd is:

- Op 8 januari 2014 werkt een invalkracht op de peutergroep die de namen van de kinderen niet kent;
- Uitzendkrachten worden niet ingewerkt;

- Er ontbreken stamkaarten van de kinderen. De houder zegt deze aan het personeel te hebben gegeven, maar personeel zegt van niets te weten. Daarnaast is de informatie over kinderen niet volledig, er is alleen de lijst met telefoonnummers voor noodgevallen is aanwezig in de groepsmappen.
- De houder heeft de PVT (Personeelsvertegenwoordiging) aangegeven, dat er geen teamoverleggen meer zullen plaatsvinden. Het motief van de houder is, dat eerst de rust in het kindercentrum terug moet keren.

### **Conclusie nader onderzoek**

De toezichthouders hebben onvoldoende aanwijzingen gekregen dat het verbetertraject daadwerkelijk ingezet is. Uit de verschillende contacten van de toezichthouder met houder, personeel en oudercommissie blijkt dat de houder hierbij een andere beleving heeft dan het personeel en de oudercommissie.

Tijdens de huidige inspectie is geconstateerd dat de getoetste items **niet** voldoen aan de Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen en dat de continuïteit niet gegarandeerd is.

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

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid. Verzwarend handhaven, omdat de houder te weinig preventieve maatregelen genomen om te waarborgen dat er een goede en gezonde opvang is. Het verbeterplan, dat op 6 januari 2014 aangeleverd is, biedt onvoldoende garanties hiervoor.

Een voorwaarde om de continuïteit te waarborgen is dat er een (interim) manager wordt aangesteld om het eerste aanspreekpunt voor personeel en ouders te zijn. Op deze manier kan er opnieuw vertrouwen en rust ontstaan en kan een nieuwe structuur vorm krijgen.

# Observaties en bevindingen

## Personeel en groepen

### Inleiding

In 2013 zijn er 4 inspecties geweest bij Kiddo's Place XL, waarbij het kindercentrum niet voldeed aan de kwaliteitseisen van de wet Kinderopvang. Het nader onderzoek richt zich op de overtredingen van de inspectie van 11 november 2013. Daarnaast is het verbeterplan bekeken.

In 2014 heeft de houder de volgende medewerkers in dienst:

2 managers, waarvan er één langdurig ziek is;

7 beroepskrachten;

3 uitzendkrachten via Creyf's uitzendbureau.

### Stamgroep ruimten

Het kindercentrum heeft twee groepen voor de dagopvang: Kiddie's en Kiddo's.

De kinderen van de groep Kiddie's maken van méér dan de toegestane 2 stamgroepsruimten gebruik, namelijk van 3 stamgroep ruimten. De groep Kiddie's hebben twee groepsruimten; één ruimte voor de baby's en één ruimte voor de dreumesen. Kinderen van de Kiddie's maken gebruik van deze beide groepsruimten omdat de groep regelmatig wordt samengevoegd. Daarnaast maken zij ook gebruik van de groepsruimte van Kiddo's bij het samenvoegen aan het begin en einde van de dag en tijdens pauzetijden. Op dit punt moet de houder nog een verbetertraject inzetten, omdat hij hiermee niet voldoet aan de Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

Stamgroep	Leeftijd	Maximaal aantal kinderen
Kiddie's	0-2 jaar	16
Kiddo's	0-4 jaar	16
Drie-plus		niet in gebruik

### Verbeterplan

De houder heeft een verbeterplan (01-01-2014) opgesteld en deze gemaild naar de oudercommissie, de PVT (Personeelsvertegenwoordiging), gemeente en GGD. Op 10-01-2014 heeft de houder met de PVT gesproken over het verbeterplan. Dit gesprek wordt voortgezet op 14-01-2014. De oudercommissie bespreekt het plan op 15-01-2014. De oudercommissie heeft de GGD hiervan telefonisch op de hoogte gebracht.



Het verbeterplan geeft in twee bladzijden aan wat de houder gedaan heeft om de kwaliteit te verbeteren. Er is een principe weekplanning gemaakt, het pedagogisch beleidsplan is bijgesteld, er is een gewijzigde klachtenprocedure beschreven en een toestemmingsverklaring opgesteld. De houder heeft deze documenten opgesteld zonder overleg met team en/of manager.

