

Inspectierapport

The Nanny 24/7 flexibele kinderopvang Princenhage B.V. (KDV)

Princetuin 3

4813 CZ Breda

Registratienummer 129809044

Toezichthouder:	GGD West-Brabant
In opdracht van gemeente:	Breda
Datum inspectie:	23-01-2025
Type onderzoek:	Incidenteel onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	18-03-2025

JH ID 542360

Inhoudsopgave

Het onderzoek.....	3
Onderzoeksopzet.....	3
Beschouwing	3
Advies aan College van B&W.....	4
Observaties en bevindingen.....	5
Algemene voorwaarden kwaliteit en naleving	5
Pedagogisch klimaat	8
Personeel en groepen	11
Ouderrecht.....	13
Overzicht getoetste inspectie-items	16
Algemene voorwaarden kwaliteit en naleving	16
Pedagogisch klimaat	16
Personeel en groepen	16
Ouderrecht.....	17
Gegevens voorziening.....	19
Opvanggegevens	19
Gegevens houder.....	19
Gegevens toezicht.....	19
Gegevens toezichthouder (GGD)	19
Gegevens opdrachtgever (gemeente).....	19
Planning	20
Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum.....	21

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 4 van de Wet kinderopvang. Het betreft een onaangekondigd incidenteel onderzoek.

In opdracht van gemeente Breda heeft GGD West-Brabant, als toezichthouder van de Wet kinderopvang, dit incidentele onderzoek uitgevoerd naar aanleiding van een melding over mogelijke onregelmatigheden bij kindercentrum The Nanny 24/7 flexibele opvang Princenhage B.V.

Bij dit onderzoek zijn meerdere onderwerpen uit de Wet kinderopvang beoordeeld. Achter in het rapport staat een overzicht van de getoetste inspectie-items.

De toezichthouder heeft de volgende inspectieactiviteiten uitgevoerd:

- documentenonderzoek;
- locatiebezoek;
- gesprek met de houder;
- gesprek met de melder/ouder. (hierna te noemen: ouder)
- telefonisch gesprek met OC-lid

In het rapport geeft de toezichthouder in elk hoofdstuk een toelichting op de beoordeelde onderwerpen. In de inleiding van het hoofdstuk staat welke onderwerpen de toezichthouder tijdens dit onderzoek heeft beoordeeld.

Beschouwing

Op verzoek van de gemeente Breda heeft er op 23-01-2025 een incidenteel onderzoek plaatsgevonden vanwege een melding van een ouder wiens kind opvang heeft genoten in de maand december 2024 en een gedeelte van januari 2025 bij The Nanny 24/7 flexibele kinderopvang Princenhage B.V. De melding is op 16-01-2025 bij GGD West-Brabant binnengekomen.

De toezichthouder heeft de punten die de ouder noemt en die betrekking hebben op de Wet kinderopvang, onderzocht. Daarnaast heeft de toezichthouder de ouder doorverwezen naar verschillende instanties die mogelijk een ander deel van de melding in behandeling kunnen nemen.

Er heeft een onverwacht onderzoek plaatsgevonden ter plaatse van het kinderdagverblijf. Hierbij is gesproken met de houder en met de locatieverantwoordelijke. Telefonisch is gesproken met een lid van de oudercommissie. Tevens heeft er terugkoppeling plaatsgevonden richting de ouder. De bevindingen zijn genoteerd in het onderhavige rapport.

Conclusie en bevindingen

Bij de volgende hoofdstukken is aan de beoordeelde kwaliteitseisen voldaan:

- pedagogisch klimaat;
- personeel en groepen.

Aan een aantal kwaliteitseisen is niet voldaan. De toezichthouder heeft hiervoor een herstelaanbod gedaan. Het gaat om:

- algemene voorwaarden kwaliteit en naleving: administratie
- ouderrecht: informatie

In het rapport licht de toezichthouder dit verder toe.

Van belang om te vermelden is dat de ouder tevreden is over de opvang tijdens reguliere tijden, wanneer alleen pedagogisch medewerkers de zorg voor de kinderen hebben. De door hem geconstateerde onregelmatigheden hebben specifiek betrekking op de opvang buiten reguliere tijden, zoals 's ochtends vroeg, 's avonds laat en in de weekenden en de informatievoorziening vanuit de houder.

Algemene kenmerken

Kinderdagverblijf The Nanny 24/7 flexibele kinderopvang Princenhage maakt onderdeel uit van kinderopvangorganisatie The Nanny 24/7 flexibele kinderopvang Princenhage B.V. Het kinderdagverblijf is gevestigd aan de Princentuin 3 in Breda. Er wordt reguliere opvang geboden met flexibele mogelijkheden van 06.00 uur 's ochtends tot 0.00 uur 's nachts, zeven dagen per week, aan maximaal 30 kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar verdeeld over twee stamgroepen: De kleine Muis (0-2 jaar) met maximaal 12 kindplaatsen en De Vos (2-4 jaar) met maximaal 16 kindplaatsen per dag. Het kinderdagverblijf is opgenomen in het landelijk register kinderopvang per 19 april 2018.

