

J A A R V E R S L A G

2 0 1 0



gaat verder dan opvang alleen



Hestia, een sterk merk

Hestia Kinderopvang verwijst in haar naam naar de godin van huis en haard. We willen vanuit onze pedagogische uitgangspunten een thuis zijn voor allen die bij ons komen: kinderen, ouders, broers en zussen, grootouders en medewerkers. Het is een uitgangspunt van onze pedagogiek dat allen samenwerken en bijdragen aan het veilige, verzorgende en uitdagende Hestiamilieu waarin de kinderen zich kunnen ontplooiën en ontwikkelen. We willen dat Hestia een dorp vormt waarin we samen de kinderen opvoeden. Dit moet een levendig proces zijn van doorlopende groei en ontwikkeling, ook voor de organisatie Hestia zelf.



Om ons te ontwikkelen werken we samen met verschillende partners. Een grote zielsverwant die veel heeft bijgedragen aan onze ontwikkeling was Nevelle Harper, de drijvende kracht achter kinderdagverblijf Stella Nova in Stockholm. In 2010 ging onze medewerker Agnes Meszaros in het kader van een uitwisseling nog bij Stella Nova op bezoek. Tot ons grote verdriet overleed Nevelle begin 2011, een groot verlies van een collega die een vriend werd.

In de Prinses Irenestraat zijn we begonnen met Hestia Beethoven; in ons eerste gebouw met zijn unieke tuin. We hebben daar veel geleerd en toen we naar een nieuw gebouw moesten verhuizen, hebben we met al onze ervaring het tweede gebouw vorm gegeven zodat er nog meer Hestia in het gebouw en in de tuin kwam. De BSO in de A.J. Ernststraat kreeg ook een ijzersterke Hestia-atmosfeer. Al tijden zijn we bezig met een vestiging op een mooie locatie in de Rivierenbuurt en zie, in het afgelopen jaar is die groei concreet geworden en zijn we in december 2010 met de bouw begonnen van wat een heel mooi huis voor Hestia wordt. Ondertussen is er ook een Hestia in Amstelveen geopend; sneller en korter dan in de Rivierenbuurt en door onze groeiende ervaring helemaal Hestia.

Hoe belangrijk de gebouwen met hun tuinen ook zijn, ze blijven een onderdeel van Hestia en moeten passen binnen onze filosofie. Naast een belangrijk onderdeel van Hestia zijn de gebouwen tegelijk ook een weerspiegeling van de ontwikkeling van Hestia. We willen niet alleen groter worden maar

ook beter en we willen ons verder ontplooiën. We hebben het afgelopen jaar niet stilgezeten. We hebben veel energie gestoken in het verbeteren van Hestia. We willen dat Hestia dynamisch is. We willen ook dat Hestia goed herkenbaar is en dat iedereen zich op alle locaties op dezelfde manier thuis kan voelen. En we willen dat Hestia een geheel blijft en dat alle locaties zich ontwikkelen en verbeteren. We willen tenslotte dat alle ontwikkelingen en verbeteringen gedeeld worden zodat iedereen er zijn voordeel mee kan doen. Dat vraagt een actieve inzet.

We hebben ons in 2010 bezig gehouden met een bezinning op wie en wat Hestia volgens ons op dit moment is en wat het zou moeten zijn. Zowel vanuit het oogpunt van ouders als van de kinderen én de medewerkers. We gaan uit van de pedagogiek uit Reggio Emilia maar we moeten ook blijven onderzoeken of we ons nog aan onze uitgangspunten houden en of we misschien aanpassingen moeten doen die meer bij en in onze context en tijd passen. Hestia is een goed merk in de kinderopvang, maar moet nog beter





worden. Het moet voor iedereen duidelijk zijn waar Hestia voor staat en wat er van ons verwacht mag worden; op elke locatie en in elke werkvorm.

We willen dynamisch zijn en tegelijk ook Hestia blijven. Daarom hebben we kernwaarden geformuleerd die ons naast de Reggio Emilia pedagogiek houvast geven en ruimte om ons te ontwikkelen. Die kernwaarden zijn veiligheid, hoffelijkheid, presentatie, efficiëntie en verantwoordelijkheid. Ze zijn een kader waarbinnen we aan de verdere ontwikkeling van Hestia kunnen werken. Zowel op het gebied van de pedagogische aanpak als op het gebied van de gebouwen, de tuinen, etc.