### **Beroepskracht-kindratio**

Tijdens de inspectie op woensdagmiddag 8 januari 2014 was de samenstelling van de babygroep Kiddie's als volgt:

<b>Kiddie's woensdag 8 januari</b>	<b>na de middag</b>
0 jaar	3
1 jaar	3
totaal	6
aantal beroepskrachten ingezet	1
<b>Aantal beroepskrachten vereist</b>	<b>2</b>

De houder is **direct** gebeld door de toezichthouder met de mededeling dat er te weinig beroepskrachten worden ingezet. In het telefoongesprek gaf hij aan binnen 10 minuten op het kindercentrum aanwezig te zijn om het probleem op te lossen. Binnen 10 minuten was hij aanwezig. De houder heeft de volgende acties uitgevoerd:

- Oproepkracht gebeld: deze kon niet vanwege privé afspraken.
- De beroepskracht die voor 50% hersteld is en tot 15.15 uur zou blijven is gevraagd tot 17.30 uur te blijven. Aanvankelijk heeft ze ja gezegd maar realiseerde zich toen dat ze een afspraak had om 16.00 uur. Zij is in de bso groep gebleven tot 15.45 uur.
- De beroepskracht die op de bso stond is naar de baby's gegaan waardoor de bezetting daar in orde was.
- Een andere beroepskracht is gebeld. Deze gaf aan om 16.00 uur aanwezig te zijn, ze was om 16.15 aanwezig in de bso groep.

Bij de Kiddo's voldeed de inzet van het personeel in week 2 en 3.

Bij de Kiddie's voldeed de inzet van het personeel in week 2, maar in week 3 niet.

<b>Kiddie's maandag 13 januari</b>	<b>voor de middag</b>
0 jaar	3
1 jaar	7
totaal	10
aantal beroepskrachten ingezet	2
<b>Aantal beroepskrachten vereist</b>	<b>3</b>

Op maandag 13 januari 2014 is een kind, van 1 jaar, uit de groep Kiddie's de hele ochtend gaan wennen bij Kiddo's. Op deze ochtend voldeed de inzet van het personeel **niet**, omdat kinderen die wennen te allen tijde weer terug moeten kunnen naar de eigen stamgroep. Op beide stamgroepen moet de beroepskracht-kindratio kloppen.

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

De verhouding tussen het aantal beroepskrachten en het aantal feitelijk gelijktijdig aanwezige kinderen in de groep bedraagt ten minste:

- 1 beroepskracht per 4 aanwezige kinderen tot 1 jaar;
- 1 beroepskracht per 5 aanwezige kinderen van 1 tot 2 jaar;
- 1 beroepskracht per 6 aanwezige kinderen van 2 tot 3 jaar;
- 1 beroepskracht per 8 aanwezige kinderen van 3 tot 4 jaar.

Bij kinderen van verschillende leeftijden in één groep wordt het minimale aantal beroepskrachten berekend met de rekentool op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).

(art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 4 lid 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 5 lid 7 en 8 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

### **Opvang in groepen**

#### **Vaste beroepskrachten**

De houder heeft een principe weekplanning opgesteld om de inzet van vaste beroepskrachten in de twee stamgroepen te waarborgen. In week 2 en 3 heeft er dagelijks minimaal één vaste beroepskracht op de groep Kiddie's en Kiddo's gewerkt.

Echter, in de groep Kiddo's zien ouders bij het ophalen van hun kinderen, in week 3 van dinsdag tot en met vrijdag, niet één van deze vaste beroepskrachten. In de groep Kiddie's is dat in week 3 op maandag, dinsdag en donderdag het geval. Om deze reden voldoet dit item **niet**.

## **Stamgroep**

Kinderen worden regelmatig in een andere stamgroep dan de vaste stamgroep opgevangen. Dit is alleen toegestaan met schriftelijke toestemming van de ouders.

De houder heeft nu een format voor structureel samenvoegen, dat ouders tekenen bij de start van de overeenkomst. Echter voor incidentele samenvoegingen heeft de houder nog geen oplossing gevonden. De manager heeft een eerste concept-toestemmingsformulier "Samenvoegen van groepen" opgesteld (17-12-2013). Deze heeft de houder gemaild naar de oudercommissie, de PVT (Personeelsvertegenwoordiging), gemeente en GGD.