Onderzoeksgeschiedenis

Het Landelijk Register Kinderopvang geeft een overzicht van alle onderzoeken van de locatie. Hier volgt een overzicht van de meest recente onderzoeken:

23-11-2021: jaarlijks onderzoek. De houder voldoet aan de beoordeelde wettelijke eisen.

24-05-2022: jaarlijks onderzoek. De houder voldoet aan de beoordeelde wettelijke eisen.

07-11-2022: jaarlijks onderzoek. De houder voldoet, na herstelaanbod op hoofdstuk ouderrecht, onderdeel oudercommissie, aan de beoordeelde wettelijke eisen.

08-08-2023: jaarlijks onderzoek. De houder voldoet niet aan de beoordeelde eisen. Er is een overtreding geconstateerd met betrekking tot hoofdstuk personeel en groepen, onderdeel verklaring omtrent het gedrag en personenregister.

21-06-2024: jaarlijks onderzoek. De houder voldoet aan de beoordeelde wettelijke eisen.

14-11-2024: incidenteel onderzoek. De houder voldoet aan de beoordeelde wettelijke eisen.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

De toezichthouder adviseert de gemeente op basis van de herbeoordeling om niet te handhaven omdat de overtreding hersteld is.

Observaties en bevindingen

Algemene voorwaarden kwaliteit en naleving

In het hoofdstuk 'Algemene voorwaarden kwaliteit en naleving' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- administratie;
- medewerking en naleving.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Administratie

Overtreding

De toezichthouder heeft een overtreding geconstateerd op het gebied van administratie met betrekking tot de algemene voorwaarden kwaliteit en naleving.

Toelichting

Volgens artikel 1.52, lid 1, van de Wet kinderopvang dient kinderopvang te geschieden op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van een kindercentrum en de ouder.

Tijdens het incidenteel onderzoek van d.d. 23-01-2025, naar aanleiding van de melding, is vastgesteld dat het kind van de ouder op de presentielijst van de kinderen staat vermeld. Dit kind is in december 2024 op zes dagen en in januari 2025 op één dag opgevangen bij The Nanny 24/7. Er ontbreekt echter een ondertekend opvangcontract tussen de houder en de ouder.

De ouder stelt dat hij herhaaldelijk heeft gevraagd om het contract maar dit niet heeft ontvangen om te ondertekenen. Hij had verwacht het document per e-mail of via het portaal te ontvangen. De eerste dag waarop het kind is opgevangen bij The Nanny 24/7 is d.d. 06-12-2024. Pas op d.d. 31-12-2024 heeft hij het (concept-)opvangcontract per e-mail ontvangen. Dit is door geen van beide partijen nog ondertekend.

De houder verklaart dat het contract al weken klaar ligt in de garderobe van het kinderdagverblijf om door de ouder te worden ondertekend. De ouder is in december 2024 echter meerdere keren afwezig geweest vanwege ziekte van het kind, waardoor het contract vermoedelijk niet is getekend. De assistent-leidinggevende bevestigt dit. De houder heeft de papieren versie van het contract zelf wel ondertekend. The Nanny 24/7 werkt niet met digitale handtekeningen.

De houder geeft aan dat de ouder in het administratiesysteem de opvanguren voor december heeft ingevuld. Hierdoor ging de houder ervan uit dat de ouder akkoord was met de opvang en de bijbehorende kosten.

Het ontbreken van een ondertekend opvangcontract is een overtreding van de Wet kinderopvang. Zonder een contract is er geen formele overeenkomst, wat kan leiden tot juridische complicaties bij geschillen over betalingen, aansprakelijkheid of afspraken. Daarnaast kunnen ouders, zonder de gegevens uit een contract, geen kinderopvangtoeslag aanvragen, wat kan resulteren in hogere kosten.

De toezichthouder heeft via een steekproef onderzocht of er op dit moment nog meer kinderen zonder contract worden opgevangen. Dit blijkt niet het geval. De houder benadrukt dat opvang zonder contract normaal gesproken niet voorkomt en wijt deze situatie aan de wens om de ouder

5 van 21

snel te helpen bij het vinden van opvang. Ook de oudercommissie is van bovenstaande bedoelingen overtuigd.

Herstelaanbod

De toezichthouder heeft geconstateerd dat binnen de organisatie een tekortkoming in de administratieve processen heeft geleid tot opvang zonder een geldige opvangovereenkomst. Hoewel zowel de houder als de ouder erkennen dat kinderopvang alleen mag plaatsvinden op basis van een ondertekende overeenkomst, is in dit geval incidenteel een contract niet ondertekend. De overtreding kan niet met terugwerkende kracht worden hersteld, maar de toezichthouder kiest ervoor om een herstelaanbod te doen vanwege het verbeterende effect op korte termijn. Hierbij is rekening gehouden met meerdere factoren, zoals de korte duur van de overtreding (zeven opvangdagen), de welwillendheid van de ouder en het handelen 'te goeder trouw' van de houder. Om herhaling te voorkomen, dient de houder de interne controle op schriftelijke overeenkomsten te verbeteren. Dit houdt in dat er een procesverbetering wordt doorgevoerd om te waarborgen dat opvang alleen plaatsvindt met een geldige overeenkomst. De houder krijgt een hersteltermijn van vier weken om deze maatregelen te implementeren. Bovenstaande maatregelen moeten genomen zijn, vòòr d.d. 03-03-2025.