In 2010 is de groei van Hestia erg belangrijk geweest. We hebben er erg veel energie in gestoken om er voor te zorgen dat onze ontwikkeling de groei kan bijhouden, zodat Hestia zich evenwichtig ontplooit tot een excellent merk in de kinderopvang. In dit jaarverslag wordt daarvan op journalistieke wijze verslag gedaan. Er komen concrete

feiten en cijfers aan de orde die de groei van ons bedrijf tot uitdrukking brengen. Er wordt ingezoomd op de nieuwe vestiging in Amstelveen. Vervolgens wordt ingegaan op de wijze waarop we in 2010 in onze medewerkers geïnvesteerd hebben. En tenslotte laten we de revue passeren hoe er van buiten af naar ons gekeken wordt, in het bijzonder door de inspectie kinderopvang. Het geheel geeft een beeld van een bewogen en succesvol Hestijaar waar ik met voldoening op terug kijk.'

Ileen Purperhart, directeur Hestia Kinderopvang



Hestia Jaarverslag 2010





Groei in meerdere opzichten

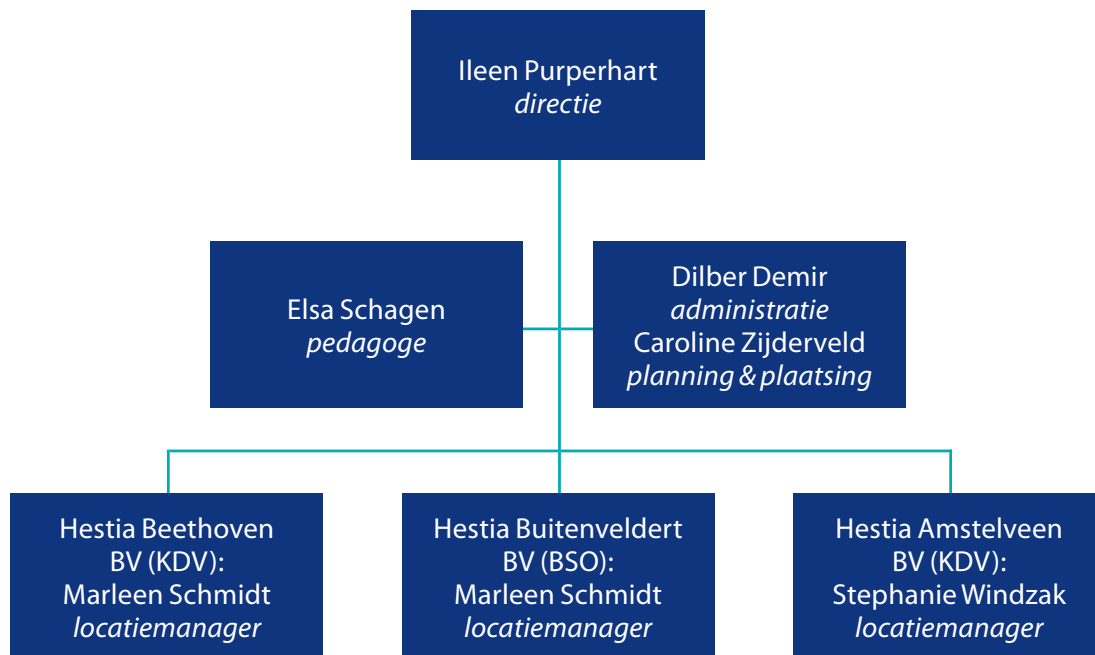
De opening van de nieuwe vestiging in Amstelveen was bepalend voor de ontwikkeling van Hestia in 2010. De groei van Hestia werd grotendeels door de opening van deze nieuwe vestiging veroorzaakt. Hestia begon 2010 met twee vestigingen (Beethoven en Buitenveldert) en sloot het af met drie. Het aantal kindplaatsen in de buitenschoolse opvang bleef gelijk (40), maar het aantal kindplaatsen in de dagopvang voor nul tot vier jaar nam toe van 50 naar 94. In totaal groeide Hestia dus naar 134 kindplaatsen.



35 procent meer medewerkers

Met de medewerkers die werden aange trokken voor de nieuwe vestiging, groeide het personeelsbestand van Hestia in 2010 met een derde: van 26 medewerkers (14,5 fte) naar 35 (18,3 fte). Het verloop was laag (11,5%), net als het ziekteverzuim (2,3%). Het tekent de sfeer binnen de organisatie en de betrokkenheid en het verantwoordelijkheidsgevoel van de medewerkers.

