

Inspectierapport

De Lolifantjes (BSO)
Prozastraat 121
1321GZ Almere
Registratienummer 781003490

Toezichthouder:	GGD Flevoland
In opdracht van gemeente:	Almere
Datum inspectie:	15-12-2017
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	02-03-2018

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Het onderzoek	3
Observaties en bevindingen	4
Overzicht getoetste inspectie-items	9
Gegevens voorziening	12
Gegevens toezicht	12
Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum.....	13

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 2 van de Wet kinderopvang. Het betreft een onaangekondigd jaarlijks onderzoek.

In dit inspectierapport zijn niet alle items beoordeeld. Met behulp van het model risicoprofiel zijn de inspectieactiviteiten bepaald. Deze inspectieactiviteiten richten zich primair op de kwaliteit van de dagelijkse praktijk, aangevuld met aandachtspunten uit vorige inspecties, of indien hier een andere aanleiding voor is.

Beschouwing

Algemeen

Buitenschoolse opvang (BSO) De Lolifantjes is gevestigd in de Literatuurwijk in Almere. Er wordt gebruik gemaakt van een ruimte in een buurthuis. De BSO bestaat sinds 2008. De houder vangt hier 1 basisgroep van maximaal 20 kinderen op. De houder heeft nog een kinderdagverblijf (KDV) en BSO op de Jacob van Maerlantstraat.

Inspectiegeschiedenis

- 19-12-2016: jaarlijks onderzoek; geen tekortkomingen.
- 29-10-2015: Jaarlijks onderzoek; geen tekortkomingen.
- 11-12-2014: Jaarlijks onderzoek; tekortkoming geconstateerd m.b.t. de meldcode kindermishandeling. Deze tekortkoming is na overleg en overreding hersteld.
- 20-02-2014: Nader onderzoek; de tekortkomingen zijn hersteld.
- 28-11-2013: Regulier onderzoek; tekortkomingen geconstateerd op pedagogisch beleidsplan, informatie aan ouders en de klachtenregeling. De gemeente Almere geeft een waarschuwing, de tekortkomingen moeten hersteld zijn vóór 10 februari 2014.

Huidige inspectie

Op vrijdagmiddag 15 december 2017 is de BSO bezocht voor de jaarlijkse inspectie. Op de groep waren 14 kinderen en 2 beroepskrachten aanwezig. De kinderen zijn druk met eigen activiteiten bezig. De sfeer is ontspannen en gemoedelijk. Op deze dag is er een nieuwe kind dat komt wennen. Er wordt aandacht aan haar besteed. De beroepskracht probeert het kind op haar gemak te stellen. De beroepskrachten zijn het aanspreekpunt en laten de kinderen hun eigen gang gaan binnen de gestelde regels.

Tijdens het onderzoek heeft de toezichthouder 1 overtreding geconstateerd inzake het aanbieden van warm eten. De houder heeft dit kort na het onderzoek meteen opgepakt.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch klimaat

Verantwoorde buitenschoolse opvang

Emotionele veiligheid

De beroepskrachten hebben een vertrouwde relatie met de kinderen.

De beroepskrachten reageren op een warme en ondersteunende manier op de kinderen. Ze gaan op een ongedwongen manier om met het kind.

Observaties: De kinderen komen op verschillende tijden binnen, omdat er 2 verschillende scholen opgehaald worden. De eerste kinderen komen rond 14.45 en gaan alvast fruit eten en limonade drinken. Zij hebben korte gesprekken met de kinderen. De kinderen mogen na het fruit eten weer vrij spelen. Kort erna komt de tweede groep binnen.

Vandaag is er een nieuw kind bij. Het is haar eerste wendag. De beroepskracht vertelt de andere kinderen wie zij is en dat het haar eerste dag is. De kinderen vragen waarom zij verdrietig is, aan de beroepskracht. Zij vertelt dat het kind het spannend vindt zo een eerste dag op de BSO. Ze is nog niet eerder op een BSO geweest. Aan de eettafel houdt de beroepskracht contact met het kind. Ze vertelt haar dat haar ouders straks komen, net als de ouders van de andere kinderen. De beroepskracht legt haar uit waar alles staat en wat de regels van de BSO zijn.