De houder heeft adequaat gehandeld en de maatregelen binnen de hersteltermijn genomen op 18-02-2025. De toezichthouder heeft hierna de overtreding opnieuw beoordeeld op 25-02-2025. Hieruit is gebleken dat de overtreding waarop herstelaanbod is gegeven, is hersteld.

De houder heeft de tekortkoming direct opgepakt. De verandering die de houder heeft aangebracht is dat er een protocol Plaatsingsbeleid is opgesteld om te voorkomen dat een kind opvang geniet zonder dat er een plaatsingsovereenkomst is ondertekend. Door op deze wijze te werken kan de opvang enkel en alleen starten na ondertekenen van het contract. Het resultaat is dat geen enkele ouder zonder opvangcontract meer tussendoor glipt. De ouder krijgt geen toegang tot het ouderportaal wanneer het opvangcontract niet is ondertekend. De ouder kan alleen opvang afnemen wanneer de gevraagde opvang door de ouder is ingevoerd in het ouderportaal. De oudercommissie is op de hoogte van deze aanscherping in het beleid.

De houder voldoet na herstelaanbod aan de beoordeelde wettelijke eisen.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde na herstelaanbod, is voldaan:

Kinderopvang geschiedt op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van een kindercentrum en de ouder.
(art 1.52 Wet kinderopvang)

Medewerking en naleving

De houder heeft volledig meegewerkt aan het onderzoek. Tijdens het twee uur durende locatiebezoek heeft de houder toegelicht hoe de situatie met de ouder is verlopen en welke stappen zijn genomen. Daarnaast heeft de houder vragen beantwoord, contactgegevens verstrekt van de oudercommissie en alle gevraagde documenten per e-mail naar de toezichthouder gestuurd.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder
- Gesprek locatieverantwoordelijke
- Gesprek anders namelijk: (oudercommissielid, telefonisch op d.d. 30-01-2025)
- Schriftelijke overeenkomst (opgemaakt opvangcontract, zonder ondertekening ouder, ingezien door toezichthouder bij houder)
- Administratiesysteem (Portabase)
- Presentielijst kind december 2024 en januari 2025
- Gesprek ouder, telefonisch d.d. 16-01-2025, d.d. 22-01-2025, d.d. 24-01-2025 en d.d. 30-01-2025
- Schriftelijke overeenkomst, opgemaakt opvangcontract, zonder ondertekening, toegestuurd aan de toezichthouder, door de ouder
- Steekproef schriftelijke overeenkomsten, startende ouder/kind
- Protocol plaatsingsbeleid, toegezonden aan toezichthouder op 18-02-2025

Pedagogisch klimaat

In het hoofdstuk 'Pedagogisch klimaat' beoordeelt de toezichthouder het volgende onderwerp:

- pedagogisch beleid.

Hieronder staat de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Pedagogisch beleid

Melding en onderzoek

Op d.d. 16-01-2025 is er een melding binnengekomen bij de toezichthouder van een ouder met een kind bij kinderopvangorganisatie The Nanny 24/7. De ouder is recent gestart met flexibele opvang bij The Nanny 24/7. Het is voor hem de eerste kennismaking met kinderopvang in het algemeen. Het eenjarige kind is in de maand december 2024 en aanvang januari 2025 op flexibele basis, met name op onregelmatige tijden opgevangen op de opvanglocatie van The Nanny 24/7.

De ouder heeft zorgen over een medewerker die volgens de opvang alleen hand- en spandiensten zou verrichten, maar in de praktijk ook groepstaken uitvoert zoals het ontvangen van ouders, verschonen van kinderen en uit bed halen. Dit verbaasde de ouder, omdat zowel bij het intakegesprek begin december 2024 als op de website enkel 'hand- en spandiensten' en 'rechterhand' als taken van deze mannelijke medewerker worden vermeld.

In januari 2025, 's ochtends rond 6.00 uur heeft de mannelijke medewerker bij binnenkomst aangeboden om het kind te verschonen. De ouder weigerde dit en heeft om een gediplomeerde vrouwelijke beroepskracht gevraagd. Hieraan is gehoor gegeven maar volgens de ouder met tegenzin.