Zo zag de organisatie van Hestia er eind 2010 uit:



Naast het eigen personeel, maakte Hestia ook in 2010 weer gebruik van WG Kunst (www.wgkunst.nl), een Amsterdamse organisatie die kunstzinnige ontwikkeling stimuleert door tentoonstellingen en cultuur-educatieve projecten. Kunstenaar Margarita d'Amore is gespecialiseerd in ruimtelijk werk. Ze komt op alle locaties en werkt met de kinderen op basis van de thema's die op dat moment aan de orde zijn.

Eerste paal

In 2011 opent er wederom een nieuwe vestiging. Eind 2010 werd de eerste paal geslagen voor een Hestiavestiging in de Rivierenbuurt in Amsterdam. Hier komt een prachtig, onder architectuur ontworpen, gebouw. Hestia Rivierenbuurt zal zowel dagopvang als buitenschoolse opvang aanbieden.





Ouderbetrokkenheid

De eerste vergadering van de nieuwe ouderadviescommissie (OAC) Amstelveen zou in januari 2011 plaatsvinden. Hestia begon en eindigde 2010 dus met twee OACs, voor Hestia Beethoven en Hestia Buitenveldert. Er werd constructief overleg gevoerd met beide OACs. De OAC Buitenveldert kwam vier keer bijeen, de OAC Beethoven zes keer. De belangrijkste gespreksonderwerpen met de OAC Beethoven waren de bezetting en de verhoging van het uurtarief, waarover ook advies werd uitgebracht. Verder participeerde deze OAC in een sollicitatieprocedure. Naast de verhoging van het uurtarief was de uitbreiding van de dienstverlening op Hestia Buitenveldert met peuterspeelzaalwerk in de ochtenduren, een belangrijk gespreksonderwerp met OAC Buitenveldert. Deze OAC heeft zich er verder voor ingezet om de ouderbetrokkenheid bij de BSO te vergroten. Ten slotte werd de peda-



Mark (41) zit in de oudercommissie van de Hestialocatie Buitenveldert. 'Toen onze dochter hier voor de intake voor de BSO kwam, huppelde ze meteen naar binnen. Omdat ze heel erg verlegen was, wilden we eigenlijk met twee à drie dagen beginnen, maar we hebben toen ter plekke voor vier dagen ingetekend. Wat ik leuk vind, is dat Hestia organiseert dat kinderen buiten spelen. Kinderen spelen helaas nauwelijks nog onbekommerd buiten. Ze hebben een puzzelspeurtocht gedaan, gaan naar de botanische tuin en het Amstelpark. Als oudercommissie praten we mee over onder andere het pedagogisch beleid en zitten we bij sollicitatiegesprekken. Dat is een leuke en con-

structieve dialoog en ik heb honderd procent het gevoel dat er gehoor is voor wat wij inbrengen.'



gogische praktijk op de BSO met deze OAC besproken, onder andere hoe ouders de pedagogische visie van Hestia op de werkvloer terugzien.

Activiteiten in binnen- en buitenland

Net als in andere jaren was er ook in 2010 weer volop belangstelling voor Hestia. Ileen Purperhart gaf naast haar colleges voor de managementopleiding kinderopvang, verschillende trainingen over de Hestia werkwijze gebaseerd op Reggio Emilia.

Pedagogisch medewerker Agnes Meszaros werkte in september een week bij Stella Nova, een kindercentrum in Stockholm, Zweden. Hestia deelt met dit kindercentrum de Reggio Emilia-filosofie. Er is een jaarlijkse uitwisseling van pedagogisch medewerkers uit dit contact voortgekomen. De Zweedse Jaya Gunter van Stella Nova bracht een week bij Hestia door. 'Een verschil tussen Stella Nova en Hestia is dat de groepen in Zweden elk hun eigen atelier hebben. Bij Hestia werken groepen meer samen in gezamenlijke ateliers,' aldus Meszaros. Net als bij Hestia



wordt er bij Stella Nova dagelijks gekookt. Daarbij viel Meszaros iets op: 'Bij de maaltijden gebruiken ze borden en bekertjes van aardewerk. De kinderen dekken zelf de tafels en er valt bijna nooit iets kapot. Het lijkt me leuk om zo iets ook bij Hestia te proberen.' Ileen Purperhart nam in 2010 deel aan een studiereis naar de Verenigde Staten, met bezoeken aan verschillende kinderopvangorganisaties. Onderdeel van de studiereis was een workshop over imago. Purperhart kwam hierbij op het spoor van de 'Disneyway', de manier waarop de Walt Disney Company het bedrijf positioneerde in de markt. Dit was dermate inspirerend dat ze in Nederland het hele management team een soortgelijke workshop aanbood.