De oudercommissie heeft op eigen initiatief de houder, de manager en de PVT uitgenodigd om de voortgang in het verbetertraject te bespreken. Deze bespreking vindt plaats op 15-01-2014. Het is nog niet duidelijk wat het advies van de Oudercommissie over het toestemmingsformulier is.

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

Indien een kind in een andere stamgroep dan de vaste stamgroep wordt opgevangen, dan duurt dat niet langer dan de tussen houder en ouder schriftelijk overeengekomen periode. (art 1.50 lid 2 Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 5 lid 13 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

Ieder kind heeft maximaal drie vaste beroepskrachten waarvan er dagelijks minimaal één werkzaam is op de groep van het kind.

(art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 1 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 5 lid 3 en 6 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

## Gebruikte bronnen

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (Heer J. Eeltink)
- Interview anderen (beroepskrachten, ouder, manager, PVT en oudercommissie)
- Observaties (woensdag 8-1-2014; maandag 13-1-2014)
- Verklaringen omtrent het gedrag (2 uitzendkrachten)
- Diploma's beroepskrachten (2 uitzendkrachten; 1 beroepskracht)
- Plaatsingslijsten (week 2 en 3, 2014)
- Presentielijsten (week 2 en 3, 2014)
- Personeelsrooster (week 2 t/m 4, 2014)

Er is emailcontact en/of telefonisch contact geweest met de PVT, de manager en de oudercommissie.

Kiddo's Place XL Verbeterplan, 1-1-2014

## Inspectie-items

<b>Personeel en groepen</b>
<b>Beroepskracht-kindratio</b>
<p>De verhouding tussen het aantal beroepskrachten en het aantal feitelijk gelijktijdig aanwezige kinderen in de groep bedraagt ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 1 beroepskracht per 4 aanwezige kinderen tot 1 jaar;</li><li>- 1 beroepskracht per 5 aanwezige kinderen van 1 tot 2 jaar;</li><li>- 1 beroepskracht per 6 aanwezige kinderen van 2 tot 3 jaar;</li><li>- 1 beroepskracht per 8 aanwezige kinderen van 3 tot 4 jaar.</li></ul> <p>Bij kinderen van verschillende leeftijden in één groep wordt het minimale aantal beroepskrachten berekend met de rekentool op <a href="http://www.rijksoverheid.nl">www.rijksoverheid.nl</a>.</p> <p>(art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 4 lid 2 en 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 5 lid 7 en 8 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)</p>
<b>Opvang in groepen</b>
<p>Indien een kind in een andere stamgroep dan de vaste stamgroep wordt opgevangen, dan duurt dat niet langer dan de tussen houder en ouder schriftelijk overeengekomen periode.</p> <p>(art 1.50 lid 2 Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 5 lid 13 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)</p>
<p>Ieder kind heeft maximaal drie vaste beroepskrachten waarvan er dagelijks minimaal één werkzaam is op de groep van het kind.</p> <p>(art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 1 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 5 lid 3 en 6 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)</p>

## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

Naam voorziening	: Kiddo's Place XL
Website	: <a href="http://www.kiddos-place.com">http://www.kiddos-place.com</a>
Aantal kindplaatsen	: 48
Gesubsidieerde voorschoolse educatie	: Ja

### Gegevens houder

Naam houder	: Kiddo's Place Helmond B.V.
Adres houder	: Dijksestraat 29b
Postcode en plaats	: 5701AJ HELMOND
Website	: <a href="http://www.kiddos-place.com">www.kiddos-place.com</a>
KvK nummer	: 17276735

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD	: GGD Brabant-Zuidoost
Adres	: Postbus 810
Postcode en plaats	: 5700AV HELMOND
Telefoonnummer	: 088 0031 377
Onderzoek uitgevoerd door	: M. van den Brand M. van Heerebeek H. Sol

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente	: HELMOND
Adres	: Postbus 950
Postcode en plaats	: 5700AZ HELMOND

### Planning

Datum inspectie	: 08-01-2014
Opstellen concept inspectierapport	: 23-01-2014
Zienswijze houder	: Niet van toepassing
Vaststelling inspectierapport	: 23-01-2014
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercomissie	: 24-01-2014
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 24-01-2014

Openbaar maken inspectierapport

: 13-02-2014