Tijdens het onderzoek op d.d. 23-01-2025 bevestigde de houder dat dit is voorgevallen. Volgens de houder is dit echter zonder tegenzin gebeurd maar was de vrouwelijke beroepskracht op dat moment met andere huishoudelijke taken bezig. De houder stuurde later een e-mail aan de ouder met het advies om elders opvang te zoeken als hij zich hier niet prettig bij voelde. De ouder vatte dit op als een eenzijdige beëindiging van de opvang en dat daarmee 'de kous af was'. De houder schrijft o.a. : *"Ik denk dat het beter is, ook voor morgen een andere oplossing te zoeken"*. De houder erkent dat de e-mail geïnterpreteerd kon worden als ware het een beëindiging.

Naar aanleiding van de melding heeft de toezichthouder onderzocht of de functie en werkzaamheden van deze medewerker overeenkomen met het pedagogisch beleidsplan.

Functie en taken van de medewerker

De toezichthouder constateert dat de medewerker, eerder bekend als vrijwilliger, sinds september 2024 de functie van groepshulp heeft ingenomen. Volgens het pedagogisch beleidsplan ondersteunt een groepshulp beroepskrachten en verricht deze licht verzorgende en huishoudelijke taken onder begeleiding. Het zelfstandig uitvoeren van verzorgende taken en het ontvangen van ouders vallen hier niet onder.

De toezichthouder heeft onderzocht welke informatie ouders hierover ontvangen. Volgens het meest actuele pedagogisch beleidsplan wordt een groepshulp bij The Nanny 24/7 als volgt ingezet:

De groepshulp werkt groeps-ondersteunend door het uitvoeren van algemeen verzorgende taken en/of licht huishoudelijke werkzaamheden. De groepshulp voert onder begeleiding van de pedagogisch medewerker licht verzorgende werkzaamheden uit, zoals het kinderen eten geven, verschonen e.d. Voert licht huishoudelijke werkzaamheden uit ter ondersteuning van de

8 van 21

pedagogisch medewerkers. Houdt samen met de pedagogisch medewerker(s) toezicht op (buiten)activiteiten. Begeleidt samen met de pedagogisch medewerker(s) kinderen tijdens uitstapjes buiten het kindercentrum. De groepshulp neemt gebruikelijk deel aan werkoverleg. De groepshulp is in het bezit van een VOG en staat altijd boventallig en wordt niet meegenomen in de BKR."

De toezichthouder stelt vast dat de groepshulp taken uitvoert die binnen deze kaders passen. Er blijft echter onduidelijkheid over de mate van begeleiding bij verzorgende taken, aangezien de ouder meldt dat de groepshulp, ten tijde van het voorval, dit zelfstandig deed. Daarnaast was deze functie voor de nieuwe ouder niet te vinden in het (voormalige) pedagogisch beleidsplan ten tijde van de aanmelding.

Een lid van de oudercommissie geeft aan dat ouders die langer gebruikmaken van de opvang weten wat de groepshulp wel en niet doet. Volgens haar staat de groepshulp ook nooit alleen op de groep.

Hoewel de Wet kinderopvang de term 'groepshulp' niet expliciet benoemt, wordt deze functie wel gedefinieerd in de Subsidieregeling groepshulpen kinderopvang als een ondersteunende functie binnen een geregistreerd kindercentrum. De toezichthouder heeft bij de beoordeling gebruik gemaakt van deze algemeen erkende bron.

Standpunt van de houder

De houder, de locatieverantwoordelijke en de oudercommissie verklaren onafhankelijk van elkaar dat zij vertrouwen hebben in de groepshulp en benadrukken dat zijn werkzaamheden beperkt zijn. Verzorgende taken worden alleen buiten reguliere opvangtijden uitgevoerd. Tijdens reguliere opvangmomenten zijn er uitsluitend beroepskrachten op de groep. Incidenteel kan de groepshulp worden ingezet als extra ondersteuning.

De houder geeft daarnaast aan dat de groepshulp bewust beperkt wordt ingezet, niet vanwege zijn capaciteiten maar vanwege mogelijke vooroordelen over mannen in de kinderopvang. Hij werkt daarom slechts acht uur per week als groepshulp.

Volgens de houder worden ouders bij het intakegesprek geïnformeerd over de inzet van de groepshulp. Bij het intakegesprek van de betreffende ouder was de groepshulp aanwezig maar de ouder herinnert zich niet dat hij als zodanig werd voorgesteld.

De ouder mailt op d.d. 11-01-2025 aan de houder: *"Er is mij nooit verteld, ook tijdens het intakegesprek niet, dat er een man, [...] echt actief zorg zou dragen voor kinderen die bij jullie bij de opvang komen. Dat hij aanwezig zou zijn de meeste tijd dat wist ik, niet dat hij actief betrokken zou zijn bij verzorging van kinderen."*

De toezichthouder verwijst naar hoofdstuk 6 (Ouderrecht) voor verdere beoordeling van de informatievoorziening aan (toekomstige) ouders.

Bevindingen

De houder verklaart in het onderzoek en in een e-mail aan de ouder van 11 januari 2025 dat zij samen met een mannelijke vrijwilliger de opvang buiten reguliere uren verzorgt. Omdat deze ouder het kind vaak op deze momenten brengt (buiten 08:00-17:30 uur), komt hij of zij telkens dezelfde mannelijke medewerker tegen. De houder stelt dat de aanwezigheid van deze medewerker bedoeld is om te voldoen aan het vierogenprincipe.