Kernwaarden

De workshop met het management team over de Disneyway kreeg een aantal vervolgsessies. Daarin stelde het management team kernwaarden vast voor Hestia. Hestia wil staan voor veiligheid, hoffelijkheid, presentatie, efficiency en (maatschappelijke) verantwoordelijkheid. Deze kernwaarden moeten hun plaats krijgen binnen de Reggio Emilia werkwijze.



Fabienne Martin is Française en woont vanaf 2001 in Nederland. 'Ik ben ook in 2001 bij Hestia gaan werken, na de geboorte van mijn zoon. Tegenwoordig werk ik drie vaste dagen op de paarse groep van Hestia Beethoven waar we de 3,5-jarige kinderen voorbereiden om naar school te gaan. Ik vind het geweldig dat we zo veel mogen doen met de kinderen hoewel ze nog zo jong zijn. Ik geloof dat ze heel veel kunnen! Behalve dat ik gediplomeerd pedagoge ben, beoefen ik al elf jaar

capoeira, een spectaculaire combinatie van vechtsport, dans, acrobatiek en muziek uit Brazilië. Ik geef er ook les in, aan kinderen vanaf drie jaar. En bij Hestia laat ik de kinderen soms ook een paar capoeirabewegingen ervaren, dus ze kunnen hun ouders thuis nog verrassen met capoeirabewegingen.'



De werkwijze van Hestia is geïnspireerd op de filosofie van Reggio Emilia, een Noord Italiaanse stad. Hier werden kindercentra opgezet door ouders volgens de inzichten van pedagoog Loris Malaguzzi. Uitgangspunt is dat kinderen worden geboren met vele mogelijkheden; dat ze sterk, krachtig en creatief zijn. Niet hun behoefte en afhankelijkheid staan centraal, maar het respect voor hun eigen ontwikkeling. Ze weten, kunnen, voelen en willen veel meer dan waar wij gebruikelijk van uitgaan. Een sleutelbegrip is 'openheid'. De pedagogisch medewerkers hebben een onbevooroordeelde houding ten aanzien van de kinderen. De communicatie tussen medewerkers en ouders verloopt transparant. En de ruimtes in de kindercentra zijn zoveel mogelijk open ingericht, waardoor er gemakkelijk contact kan zijn tussen de groepen. Alle ruimtes van het kindcentrum komen uit op de centrale 'piazza'. Net als bij de Reggio Emilia kindercentra in Italië zijn aan de kindercentra van Hestia een pedagoog, een kunstenaar en een kok verbonden.



Hestia Amstelveen

In recordtijd opende Hestia in 2010 een nieuwe vestiging in Amstelveen. In 2009 won Hestia hier een loting voor een locatie voor dagopvang aan de Carmenlaan, naast het winkelcentrum Bankrashof en vlakbij het Stadshart Amstelveen. In het voorjaar ging de eerste paal in de grond en nog geen vier maanden later ging de nieuwe vestiging open. Hestia Amstelveen telt drie groepen met in totaal 44 kindplaatsen.

Aanpoten

Stephanie Windzak is locatiemanager van de nieuwe vestiging in Amstelveen en kijkt tevreden terug op het openingsjaar: 'Toen onze naam bij de loting voor de locatie genoemd werd, drong het eerst helemaal niet tot ons door. We waren sprakeloos, maar ook heel blij. Daarna kwamen alle gesprekken en voorwaarden. Het was enorm aanpoten; een periode waarin je toeleeft naar het moment dat het gebouw er staat. Het moest binnen een jaar opengaan en dat is gelukt! Ik vond het heel spannend. Het was voor mij de eerste keer dat ik een locatie mocht opstarten. Ik heb

het met veel enthousiasme gedaan. En we zitten op de goede weg met Amstelveen. We krijgen tevreden reacties van ouders.'