Dat er een nieuw kind is en moeite heeft is een gespreksonderwerp voor de kinderen. De kinderen stellen vragen als, "juf moest ik ook huilen", of "juf vond ik de opvang meteen leuk".

De sfeer is gemoedelijk. Iedereen is gezellig bezig. De beroepskracht zegt, "zullen we een kerstliedje opzetten, is wel gezellig hè". Wanneer de beroepskracht de televisie aanzet voor de kerstliedjes, komt er ook beeld bij. De kinderen zijn gefocust op het beeld. De beroepskracht zegt dat zij later op de middag een kerstfilm zal opzetten. Nu wil ze dat iedereen weer gewoon even verder gaat met spelen.

Persoonlijke competentie

De beroepskrachten ondersteunen en stimuleren de ontwikkeling van kinderen.

Kinderen hebben de mogelijkheid om zich te ontspannen en of schooldruk af te reageren. Zij kunnen ook kiezen voor een activiteit die past bij hun eigen interesse en energieniveau.

Observaties: De kinderen gaan na het eten allemaal hun eigen gang. Het speelmateriaal ligt allemaal binnen handbereik. In de groepsruimte hangen er knutselwerken van de kinderen. De beroepskracht is creatief en vindt het leuk om met de kinderen iets te maken. Zo hebben de kinderen ook invloed op hoe hun groepsruimte eruit ziet.

"Wil jij ook een kerstster maken. Wat gezellig". Aan een tafel wordt geknutseld en aan de andere tafel eten de andere kinderen nog fruit. Over en weer wordt er met elkaar gekletst. Een aantal kinderen zijn aan het kwartetten. Andere kinderen zijn in de poppenhoek aan het spelen. Er zijn poppen, accessoires en ook speelpaarden.

De beroepskrachten geven de kinderen de ruimte om zelf te spelen. Daar waar begeleiding nodig is, geeft zij dat.

Aan het nieuwe kind wordt er gevraagd, "ohh wat ben jij voor iets moois aan het maken?". Het kind zegt dat het een kerstster is. De beroepskracht complimenteert haar met de mooie kerstster en vraagt of ze de kerstster in het tas van het kind mag doen. Het kind zegt dat dat goed is. Als cadeautje krijgt het kind ook de kerstster die de beroepskracht zelf gemaakt heeft.

Een kind is huiswerk aan het maken. Ook daar heeft de beroepskracht aandacht voor en helpt hem wanneer hij om hulp vraagt.

De beroepskracht zegt dat de kinderen op deze BSO al sinds jongsaf aan op de BSO zitten. Ze kent de kinderen allemaal vrij goed. De kinderen kennen elkaar ook goed. Er is geen verplichting in wat ze moeten doen op de BSO. Activiteiten worden aangeboden, maar als de kinderen niet mee willen doen, dan is dat ook goed, aldus de beroepskracht.

Sociale competentie

De kinderen zijn deel van de groep.

De beroepskrachten zetten zich in voor een positieve sfeer door zorg voor de inrichting en aankleding van ruimte en activiteiten. Kinderen worden aangesproken op hun medeverantwoordelijkheid en omgang met elkaar.

Observaties: Een kind wil gaan knutselen. De beroepskracht zegt dat dat mag. Ze zegt daarna, "ga je ook nog eerst meehelpen met het opruimen van de poppenhoek".

Een ander kind was al aan het opruimen. De beroepskracht zegt, "kom schat, ik ga jou even helpen met opruimen".

"Zijn jullie met de LEGO aan het voetballen? Mag dat? Is de LEGO daarvoor bedoeld?". De kinderen moeten de LEGO netjes gaan opruimen en met anders gaan spelen.

Waarden en normen

Oefenen van gedeelde verantwoordelijkheid en respectvol samenzijn.

De beroepskrachten spreken kinderen aan op hun omgang met elkaar en de beroepskrachten, bij het aangaan en uitvoeren van activiteiten. Kinderen worden aangezet tot sociaal gedrag.

