



Team Toezicht Kinderopvang
Burg. de Bordesstraat 80, 1404 GZ Bussum
Postbus 251, 1400 AG Bussum
T (035) 692 62 22
www.ggdgv.nl

Inspectierapport

MaMo BSO (BSO)
Bestevaer 3
1271XZ Huizen
Registratienummer 441265789

Inspectierapport

MaMo BSO (BSO)

Bestevaer 3

1271XZ Huizen

Registratienummer 441265789

Toezichthouder:	GGD Gooi & Vechtstreek
In opdracht van gemeente:	Huizen
Datum inspectie:	23-05-2017
Type onderzoek:	Nader onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	15-06-2017

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Het onderzoek.....	4
Observaties en bevindingen	5
Overzicht getoetste inspectie-items	7
Gegevens voorziening	8
Gegevens toezicht	8

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.

In opdracht van gemeente Huizen heeft er bij buitenschoolse opvang MaMo een nader onderzoek plaatsgevonden op 23 mei 2017.

In dit nader onderzoek zijn items, waaraan tijdens de vorige inspectie niet werd voldaan, opnieuw beoordeeld.

Beschouwing

Algemeen

Kinderopvang MaMo is een VOF met drie meewerkende houders. Het betreft kleinschalige kinderopvang.

Vanaf 2009 bestaat kinderdagverblijf Mamo en sinds het najaar 2013 buitenschoolse opvang MaMo.

Buitenschoolse opvang MaMo is gevestigd in de kantine van sportvereniging 'De Zuidvogels' in Huizen.

Het is 5 dagen per week geopend, waarbij er gebruik gemaakt wordt van de sportvelden, de kantineruimte en een extra ruimte. Er zijn met de voetbalclub afspraken gemaakt over het gebruik van de ruimtes.

Inspectiegeschiedenis

Op 26 september 2016 heeft een onaangekondigde observatie van de praktijk plaatsgevonden en is er gesproken met de beroepskrachten. Aansluitend zijn er documenten opgevraagd ter beoordeling en is er contact geweest met de houder.

Aan enkele items werd niet voldaan. Er werden tekortkomingen geconstateerd in de domeinen 'Pedagogisch beleid' en 'Ouderrecht'.

Op 28 november 2016 heeft de gemeente Huizen een schriftelijke aanwijzing gestuurd en een hersteltermijn van 2 maanden gegeven op de items binnen het domein 'Pedagogisch beleid'.

Op 7 februari 2017 is de (herziene) versie van het pedagogisch beleid opgevraagd door de toezichthouder en is er contact geweest met twee houders.

Niet alle overtredingen binnen het domein 'Pedagogisch klimaat' waren hersteld. Op 14 maart 2017 heeft de gemeente Huizen een last onder dwangsom gestuurd met daarin de mededeling dat de overtredingen binnen een termijn twee weken ongedaan gemaakt moeten worden.

Op 10 april 2017 zijn de benodigde documenten ontvangen en door de toezichthouder opnieuw beoordeeld. De overtredingen waren hersteld.

Huidige bevindingen

Binnen het domein 'Ouderrecht' zijn tijdens het jaarlijks onderzoek van 26 september 2016 tekortkomingen geconstateerd, waarop de gemeente Huizen door middel van een schriftelijke aanwijzing op 28 november 2016, een hersteltermijn heeft geboden van zes maanden. Deze items zijn op 23 mei 2017 opnieuw beoordeeld. De benodigde documenten zijn door de houder aan de toezichthouder gemaild.

Aan alle getoetste items zoals hieronder beschreven is voldaan. De toezichthouder adviseert de handhaving op deze voorwaarde te beëindigen.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

Observaties en bevindingen

Ouderrecht

Dit hoofdstuk beschrijft de inspectiebevindingen over de getoetste items binnen het domein 'ouderrecht'.

Binnen dit domein is opnieuw beoordeeld hoe de houder de ouders en de oudercommissie betreft en informeert inzake het beleid en is gekeken naar de klachtenprocedure van het kindercentrum.

De eerder geconstateerde tekortkomingen zijn hersteld.

Informatie

De houder maakt voor het informeren van de ouders (en een ieder die daarom verzoekt) gebruik van een website, nieuwsbrieven en mondelinge overdracht.