Hout

In de pedagogische visie van Reggio Emilia, zijn de ruimte en de omgeving waarin de opvang plaats vindt, heel belangrijk. Omdat Hestia de locatie in Amstelveen deelt met een andere kinderopvangorganisatie (BSO Majest), moesten ze hierover compromissen sluiten. Windzak: 'Wij vinden hout heel mooi; het is natuurlijk en het leeft. Daarom is onze locatie aan de Prinses Irenestraat (Hestia Beet-



hoven) zowel van binnen als buiten van hout. Maar Majest wilde dit niet en dus moesten we een andere oplossing zoeken. De karakteristieke Hestiasfeer komt nu vooral in de inrichting naar voren, bijvoorbeeld door de kunstwerken van de kinderen aan de muur. En verder biedt de buitenruimte veel mogelijkheden. Deze is uitdagend ingericht met een heuvel en buizen waar de kinderen regelmatig op of in spelen.'

Tweetaligheid schot in de roos

In Amstelveen wonen veel expats en die willen hun kinderen graag een opvang bieden waar (ook) Engels wordt gesproken. Om die reden heeft Hestia de nieuwe vestiging als een tweetalige dagopvang opgezet. Dat bleek een schot in de roos. De vestiging heeft een grote aantrekkingskracht op ouders uit het buitenland én op Nederlandse ouders. Het werken met twee talen gebeurt op een heel bewuste manier. De kinderen krijgen geen taallesses. Ze leren de talen spontaan doordat er Engels en Nederlands met ze wordt gepraat. Op elke groep staat een Nederlandstalige en een Engelstalige leidster. Ileen Pur-



Maïke (39 jaar) was een van de eerste medewerkers in de nieuwe Hestiavestiging in Amstelveen. Na een loopbaan in de bouw en een verblijf in China en Antwerpen, koos ze voor de kinderopvang. 'De sfeer bij Hestia sprak me meteen aan, er hangen bijvoorbeeld kleurige kleden aan de muur. Bij de andere organisatie waar ik had gesolliciteerd, was dat niet zo en was al het speelgoed opgeruimd in bakken. Ik ben ook heel blij met de tuin en vind het heerlijk om met de kinderen naar buiten te gaan. We hebben al zaadjes geplant. En ik heb een keer bamboestokken uit mijn eigen tuin meegenomen. Daar hebben de kinderen hun fantasie op los gelaten en van alles mee gedaan. Hestia heeft me de kans gegeven om een cursus 'groen' te volgen om hier nog meer mee te gaan doen.'



Lana (34) is zowel werknemer als klant van Hestia.

'Voor mijn eigen kinderen heeft de tweetaligheid de doorslag gegeven om voor Hestia te kiezen. Zelf ben ik Filipijnse en nog niet zo zeker over mijn

Nederlandse spreekvaardigheid. Ik ben begonnen

als pedagogisch medewerker in Amstelveen, maar

ben nu pedagoog en sta niet meer op de groep. Ik

ga de locaties langs en spreek alle collega's regelmatig. We werken bijvoorbeeld met een maandelijks

pedagogische opdracht. Laatst was dat het maken van observaties via foto's. In een sessie op de locatie

bespreken we de opdracht en de uitkomsten. Ook ben ik bezig met het ontwikkelen van online leren,

zodat nieuwe medewerkers zich snel de Hestiwerkwijze eigen kunnen maken. Daarnaast coördineer ik

externe activiteiten zoals een congres dat we organiseren.'



perhart: 'Als je de literatuur over tweetalige opvoeding erop naslaat, dan is de aanbeveling: één ouder, één taal. Daarom geldt bij ons: één leidster, één taal.' Om te voorkomen dat de kinderen een gebrekkige uitspraak overnemen, moeten de leidsters 'native speaker' zijn. Ze moeten de taal van kinds af aan spreken of kunnen aantonen dat ze die op een gelijkwaardig niveau beheersen. Uit onderzoek blijkt dat jonge kinderen gemakkelijk

meerdere talen aanleren en dat dat positieve effecten heeft op hun ontwikkeling, ook op langere termijn.