Conclusie

De toezichthouder constateert dat het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan en dat er voor zorg gedragen wordt dat in de dagopvang conform het pedagogisch beleidsplan wordt gehandeld. Het pedagogisch beleidsplan bevat een concrete beschrijving van de taken die groepshulpen in de dagopvang kunnen uitvoeren en de wijze waarop zij hierbij worden begeleid.

De houder voldoet aan de wettelijke beoordeelde eisen.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder
- Gesprek locatieverantwoordelijke
- Pedagogisch beleidsplan (versie 2.0 2024-11 (d.d. 17-11-2024))
- Gesprek ouder
- Gesprek oudercommissielid, telefonisch (d.d. 30-1-2025)
- Arbeidsovereenkomst groepshulp
- Website: <https://thenanny24-7.nl/over-ons/>
- Website: Rijksdienst voor ondernemend Nederland: <https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/groepshulpen-kinderopvang>

Personeel en groepen

In het hoofdstuk 'Personeel en groepen' beoordeelt de toezichthouder het volgende onderwerp:

- verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang;
- Hieronder staat de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

Tijdens het onderzoek van de toezichthouders is beoordeeld of de registratie en koppeling van de verklaring omtrent het gedrag in het personenregister kinderopvang is gerealiseerd. De aanwezige beroepskrachten, de pedagogisch coach, de assistent leidinggevende, de groepshulp en de houder zijn geregistreerd en gekoppeld.

De houder voldoet aan de beoordeelde wettelijke eisen.

Aantal beroepskrachten en eisen aan de inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiairs

Melding en onderzoek

Op 16 januari 2025 heeft een ouder met een kind bij kinderopvangorganisatie The Nanny 24/7 een melding ingediend bij de toezichthouder. De ouder uit hierin onder andere zorgen over de naleving van het vierogenprincipe buiten reguliere opvanguren. Volgens de ouder wordt dit principe mogelijk onjuist toegepast en niet op de manier waarvoor het bedoeld is.

De toezichthouder heeft onderzocht hoe de houder het vierogenprincipe in de praktijk brengt.

Hieronder volgt een samenvatting van de bevindingen.

Bevindingen

De houder verklaart in het onderzoek en in een e-mail aan de ouder van 11 januari 2025 dat zij samen met een mannelijke vrijwilliger de opvang buiten reguliere uren verzorgt. Omdat deze ouder het kind vaak op deze momenten brengt (buiten 08:00-17:30 uur), komt hij of zij telkens dezelfde medewerker tegen. De houder stelt in de mail aan de ouder dat de aanwezigheid van deze medewerker bedoeld is om te voldoen aan het vierogenprincipe.

In het pedagogisch beleidsplan van de organisatie staat hierover het volgende:

"Volgens de Wet Kinderopvang moet tijdens openingstijden altijd worden voldaan aan het vierogenprincipe. Dit betekent dat een beroepskracht of beroepskracht in opleiding alleen mag werken wanneer hij of zij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene. Dit kan een collega, stagiair (18+), kantoomedewerker of vrijwilliger zijn. Het doel hiervan is het minimaliseren van het risico op grensoverschrijdend gedrag.

Wij hechten veel waarde aan de veiligheid van de kinderen en tolereren geen grensoverschrijdend gedrag. Daarom passen wij dagelijks het vierogenprincipe toe. Dit houdt in dat pedagogisch medewerkers en de houder elkaar regelmatig onverwacht controleren. Verdere details over de toepassing zijn vastgelegd in het beleid voor veiligheid en gezondheid."

Volgens de wetgeving is het vierogenprincipe vastgelegd in het Besluit kwaliteit kinderopvang, artikel 4, lid 4. Hierin staat dat een beroepskracht, beroepskracht in opleiding of stagiair alleen mag werken als hij of zij door een andere volwassene gezien of gehoord kan worden. De toezichthouder constateert dat de houder dit principe in praktijk uitvoert door altijd een andere volwassene fysiek aanwezig te laten zijn. Dit is één manier om aan de wet te voldoen.

Een alternatieve mogelijkheid is cameratoezicht, mits ouders hierover geïnformeerd zijn en de oudercommissie hiermee instemt. Wel moet er altijd iemand op afstand kunnen meekijken of onaangekondigd fysiek aanwezig kunnen zijn.

Conclusie

De houder voldoet aan de beoordeelde wettelijke eisen.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder
- Gesprek locatieverantwoordelijke
- Personenregister Kinderopvang
- VOG-verificatie houder

Ouderrecht

In het hoofdstuk 'Ouderrecht' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- informatie;
- klachten en geschillen.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Informatie

Overtreding

De toezichthouder constateert dat de houder, nieuwe ouders niet altijd volledig informeert over het beleid.

