



## Inspectierapport

Comme a la maison (BSO)

Duinweg 1

2585 JT 's-Gravenhage

Registratienummer 131862790

Toezichthouder:	GGD Haaglanden
In opdracht van gemeente:	's-Gravenhage
Datum inspectie:	07-02-2023
Type onderzoek:	Nader onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	06-03-2023

# Inhoudsopgave

Het onderzoek.....	3
Onderzoeksopzet.....	3
Beschouwing .....	3
Advies aan College van B&W .....	3
Observaties en bevindingen.....	4
Personeel en groepen .....	4
Ouderrecht.....	6
Overzicht getoetste inspectie-items .....	8
Personeel en groepen .....	8
Ouderrecht.....	9
Gegevens voorziening.....	10
Opvanggegevens .....	10
Gegevens houder.....	10
Gegevens toezicht.....	10
Gegevens toezichthouder (GGD) .....	10
Gegevens opdrachtgever (gemeente).....	10
Planning .....	11

# Het onderzoek

## **Onderzoeksopzet**

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

Op verzoek van de gemeente Den Haag (OCW/10408379) heeft toezichthouder een nader onderzoek uitgevoerd. Dit heeft plaatsgevonden op 07-02-2023.

Het onderzoek is op basis van een bureau-onderzoek. Toezichthouder heeft door houder verstrekte documenten beoordeeld en via de mail contact gehad met de houder.

Het betreft de volgende voorwaarden:

- Aansluiting geschillencommissie
- Actueel klachtenverslag
- Werkwijze en ureninzet van de pedagogisch coach schriftelijk vastgelegd.
- Verklaring omtrent het gedrag en Personenregister kinderopvang

## **Beschouwing**

Comme a la Maison (BSO) biedt buitenschoolse opvang aan kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar. De locatie staat geregistreerd met 16 kindplaatsen. Er is één groep, de Afterschool groep. De groepsruimte bevindt zich op de eerste etage. Houder exploiteert op dit adres ook een kinderdagverblijf, dat is gevestigd op de begane grond. Voor het buitenspelen maken de kinderen van de BSO gebruik van nabijgelegen parken en speeltuinen.

De voertaal op deze BSO-locatie is Nederlands.

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

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingbeleid.

Tijdens dit nader onderzoek zijn de voorwaarden beoordeeld waarop tijdens een eerder inspectieonderzoek een overtreding werd geconstateerd.

Op de onderzochte items zijn wederom overtredingen geconstateerd binnen het volgende domein.

- Domein: 'Ouderrecht', inspectie item: 'klachten en geschillen.'

De aanwijzing van de gemeente is niet geheel opgevolgd. Zie voor toelichting de betreffende items in het rapport.

# Observaties en bevindingen

## Personeel en groepen

### **Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang**

#### **Inleiding**

Iedereen die werkt of structureel aanwezig is op een plek waar kinderen worden opgevangen, moet zich registreren in het Personenregister Kinderopvang (PRK). Dit kan alleen met een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).

Na inschrijving start de continue screening. Hiermee wordt doorlopend gecontroleerd of iemand strafbare feiten heeft gepleegd die niet samengaan met werken in de kinderopvang. De houder van het kindercentrum moet ervoor zorgen dat die personen die inschrijfplichtig zijn, zijn ingeschreven en gekoppeld aan de kinderopvangorganisatie alvorens zij kunnen starten met hun werkzaamheden/aanwezig mogen zijn op het kindercentrum.

#### **Beoordeling door toezichthouder**

Tijdens het jaarlijkse inspectiebezoek bleek op 07-06-2022 één meerderjarige persoon op het moment van de inspectie ingeschreven op het adres van het kindercentrum. Volgens de registratie in het BRP is het soort bewoning 'verblijfadres'. Echter, deze persoon was niet in het bezit van een VOG, niet geregistreerd in het PRK en niet gekoppeld aan de houder. Daarmee werd niet voldaan aan de wettelijk gestelde kwaliteitseisen.

In dit nader onderzoek heeft toezichthouder geconstateerd dat er conform het BRP (voorheen GBA) geen inwoners meer zijn geregistreerd op het woonadres.

Er wordt voldaan aan de wettelijk gestelde kwaliteitseisen.

### **Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers**

#### **Inleiding**

De kwaliteit van de pedagogisch medewerkers is van groot belang. Om die reden is per 2019 een nieuwe kwaliteitseis toegevoegd aan de Wko. Deze eis houdt in dat iedere beroepskracht (dus ook een tijdelijke of flexibele medewerker) recht heeft op jaarlijkse scholing en begeleiding door een pedagogisch coach. Een coach begeleidt en traint de medewerkers bijvoorbeeld bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

Het opstellen en door ontwikkelen van het pedagogisch beleid dient uitgevoerd te worden door een pedagogisch beleidsmedewerker. De taken van de coach en de beleidsmedewerker kunnen binnen een organisatie samengevoegd worden tot één functie.

De houder dient jaarlijks het minimaal aantal uren inzet van de pedagogisch beleidsmedewerker te bepalen op grond van de rekenregels in het besluit. Indien een houder meerdere locaties heeft, dient hij de uren te verdelen over de locaties en dit schriftelijk vast te leggen.

### **Beoordeling door de toezichthouder**

Tijdens het jaarlijks inspectiebezoek op 07-06-2022 bleek dat de houder de werkwijze en de ureninzet van de pedagogisch coach niet schriftelijk had vastgelegd.