Locatiemanager Stephanie Windzak maakte zich in het begin een beetje zorgen over het vinden van voldoende Engelstalige leidsters. Maar de vacatures bleken snel gevuld. Op elke groep in Amstelveen staat een leidster die Engels spreekt. Hoewel Windzak uit de

boeken wist dat kinderen makkelijk een tweede, derde of zelfs vierde taal oppikken, was ze toch nog verbaasd over de snelheid waarmee dat ging. 'Ik weet nog hoe trots ik was dat een kind uit India, dat alleen Hindi sprak, na vier maanden in vlekkeloos Nederlands vroeg: "Stephanie mag ik een boek lezen?". Ik heb toen meteen Ileen (directeur Hestia – red.) gebeld om dit te delen. Dat zijn echt dingen die je bij blijven.'



Shivani (30) brengt haar dochter Ananya (3,5 jaar) vijf dagen in de week naar de blauwe groep in Amstelveen. 'Wat ik echt uniek vind, is hoe Hestia de ouders bij de opvang betreft. Ileen nodigde me onlangs uit om bij een sollicitatiegesprek met een nieuwe leidster te zitten. De tweetaligheid in deze groep komt ons ook erg goed van pas. Mijn man en ik komen beiden uit India en daar is Engels heel belangrijk. Dus het is goed dat Ananya dat hier leert. Ik vind sowieso dat Hestia heel open is naar verschillende culturen. Ze hebben het Indiase Holi festival in deze vestiging gevierd en verschillende

Indiase ouders gevraagd daar iets over te vertellen. Wij hebben Ananya al vast ingeschreven voor de naschoolse opvang van Hestia.'





Investeren in medewerkers

Het toepassen van de benadering van Reggio Emilia in het werk vraagt veel van de pedagogisch medewerkers van Hestia. Motivatie, nieuwsgierigheid, leergierigheid en een actieve en open houding naar de kinderen. Om dit te waarborgen, investeert Hestia voortdurend in haar medewerkers. Ze worden getraind binnen Hestia en ze kunnen buiten de deur cursussen of opleidingen volgen.

Nieuwe medewerkers

Elke nieuwe medewerker krijgt een mentor op de groep die toeziet op het inwerken. Hierbij gebruiken ze een checklist. Medewerkers moeten bij indiensttreding ook het pedagogisch beleidsplan van Hestia lezen. Na twee weken hebben ze hierover een gesprek met de pedagoog.

Studiedagen

Hestiamedewerkers worden onder andere tijdens halfjaarlijkse studiedagen bijgeschoold.

In 2010 was een studiedag gewijd aan groepsmanagement. Pedagogisch medewerkers leerden hierbij hoe je activiteiten binnen en ook buiten de groep kunt organiseren. Een andere studiedag was gericht op de positionering van het merk Hestia. Samen met een begeleidend bureau ging het team in op wat Hestia betekent voor kinderen, voor ouders en voor medewerkers. De studiedag leverde enkele verbeterpunten voor de organisatie en werkwijze op.



Pedagogische opdracht

Elke maand hebben de medewerkers van elke groep op elke vestiging een pedagogisch overleg, begeleid door de pedagoge. Om ervoor te zorgen dat medewerkers zich actief ontwikkelen, geven bij elk overleg één of twee medewerkers een presentatie over een pedagogisch onderwerp. Onderwerpen waar medewerkers zich in 2010 in vastbeten, waren ontwikkeling van kinderen in het eerste levensjaar, tweetaligheid, natuur en milieu en non-verbale communicatie. Pedagogisch medewerker Riana verzorgde de presentatie over de ontwikkeling van kinderen in het eerste levensjaar. Hierbij kwam de kennismakingsperiode voor een nieuw kind aan de orde. Ouders hebben wel eens vragen over de lengte van deze periode. Bij de voorbereiding van haar presentatie vond Riana in onderzoeksrapporten dat een kind tijd nodig heeft om te wennen aan de nieuwe gezichten op het kindercentrum. 'Het is van belang dat ouders de tijd nemen als ze hun kind komen brengen, zeker in het begin.



Voor ons als pedagogisch medewerkers is de kennismakingsperiode het eerste moment om inzicht te krijgen in het kind en zijn behoeften. Daarbij hebben we de hulp van de ouders hard nodig,' aldus Riana.

EHBO

Jaarlijks volgen Hestiamedewerkers cursussen EHBO voor kinderen. In 2010 volgden vijftien medewerkers een volledige cursus, vier anderen volgden alleen de herhalings-training. Ook volgden enkele medewerkers, waaronder de directeur, een training bedrijfs-hulpverlening.