Toelichting

Artikel 1.57d van de Wet kinderopvang verplicht houders van kindercentra of gastouderbureaus om ouders en belangstellenden te informeren over het beleid. Dit omvat onder andere het pedagogisch beleid, het veiligheids- en gezondheidsbeleid en andere relevante zaken. Deze informatie moet eenvoudig toegankelijk zijn, bijvoorbeeld via de website of een inzageplek in de opvang. Het doel is transparantie en het bieden van inzicht in de werkwijze en kwaliteit van de opvang. Ook voor ouders die opvang overwegen bij de desbetreffende organisatie.

Tijdens het onderzoek op d.d. 23-01-2025 stelde de toezichthouder vast dat een vrijwilliger binnen de organisatie inmiddels een arbeidscontract heeft als groepshulp. Dit was niet eerder gemeld, ondanks dat de toezichthouder in 2023 en 2024 gesprekken voerde met de houder en beroepskrachten over de inzet van de vrijwilliger. De toezichthouder heeft onderzocht hoe deze wijziging in functie wordt gecommuniceerd. Op de website worden bij alle medewerkers hun functies vermeldt, zoals assistent-manager en pedagogisch medewerkers. Bij de groepshulp ontbreekt een functieomschrijving; er staat alleen "*Rechterhand van Annemarie, verricht hand- en spandiensten.*"

Deze bevinding, samen met het gestelde door de ouder, dat hij onvolledig mondeling op de hoogte is gebracht over de taken en verantwoordelijkheden van de medewerker, waardoor hij zich niet gerealiseerd heeft dat de medewerker die hand- en spandiensten verricht, ook ingezet wordt voor groepstaken, zorgt ervoor dat de toezichthouder constateert dat de houder te kort schiet in de informatievoorziening voorafgaand aan de opvang. De ouder geeft aan dat hij met de juiste informatie mogelijk voor een andere vorm van opvang had gekozen.

Een lid van de oudercommissie verklaart dat ouders die langer gebruikmaken van de opvang goed op de hoogte zijn van de rol van de groepshulp en deze waarderen. Dit suggereert dat vooral nieuwe ouders onvoldoende worden geïnformeerd. Het is daarom belangrijk dat de houder tijdens het kennismakings- of intakegesprek en via de website en beleidsplannen duidelijk communiceert over de inzet van de groepshulp.

Herstelaanbod

De toezichthouder heeft geconstateerd dat binnen de organisatie een tekortkoming in de informatievoorziening aan nieuwe ouders heeft geleid tot ontevredenheid bij in ieder geval één van de nieuwe ouders. Ondanks goede bedoelingen van de houder blijkt een nieuwe ouder niet volledig te zijn geïnformeerd over het te voeren beleid zoals beschreven in artikel 1.48d tot en met 1.57d van de Wet kinderopvang.

De toezichthouder kiest ervoor om een herstelaanbod te doen vanwege het verbeterende effect op korte termijn:

Om herhaling te voorkomen, dient de houder de informatievoorziening (fysiek en digitaal) voor nieuwe ouders te verbeteren, zodat alle ouders op een uniforme en volledige manier worden geïnformeerd over de werkwijze van de opvang. Dit ter voorkoming dat bepaalde informatie slechts bij sommige ouders bekend is, terwijl anderen hiervan niet op de hoogte zijn bij aanvang van de opvang. Dit houdt in dat er een procesverbetering wordt doorgevoerd om te waarborgen dat de informatievoorziening aan nieuwe ouders bij elke nieuwe ouder compleet is. De houder krijgt een hersteltermijn van vier weken om deze maatregelen te implementeren. Bovenstaande maatregelen moeten genomen zijn vòòr d.d. 03-03-2025.

De houder heeft adequaat gehandeld en de maatregelen binnen de hersteltermijn genomen op 18-02-2025. De toezichthouder heeft hierna de overtreding opnieuw beoordeeld op 25-02-2025. Hieruit is gebleken dat de overtreding waarop herstelaanbod is gegeven, is hersteld.

De houder heeft de tekortkoming direct opgepakt. De veranderingen die de houder in de organisatie heeft doorgevoerd zijn:

1. Het maken en toepassen van een Checklist intake. Hierin heeft de houder alle onderwerpen staan die de houder bespreekt tijdens het intakegesprek zodat alle ouders dezelfde informatie krijgen zoals huisregels, werkwijze, maaltijden, medewerkers en diversiteit.
2. Het van toepassing verklaren van een diversiteitsverklaring voor de organisatie
3. Het aanpassen/bijwerken van de website op het gebied van functies van de medewerkers.

De oudercommissie is op de hoogte dat deze veranderingen zijn geïmplementeerd.

Conclusie

De houder voldoet, na herstelaanbod, aan de beoordeelde wettelijke eisen.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde na herstelaanbod, is voldaan:

De houder van een kindercentrum informeert de ouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid zoals beschreven in artikel 1.48d tot en met 1.57d van de wet.
(art 1.54 lid 1 Wet kinderopvang)

Klachten en geschillen

Melding en onderzoek

Op d.d. 16-01-2025 ontving de toezichthouder een melding van een ouder met een kind bij kinderopvangorganisatie The Nanny 24/7. Omdat de opvang van het kind abrupt is beëindigd, heeft de toezichthouder onderzocht hoe de houder in het algemeen omgaat met klachten en of er een schriftelijke klachtenregeling is.