Observaties: De kinderen komen naar binnen en hangen hun jas aan de kapstok op. De schoenen gaan uit en worden onder de jassen op een schoenenrek gezet. Er is een lage wasbak met zeep en papier waar de kinderen hun handen wassen en dan aan tafel gaan.

Wanneer de kinderen eenmaal binnen zijn en naar de toilet willen, moeten ze dat eerst vragen. De toiletten zijn op de gang. Zo weet de beroepskracht dat een kind uit de groepsruimte is.

Een klein kind gaat op een stoel staan. Een ouder kind zegt, "juf X gaat straks vallen". De beroepskracht gaat naar X en zegt tegen haar op een vriendelijke toon, dat ze niet op de stoel mag staan omdat ze anders kan vallen.

Twee kinderen zijn aan het praten. Een kind vertelt een ander iets in vertrouwen. De ander wil het aan de beroepskracht zeggen. De beroepskracht zegt, "als iemand je iets in vertrouwen vertelt dan mag je dat niet doorvertellen". Het kind zegt "oké juf".

Conclusie

De opvoedingsdoelen worden voldoende ten uitvoer gebracht.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (houder)
- Interview (beroepskracht)
- Observaties (binnenruimte en de pedagogische observatie)

Personeel en groepen

Verklaring omtrent het gedrag

De houder en de beroepskracht kunnen een geldig verklaring omtrent het gedrag overleggen. Er wordt aan de eis voldaan.

Opleidingseisen en eisen aan de inzet van leerlingen

Zowel de houder als de beroepskracht hebben een passende beroepskwalificatie om in de kinderopvang te werken. Er wordt aan de eis voldaan.

Aantal beroepskrachten

Tijdens de afwijking van de beroepskracht kind ratio waren er 13 kinderen met 1 beroepskracht. Na 5 minuten kwam de 2de beroepskracht binnen met nog 1 kind. Er werd aan de beroepskracht kindratio voldaan met 2 beroepskrachten en 14 kinderen gedurende de inspectie.

Stabiliteit van de opvang voor kinderen

De houder vangt op deze locatie 1 basisgroep van maximaal 20 kinderen in de leeftijd van 4-12 jaar op. Er wordt aan de eis voldaan.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (houder)
- Interview (beroepskracht)
- Observaties (binnenruimte en de pedagogische observatie)
- Verklaringen omtrent het gedrag (beroepskrachten)
- Diploma's beroepskrachten (beroepskrachten)

Veiligheids- en gezondheidsbeleid

De RIE is van augustus 2017.

Gezondheid

Tijdens het observeren ziet de toezichthouder dat warm eten geserveerd wordt aan 3 kinderen. De houder vertelt dat de moeder van de kinderen het eten gemaakt heeft en de houder gegeven heeft. De houder warmt het eten op en geeft het de kinderen. De ouder maakt het eten even van te voren.

De houder is gewezen op haar gezondheidsbeleid. Bij het risico 'kind krijgt door het eten van onhygiënisch bereid voedsel', klachten Als maatregel geeft de houder aan dat zij volgens de hygiëncode werkt.

Met de houder is dit besproken. Gedurende het onderzoek heeft de houder via e-mail laten weten dat zij de ouder heeft aangegeven dat er geen warm eten meer aangeboden zal worden.

Veiligheid

In het pand zijn 2 beroepskrachten aanwezig die over een EHBO certificaat beschikken. In het pand is een EHBO doos aanwezig. Er is een veiligheidstas met spullen voor een noodgeval.

De beroepskracht blijkt tijdens het interview goed op de hoogte te zijn van de veiligheid- en gezondheidsmaatregelen.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De beroepskracht kan verwoorden welke stappen zij moet ondernemen wanneer zij een vermoeden zou hebben van mishandeling. Zij weet wie de aandachtsfunctionaris is binnen de organisatie en zij kan voorbeelden noemen van signalen van mishandeling.