Hij informeert de ouders op passende wijze over onder andere het pedagogisch beleid, de groepsgrootte, de klachtenregeling en de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen. De praktijk sluit aan op de aan ouders verstrekte informatie.

Conclusie

Er wordt voldaan aan de getoetste items. De eerder geconstateerde overtredingen zijn hersteld.

Klachten en geschillen per 1 januari 2016

De houder heeft een interne klachtenregeling voor de afhandeling van klachten over:

- Een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind;
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder.

De interne klachtenregeling is schriftelijk vastgelegd en voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder indient en dat de houder:

- De klacht zorgvuldig onderzoekt;
- De ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
- De klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld;
- De klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld;
- De ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- In het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd

De houder handelt overeenkomstig bovenstaande (interne) klachten regeling en is tevens aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie.

Conclusie

Er wordt voldaan aan de getoetste items. De eerder geconstateerde overtredingen zijn hersteld.

Klachten 2015

Over 2016 is er een klachtenjaarverslag ouders en klachtenjaarverslag oudercommissie opgesteld en in mei 2017 naar de toezichthouder gemaaild. Het is niet langer vereist een klachtenjaarverslag op te stellen indien er geen klachten zijn gemeld over het voorgaande jaar. Echter was er tijdens het jaarlijkse onderzoek van 2016 sprake van een tekortkoming over het klachtenjaarverslag 2015, welke toen nog wel een vereiste was. Dit item is in dit nader onderzoek beoordeeld op basis van het document klachtenjaarverslag 2016.

De houder draagt er zorg voor dat, indien een jaarverslag klachten vereist is omdat er in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend, voor 1 juni van het volgende jaar een jaarverslag klachten wordt opgesteld en aan de GGD is verzonden.

Hierin staat tenminste:

- 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.

Conclusie

Er wordt voldaan aan de getoetste items. De eerder geconstateerde overtredingen zijn hersteld.

Gebruikte bronnen:

- Website (www.kinderopvangmamo.nl)
- Nieuwsbrieven (mei 2017)
- Klachtenregeling (Klachtenprocedure Kinderopvang MaMo)
- Jaarverslag Wet klacht recht cliënten zorgsector (2016)
- Jaarverslag klachtenregeling oudercommissie (2016)
- Email contact met houder mevr. J. Kalwij
- Pedagogisch beleidsplan BSO MaMo | herzien mei 2017
- Brief klachtenvrij geschillencommissie 2016
- Klachtenformulier Kinderopvang MaMo

Overzicht getoetste inspectie-items

Ouderrecht
Informatie
De houder informeert ouders en een ieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid. (art 1.54 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
De houder brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van ouders. (art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
Klachten en geschillen per 1 januari 2016
De houder treft een regeling voor de afhandeling van klachten over: - een gedraging van de houder of een bij de houder werkzaam persoon jegens een ouder of kind; - de overeenkomst tussen de houder en de ouder. (art 1.57b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder indient en dat de houder: - de klacht zorgvuldig onderzoekt; - de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling; - de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld; - de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld; - de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt; - in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. (art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
Klachten 2015
De houder draagt er zorg voor dat over 2015 een openbaar klachtenverslag van ouders wordt opgesteld, waarin ten minste een aantal vaste onderdelen wordt aangegeven. (art 35 lid 2 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg; art 2 lid 7 Wet klachtrecht cliënten zorgsector)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : MaMo BSO
Aantal kindplaatsen : 40

Gegevens houder

Naam houder : MaMo
Adres houder : Dahliastraat 2
Postcode en plaats : 1271NA Huizen
Website : www.kinderdagopvangmamo.nl
KvK nummer : 32149363
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Gooi & Vechtstreek
Adres : Postbus 251
Postcode en plaats : 1400AG Bussum
Telefoonnummer : 035-6926377
Onderzoek uitgevoerd door : K. van Beek

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Huizen
Adres : Postbus 5
Postcode en plaats : 1270AA HUIZEN

Planning

Datum inspectie : 23-05-2017
Opstellen concept inspectierapport : 29-05-2017
Zienswijze houder : Niet van toepassing
Vaststelling inspectierapport : 15-06-2017
Verzenden inspectierapport naar houder : 15-06-2017
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 15-06-2017
Openbaar maken inspectierapport : 22-06-2017