Uit het onderzoek blijkt dat de houder een schriftelijke klachtenregeling heeft, vastgelegd in zowel het pedagogisch beleidsplan als het interne klachtenreglement. Daarnaast is gedurende het onderzoek duidelijk geworden dat de houder met haar e-mail over de mannelijke medewerker in de organisatie die op de niet-reguliere uren altijd aanwezig zal zijn, niet de intentie had om de opvang te beëindigen. Zij gaf naar haar idee slechts het advies om andere opvang te zoeken die naar het oordeel van de ouder wel passend zou zijn. De ouder heeft echter de e-mail opgepakt als eenzijdige beëindiging van de opvang. De houder beaamt dat de e-mail ook op die manier gelezen kan worden door een ontvanger en betreurt dit.

14 van 21

De houder geeft aan op d.d. 14-01-2025 nog telefonisch contact te hebben opgenomen echter de ouder niet meer bereikt te hebben. De houder geeft aan dat er van haar kant op dat moment nog gesproken had kunnen worden met elkaar om de klachten te bespreken en op te lossen. De ouder geeft op d.d. 16-01-2025 in de mail aan de houder aan, het schandalig te vinden dat er nog geen reactie is op zijn mails van d.d. 11-01-2025, 12-01-2025 en 13-01-2025.

Standpunt van de oudercommissie

Een lid van de oudercommissie bevestigt op de vraag van de toezichthouder of de klachtenregeling bij ouders bekend is, dat de houder de klachtenregeling regelmatig onder de aandacht brengt bij de ouders, via nieuwsbrieven. Daarnaast kan de oudercommissie, los van de houder en geanonimiseerd, zelf klachten in behandeling nemen, zoals beschreven in de werkwijze van de organisatie. De oudercommissie is direct op de hoogte gesteld van deze situatie met de ouder en er zijn de afgelopen jaren geen andere klachten bij hen bekend. Het oudercommissielid benadrukt dat de houder zich inzet voor de kinderen en gezinnen, dat de flexibele opvang een uitkomst biedt voor veel ouders en dat de situatie in dat licht zou moeten worden beoordeeld.

De ouder kan gebruikmaken van zowel de interne als externe klachtenregeling. Er zijn hier door de toezichthouder geen belemmeringen in geconstateerd. Deze officiële route is echter van beide kanten niet gevolgd.

Conclusie

De houder voldoet aan de beoordeelde wettelijke eisen.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder
- Gesprek locatieverantwoordelijke
- Pedagogisch beleidsplan (versie 2.0 2024-11 (d.d. 17-11-2024))
- Klachtenregeling (toegezonden aan de toezichthouder op 26-01-2025)
- Aansluiting De Geschillencommissie Kinderopvang
- Gesprek oudercommissielid (, telefonisch 30-01-2025)
- Gesprek ouder
- Brief van melder m.b.t. ingebrekestelling ontvangen via houder
- Brief van houder m.b.t. verrekening na ingebrekestelling via houder
- Checklist intake, toegezonden aan de toezichthouder op d.d. 18-02-2025
- Diversiteitsverklaring, toegezonden aan de toezichthouder op d.d. 18-02-2025

Overzicht getoetste inspectie-items

Algemene voorwaarden kwaliteit en naleving
Administratie
Kinderopvang geschiedt op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van een kindercentrum en de ouder. (art 1.52 Wet kinderopvang)
Medewerking en naleving
De houder verleent binnen een door de toezichthouder gestelde redelijke termijn alle medewerking die redelijkerwijs kan worden gevraagd, aan een vordering die of verzoek dat binnen het kader van het onderzoek en de bevoegdheid van de toezichthouder wordt gedaan. (art 1.50 lid 1, art 1.62 lid 1, 2 en 4 Wet kinderopvang; art 5:20 lid 1 Algemene wet bestuursrecht)
Pedagogisch klimaat
Pedagogisch beleid
Het kindercentrum beschikt over een pedagogisch beleidsplan. De houder van een kindercentrum draagt er zorg voor dat in de dagopvang conform het pedagogisch beleidsplan wordt gehandeld. (art 1.49 lid 1 en 2 en 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 3 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang)
Het pedagogisch beleidsplan bevat, indien van toepassing, een concrete beschrijving van de taken die beroepskrachten in opleiding, stagiairs en vrijwilligers in de dagopvang kunnen uitvoeren en de wijze waarop zij hierbij worden begeleid. (art 1.50 lid 2 Wet kinderopvang; art 3 lid 3 onder d Besluit kwaliteit kinderopvang)
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 en de bestuurder, vennoot, maat of beheerder van dat 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)

Aantal beroepskrachten en eisen aan de inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiairs

Indien de inzet van het aantal in te zetten beroepskrachten als bedoeld in artikel 7, lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang ertoe leidt dat in het kindercentrum slechts één beroepskracht aanwezig is, is tevens een volwassene beschikbaar die telefonisch bereikbaar is en die binnen vijftien minuten in het kindercentrum aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit.
De houder van een kindercentrum informeert de bij het kindercentrum werkzame personen over de naam en het telefoonnummer van deze persoon.
(art 1.49 lid 1, 1.50 lid 1 en 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang; art 7 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang)

Ouderrecht

Informatie

De houder van een kindercentrum informeert de ouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid zoals beschreven in artikel 1.48d tot en met 1.57d van de wet.
(art 1.54 lid 1 Wet kinderopvang)

Klachten en geschillen

De houder van een kindercentrum treft een regeling 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.

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

De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder van een kindercentrum 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 afhandelt;
- de klacht uiterlijk zes weken na indiening afhandelt;
- 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)

De houder van een kindercentrum brengt de klachtenregeling ten behoeve van ouders en wijzigingen daarvan op een passende wijze onder de aandacht van ouders en handelt overeenkomstig deze klachtenregeling.

(art 1.57b lid 3 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 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, 1.57 lid 1, 1.60 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening	: The Nanny 24/7 flexibele kinderopvang Princenhage B.V.
Website	: http://thenanny24-7.nl
Vestigingsnummer KvK	: 000039031241
Aantal kindplaatsen	: 30
Gesubsidieerde voorschoolse educatie	: Nee

Gegevens houder

Naam houder	: The Nanny 24/7 flexibele kinderopvang Princenhage B.V.
Adres houder	: Joshof 27
Postcode en plaats	: 4813 EZ Breda
KvK nummer	: 70793093
Aansluiting geschillencommissie	: Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD	: GGD West-Brabant
Adres	: Postbus 3024
Postcode en plaats	: 5003 DA Tilburg
Telefoonnummer	: 088-6392000
Onderzoek uitgevoerd door	: L. Dubois J. van Herwijnen

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente	: Breda
Adres	: Postbus 90156
Postcode en plaats	: 4800 RH Breda

Planning

Datum inspectie	: 23-01-2025
Opstellen concept inspectierapport	: 25-02-2025
Zienswijze houder	: 13-03-2025
Vaststelling inspectierapport	: 18-03-2025
Verzenden inspectierapport naar houder	: 19-03-2025
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 19-03-2025
Openbaar maken inspectierapport	: 08-04-2025

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Wij danken de toezichthouder voor de wijze waarop dit onderzoek heeft plaatsgevonden en de constructieve wijze tot verbeteringen van onze procedures te komen.

Fijn dat we de puntjes weer op de i hebben kunnen zetten om zodoende onvolkomenheden te verbeteren en nog professioneler te kunnen worden. Door dit onderzoek zijn onze procedures nog verder gedefinieerd, welke de kwaliteit zeer zeker ten goede is gekomen.

Nogmaals hartelijk dank daarvoor.

Er staat een aantal onjuistheden in het rapport:

Op pagina 8 van het rapport is de weergave van de ouder niet correct. Er werd aangegeven dat het kind mogelijk verschoond diende te worden vanwege een poepluier. De ouder ging er vanuit dat dit door de mannelijke medewerker gedaan zou worden. Hierop heeft de ouder te kennen gegeven dat hij niet wenste dat dit door de mannelijke medewerker gedaan zou worden en werd er gevraagd om een vrouwelijke beroepskracht. De vrouwelijke beroepskracht was op dat moment de was aan het sorteren in het washok. Toen beide medewerkers de ouder te woord wilden staan was deze zonder enige mededeling alweer vertrokken. Onzerzijds is niet aangegeven aan de ouder wie het kind zou controleren. De betreffende ouder heeft zijn wens niet gemotiveerd.

Op pagina 15 van het rapport geeft de toezichthouder aan dat "De ouder kan gebruikmaken van zowel de interne als externe klachtenregeling. Er zijn hier door de toezichthouder geen belemmeringen in geconstateerd. Deze officiële route is echter van beide kanten niet gevolgd."

Na ontvangst van diverse e-mailberichten van de ouder was de houder, gezien de inhoud van deze berichten, van oordeel dat er juridisch advies noodzakelijk was. Het juridisch advies was tot nader advies niet te reageren: juridisch gezien is er geen klacht ingediend en probeer het gesprek aan te gaan. De houder heeft geprobeerd een gesprek aan te gaan; van de zijde van de ouder bleek dit niet mogelijk. Overeenkomstig de klachtenregeling heeft de houder, binnen de gestelde termijn, de ouder geïnformeerd over zaken waar dit onderzoek van de GGD geen betrekking op heeft.

Voor alle overige zaken beroept de houder zich op het uit te brengen rapport. De houder heeft zover mogelijk gehandeld overeenkomstig de klachtenregeling.

The Nanny 24/7 flexibele kinderopvang Princenhage
Annemarie Priem
13 maart 2025