De sociale kaart is inmiddels actueel. Het AMK is veranderd in Veilig Thuis.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke (houder)
- Interview (beroepskracht)
- Observaties (binnenruimte en de pedagogische observatie)
- Risico-inventarisatie veiligheid (augustus 2017)
- Risico-inventarisatie gezondheid (augustus 2017)
- Actieplan veiligheid
- Actieplan gezondheid

Accommodatie

Eisen aan ruimtes

De groepsruimte lijkt een grote woonkamer met veel lichtinval. De groepsruimte is L-vormig. Er zijn verschillende speelhoeken gecreëerd. Zo is er een hoek met een kleed op de grond. Er omheen staan 2 banken, een TV en kasten met spelmateriaal (zoals bijvoorbeeld: knex, nopper, trein, auto's, barbie's, duplo, boekjes en plastic dieren). Er is een laag tafeltje met stoeltjes, een poppenhoek en tafelvoetbal. En hoge tafels waaraan geknutseld en gegeten wordt. Er staan planten en een aquarium met vissen, wat een huiselijke sfeer geeft. Er hangen kerstatributen in de ruimte en er staat een kerstboom.

De buitenruimte is aangrenzend en omheind. Er is een basket en een zandbak.

Er wordt aan de eisen voldaan.

Gebruikte bronnen:

- Observaties (binnenruimte en de pedagogische observatie)

Overzicht getoetste inspectie-items

Pedagogisch klimaat
Verantwoorde buitenschoolse opvang
<p>In het kader van het bieden van verantwoorde buitenschoolse opvang, draagt de houder er in ieder geval zorg voor dat, rekening houdend met de ontwikkelingsfase waarin kinderen zich bevinden:</p> <ul style="list-style-type: none">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. <p>(art 1.49 lid 1 en 2 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 11 Besluit kwaliteit kinderopvang)</p>
Personeel en groepen
Verklaring omtrent het gedrag
<p>Een verklaring omtrent het gedrag van een persoon werkzaam bij de onderneming is aan de houder van een kindercentrum overgelegd, voordat deze persoon zijn werkzaamheden aanvangt. De verklaring omtrent het gedrag is bij aanvang van de werkzaamheden niet ouder dan twee maanden.</p> <p>(art 1.50 lid 4 Wet kinderopvang)</p>
Opleidingseisen en eisen aan de inzet van leerlingen
<p>Beroepskrachten en beroepskrachten meertalige buitenschoolse opvang beschikken over een voor de werkzaamheden passende opleiding en bewijsstukken. De beroepskwalificatie-eisen en bewijsstukken die voor beroepskrachten worden genoemd in de meest recent aangevonden cao kinderopvang en de cao welzijn en maatschappelijke dienstverlening (cao sociaal werk), worden aangemerkt als beroepskwalificatie-eisen en bewijsstukken voor een passende opleiding. Een beroepskracht meertalige buitenschoolse opvang beschikt daarbij over een bewijsstuk waaruit blijkt dat hij de Duitse, Engelse of Franse taal voor de deelvaardigheden gesprekken voeren, lezen, luisteren en spreken beheerst op ten minste niveau B2 van het Europees Referentiekader (ERK) voor talen.</p> <p>(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 15 lid 1 en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 9a lid 1 en 2 Regeling Wet kinderopvang)</p>

Aantal beroepskrachten

De verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in een basisgroep (beroepskracht-kindratio) wordt bepaald op grond van tabel 2 in bijlage 1a, onderdeel b bij het besluit en de daarbij behorende rekenregels.

Gebruik kan worden gemaakt van de rekentool op de website www.1ratio.nl

In afwijking hiervan kunnen voor en na de dagelijkse schooltijd alsmede gedurende vrije middagen van de basisschool voor ten hoogste een half uur per dag minder beroepskrachten worden ingezet, met dien verstande dat ten minste de helft van het aantal beroepskrachten wordt ingezet.

Indien bij buitenschoolse opvang per dag ten minste tien aaneengesloten uren opvang wordt geboden, kunnen, op vrije dagen van de basisschool of tijdens de schoolvakanties, in afwijking van het aantal minimaal in te zetten beroepskrachten, voor ten hoogste drie uren per dag minder beroepskrachten worden ingezet. Dit met inachtneming van de in het pedagogisch beleidsplan vastgestelde tijden waarop minder beroepskrachten kunnen worden ingezet dan minimaal vereist op grond van de beroepskracht-kindratio alsmede de tijden waarop in ieder geval niet daarvan wordt afgeweken.