Anke (25) is pedagogisch medewerker in Buitenveldert. Ze is, net als twee van haar collega's, afgestudeerd aan de kunstaca-

demie. 'Maar ik heb een brede interesse en ben bijvoorbeeld erg enthousiast over het 'natuurlijk spelen'. Met de kinderen zijn we een keer een rondje in de buurt gaan lopen om zoveel mogelijk kleuren in de natuur te ontdekken. Ik was zelf erg verrast over het scala aan kleuren dat je in deze bebouwde omgeving tegenkomt. Binnenkort ga ik een cursus 'speciaal gedrag' doen. Dat komt van pas om bijvoorbeeld met pesten om te gaan. Daarin hanteren we ook de Reggio Emilia benadering. We gaan niet meteen met een bestraffende vinger wijzen, maar praten over wat er is gebeurd. We blijven erbij en laten de kinderen zelf met oplossingen komen.'





Wat anderen van ons vinden

In dit jaarverslag laat Hestia zien hoe ze zich in 2010 ontwikkelde. Maar het is natuurlijk ook relevant om te weten hoe er door anderen naar ons wordt gekeken. Een belangrijk oordeel is dat van de officiële toezichthouder, de Inspectie kinderopvang van de GGD. De inspectie informeert de gemeenten Amsterdam en Amstelveen over de mate waarin Hestia de wettelijke regels naleeft.

Inspecties in 2010

De nieuwe vestiging in Amstelveen krijgt in 2011 voor het eerst een volledige inspectie. In 2010 verrichtte de GGD een toelatingsinspectie. De vestiging scoorde op alle punten voldoende en werd vervolgens op basis van een positief advies van de GGD door de gemeente opgenomen in het register kinderopvang.*

De GGD-inspecties in de vestigingen Beethoven en Buitenveldert in 2010 leverden op

beide vestigingen op circa negentig procent van de getoetste onderdelen een voldoende op. De meeste verbeterpunten die de GGD signaleerde, hadden betrekking op kleine lacunes in de administratie. Bijvoorbeeld het niet direct op de vestiging beschikbaar zijn van een ontwikkelplan van een nieuwe medewerker. Verder stelde de GGD vast dat de beschikbare schriftelijke informatie voor ouders op beide vestigingen op enkele punten aangevuld moest worden.

De GGD vond dat de zogenaamde stam-



groepen op de Prinses Irenestraat (Hestia Beethoven) op sommige dagen te groot waren, ook al waren er wel voldoende beroepskrachten aanwezig. Dat laatste telt volgens Ileen Purperhart: 'Onze Reggio Emilia-werkwijze brengt met zich mee dat kinderen een groot deel van de dag niet binnen hun stamgroep verblijven, maar bijvoorbeeld met kinderen uit andere stamgroepen samen buiten spelen. Ook zijn we vaak met groepjes kinderen in de gemeenschappelijke ruimtes. Wat telt, is dat er altijd voldoende beroepskrachten zijn gegeven het aantal aanwezige kinderen. En dat is het geval, zoals ook de inspectie vaststelt.'

Ook over de stamgroepen op de BSO in Buitenveldert ontstond discussie met de GGD. De inspecteur vond dat kinderen altijd in dezelfde stamgroep moesten zitten, terwijl dat bij Hestia in de praktijk niet zo scherp verdeeld wordt. Ileen Purperhart: 'Wij hebben de basisgroepen zo ingedeeld dat de groepsleiding die de kinderen het vaakst ziet, met de kinderen eet en activiteiten onderneemt. Daarbij kijken wij ook hoe vaak het kind komt en welke andere

kinderen dan ook aanwezig zijn. We hebben onze keus met de ouderadviescommissie besproken. Zij ondersteunt onze werkwijze, omdat ze van mening is dat de groepsleiding de kinderen het best een gevoel van veiligheid en vertrouwen kan geven.' Hestia heeft de door de GGD geconstateerde verbeterpunten inmiddels opgevolgd.

* www.landelijkregisterkinderopvang.nl



Bijlage: Jaarverslag klachten

Op grond van de Wet Klachtrecht cliënten zorgsector is Hestia Kinderopvang verplicht over elk kalenderjaar een verslag op te stellen van de klachten die in het betreffende jaar zijn behandeld door de klachtencommissie. Deze verplichting betreft zowel de klachtenregeling voor individuele ouders als de klachtenregeling voor de oudercommissies. Met het voorliggende verslag wordt aan deze verplichting voldaan.