In dit nader onderzoek heeft toezichthouder het beleid met betrekking tot de werkwijze en de urenverdeling van de pedagogisch coach opgevraagd en beoordeeld. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

*N.B. Houder is zelf de pedagogisch coach van de locatie. Zij beschrijft in het beleid zelf op de groep te staan tijdens het coachen van de beroepskrachten. Houder dient hierbij rekening te houden dat zij bij deze werkwijze zelf ook coaching dient te ontvangen en deze informatie tijdens een volgend jaarlijks onderzoek moet kunnen overleggen.*

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder
- Landelijk Register Kinderopvang
- Overzicht inzet pedagogisch beleidsmedewerker(s) (coachplan 2022)

### **Klachten en geschillen**

#### **Inleiding**

De houder van een kindercentrum dient een interne regeling te treffen voor de behandeling van klachten van ouders. Deze regeling moet schriftelijk worden vastgelegd. Indien een ouder een klacht wil indienen dan moet dit schriftelijk gebeuren. In de klachtenregeling moet beschreven staan hoe de houder de klacht vervolgens behandelt.

Daarnaast is de houder verplicht zich aan te sluiten bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0 - 4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4 - 12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuteropvang.

#### **Beoordeling door toezichthouder**

Tijdens het jaarlijkse inspectiebezoek op 07-06-2022 bleek dat er in 2021 klachten bij de geschillencommissie zijn ingediend. Daarmee is de houder verantwoordelijk voor het opstellen van een klachtverslag. Houder kon destijds geen klachtverslag overleggen. Tevens bleek uit het jaarlijks onderzoek dat deze locatie per 20-05-2022 niet meer aangesloten is bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

In dit nader onderzoek heeft toezichthouder houder gevraagd alsnog een klachtenverslag te overleggen en gevraagd naar een inschrijfbewijs voor de geschillencommissie. Houder heeft een klachtenverslag aangeleverd.

Dit klachtenverslag voldoet niet aan de gestelde eisen. Het voldoet niet op de volgende onderdelen:

- Een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- Informatie over de wijze waarop ouders zijn geïnformeerd over de klachtenregeling;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
- Het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie;
- Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen.

Daarnaast heeft houder verklaard niet te zijn ingeschreven bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

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

De houder van een kindercentrum draagt er zorg voor dat, indien een jaarverslag klachten vereist is omdat er in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend, over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar voor 1 juni een jaarverslag klachten wordt opgesteld. In het jaarverslag wordt ten minste opgenomen:

- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- informatie over de wijze waarop ouders zijn geïnformeerd over de klachtenregeling;
- het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
- het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie.

Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen tenzij het de houder zelf betreft en bevat geen adresgegevens, uitgezonderd het kindercentrum dat is gevestigd op het woonadres van de houder die een natuurlijke persoon is.

(art 1.57b lid 2 onder e en f, 4, 5, 6 en 9 Wet kinderopvang)

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 van een kindercentrum 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.

(art 1.57b, 1.57c lid 1, 1.60 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder
- Landelijk Register Kinderopvang
- Jaarverslag klachten (2021)

## Overzicht getoetste inspectie-items

### 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 participerende ouder;
- c. 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;
- d. 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;
- e. de personen die uit hoofde van hun functie toegang hebben of zullen hebben tot informatie over de kinderen die worden opgevangen;
- f. 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 f ingeschreven in het personenregister kinderopvang en gekoppeld aan de houder.  
(art 1.50 lid 3 en 1.48d lid 3 Wet kinderopvang)

#### 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.  
(art 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 17 lid 1 en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang)

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.  
(art 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 17 lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang)



## Ouderrecht

### Klachten en geschillen

De houder van een kindercentrum draagt er zorg voor dat, indien een jaarverslag klachten vereist is omdat er in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend, over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar voor 1 juni een jaarverslag klachten wordt opgesteld. In het jaarverslag wordt ten minste opgenomen:

- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- informatie over de wijze waarop ouders zijn geïnformeerd over de klachtenregeling;
- het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
- het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie.

Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen tenzij het de houder zelf betreft en bevat geen adresgegevens, uitgezonderd het kindercentrum dat is gevestigd op het woonadres van de houder die een natuurlijke persoon is.

(art 1.57b lid 2 onder e en f, 4, 5, 6 en 9 Wet kinderopvang)

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 van een kindercentrum 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.

(art 1.57b, 1.57c lid 1, 1.60 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

## Gegevens voorziening

### **Opvanggegevens**

Naam voorziening : Comme a la maison  
Aantal kindplaatsen : 16

### **Gegevens houder**

Naam houder : Comme a la Maison  
Adres houder : Duinweg 1  
Postcode en plaats : 2585 JT 's-Gravenhage  
Website : <http://www.commealamaison.nl/>  
KvK nummer : 50030817  
Aansluiting geschillencommissie : Nee

## Gegevens toezicht

### **Gegevens toezichthouder (GGD)**

Naam GGD : GGD Haaglanden  
Adres : Postbus 16130  
Postcode en plaats : 2500 BC 's-Gravenhage  
Telefoonnummer : 070-3537224  
Onderzoek uitgevoerd door : E. Duindam

### **Gegevens opdrachtgever (gemeente)**

Naam gemeente : 's-Gravenhage  
Adres : Postbus 12652  
Postcode en plaats : 2500 DP 'S-GRAVENHAGE

**Planning**

Datum inspectie	: 07-02-2023
Opstellen concept inspectierapport	: Niet van toepassing
Zienswijze houder	: Niet van toepassing
Vaststelling inspectierapport	: 06-03-2023
Verzenden inspectierapport naar houder	: 06-03-2023
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 06-03-2023
Openbaar maken inspectierapport	: 27-03-2023