Gedurende de uren dat minder beroepskrachten worden ingezet wordt ten minste de helft van het aantal vereiste beroepskrachten ingezet. De afwijkende inzet kan op de dagen van de week verschillen, zij het dat de afwijkende inzet niet per week verschilt.

(art 1.49 lid 1 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 12 lid 3a en 16 lid 1, 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)

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 1a, onderdeel b van het Besluit kwaliteit kinderopvang.

Het vereiste van opvang in één basisgroep geldt niet:

- indien kinderen bij activiteiten als beschreven in het pedagogisch beleidsplan de basisgroep verlaten;
- indien met vooraf gegeven schriftelijke toestemming van de ouders het kind gedurende een tussen houder en ouders overeengekomen periode worden opgevangen in één andere basisgroep dan de vaste basisgroep.

De eis ten aanzien van de maximale groepsgrootte geldt niet indien kinderen bij activiteiten als beschreven in het pedagogisch beleidsplan de groep verlaten.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 18 lid 1, 2, 3 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Veiligheid en gezondheid

Veiligheids- en gezondheidsbeleid

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de wijze waarop de houder er zorg voor draagt dat het veiligheids- en gezondheidsbeleid samen met de beroepskrachten een continue proces is van het vormen van beleid, implementeren, evalueren en actualiseren.

(art 1.49 lid 1 en art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 13 lid 3a Besluit kwaliteit kinderopvang)

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 handelwijze indien deze risico's zich verwezenlijken.

(art 1.49 lid 1 en art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 13 lid 3c Besluit kwaliteit kinderopvang)

De houder draagt er zorg voor dat er gedurende de buitenschoolse opvang 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.

(art 1.49 lid 1 en art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 13 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang; art 8 Regeling Wet kinderopvang; bijlage bij de Aanwijzing van geregistreerde certificaten voor de kinderopvang inzake het met goed gevolg afgesloten onderricht dat in elk geval het verlenen van eerste hulp aan kinderen omvat)

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:

- een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door het personeel met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- een toedeling van verantwoordelijkheden aan de diverse personeelsleden bij de stappen, inclusief vermelding van de functie van degene die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
- indien van toepassing, specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van personeel vereisen;
- specifieke aandacht voor de wijze waarop het personeel omgaat met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden.

(art 1.51a lid 1, 2, 3 en 5 Wet kinderopvang; art 14 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)

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.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 19 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Een kindercentrum beschikt over ten minste 3,5m² binnenspeelruimte per in het kindercentrum aanwezig kind.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 19 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Een kindercentrum beschikt over ten minste 3m² vaste buitenspeelruimte per in het kindercentrum aanwezig kind. De buitenspeelruimte is bij voorkeur aangrenzend aan het kindercentrum. In het geval een buitenspeelruimte niet aangrenzend is, is deze gelegen in de directe nabijheid van het kindercentrum en voor kinderen toegankelijk en veilig bereikbaar.

(art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 19 lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : De Lolifantjes
Aantal kindplaatsen : 20

Gegevens houder

Naam houder : Sidika Akçam-Sari
KvK nummer : 32132733
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Flevoland
Adres : Postbus 1120
Postcode en plaats : 8200BC LELYSTAD
Telefoonnummer : 088-0029910
Onderzoek uitgevoerd door : Rishma Mangal

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Almere
Adres : Postbus 200
Postcode en plaats : 1300AE ALMERE

Planning

Datum inspectie : 15-12-2017
Opstellen concept inspectierapport : 14-02-2018
Zienswijze houder : Niet van toepassing
Vaststelling inspectierapport : 02-03-2018
Verzenden inspectierapport naar houder : 02-03-2018
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 02-03-2018
Openbaar maken inspectierapport :

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

De houder heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid een zienswijze in te dienen.