Klachtenregelingen Hestia

Zowel individuele Hestia-klienten als Hestia-ouderadviescommissies kunnen met klachten een interne en externe route volgen. Bij de externe route gaat de klant of ouderadviescommissie rechtstreeks naar de onafhankelijke klachtencommissie. Hestia is hiertoe aangesloten bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK). sKK heeft zowel een klachtencommissie voor individuele klanten als een klachtenkamer voor ouderadviescommissies. Klanten en ouder-

adviescommissies kunnen hun klacht direct, zonder tussenkomst van Hestia, aanmelden via <http://www.klachtkinderopvang.nl>. Voor beide regelingen heeft sKK reglementen die te vinden zijn op de sKK-website.

Het heeft de voorkeur van Hestia dat een klant of ouderadviescommissie eerst de interne route volgt. Hierbij wordt de klacht besproken met degene die het betreft of de direct leidinggevende. In overleg met de klant of ouderadviescommissie wordt dan



naar een passende oplossing gezocht. Uiteraard kan een klant of ouderadviescommissie na het doorlopen van de interne route alsnog ook de externe route volgen.

Wijze waarop de regelingen onder de aandacht gebracht zijn

De klachtenregelingen worden beschreven op de Hestiawebsite. De klachtenregeling voor individuele klanten wordt bovendien beschreven in de informatieboekjes per vestiging. De klachtenregeling voor ouderadviescommissies is op elke vestiging in een vergadering van de ouderadviescommissie bekend gemaakt.

Samenstelling van de klachtencommissies

De klachtencommissie voor individuele klanten heeft een wisselende samenstelling. SKK benoemt in de commissie drie deskundige mensen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. De deskundigheden liggen op verschillende terreinen, zoals juridisch, organisatorisch, pedagogisch, didac-

tisch en analytisch denken gecombineerd met ervaring met het behandelen van klachten. De namen van de leden die in de commissies optreden zijn te vinden op de website van SKK.

De klachtenkamer voor ouderadviescommissies bestaat ook uit drie leden en een ambtelijk secretaris. Hier wordt één lid benoemd op voordracht van de Branche-organisatie Kinderopvang, één lid op voordracht van BOINK, de belangenorganisatie voor ouders in de kinderopvang en een voorzitter op voordracht van SKK. SKK levert ook de ambtelijk secretaris. In 2010 bestond de klachtenkamer uit mevrouw Tempelaar (voorzitter), de heer Rouffaer (plv voorzitter), de heer Blom (namens BOINK), mevrouw Dolman en mevrouw Sjoukes (beiden namens de brancheorganisaties).

Werkzaamheden in 2010

SKK rapporteert in algemene jaarverslagen over de mate waarin beide klachtencommissies hun werkzaamheden hebben kunnen



verrichten. De jaarverslagen zijn te vinden op <http://www.skkjaarverslagen.nl/>.

De klachtencommissie heeft in 2010 één klacht over Hestia ontvangen en behandeld. Het ging om een incident waarbij een kind niet werd opgehaald van de BSO en alleen op het schoolplein zou zijn achtergebleven. De klacht betrof op de eerste plaats het achterblijven van het kind en op de tweede plaats het niet informeren van de ouder over de vermissing van het kind. De klachtencommissie heeft vastgesteld dat het eerste deel van de klacht niet gegrond was. Het kind was niet op de vaste afgesproken plek, waarna Hestia zich naar het oordeel van de commissie voldoende heeft ingespannen om het kind alsnog te vinden. De klachtencommissie vindt het tweede deel van de klacht wel gegrond. Hoewel Hestia stelt de ouder gebeld te hebben, is geen voicemailbericht ingesproken en is ook geen achtervang gebeld. Na de uitspraak heeft Hestia het protocol vermissing opnieuw onder de aandacht gebracht van medewerkers. Bovendien is de afspraak gemaakt dat altijd een voicemail-

bericht ingesproken wordt indien ouders of andere contactpersonen niet bereikt kunnen worden.

De klachtenkamer heeft in 2010 geen klachten van Hestia-ouderadviescommissies ontvangen.

Colofon:

Teksten: Hestia. Vormgeving: Nile Graficare. Fotografie: Hestia. Productie: HCHB Advies & Interim.

Eindredactie: Julia Groenewold, J.G communicatie.