



Inspectierapport

Monteverdi (BSO)

Zandvoortepad 7

2051 BC Overveen

Registratienummer 243638917

Toezichthouder:	GGD Kennemerland
In opdracht van gemeente:	Bloemendaal
Datum inspectie:	05-08-2021
Type onderzoek:	Incidenteel onderzoek
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

Het onderzoek	3
Onderzoeksopzet	3
Beschouwing	3
Advies aan College van B&W	4
Observaties en bevindingen	5
Ouderrecht.....	5
Overzicht getoetste inspectie-items	9
Ouderrecht.....	9
Gegevens voorziening	10
Opvanggegevens	10
Gegevens houder.....	10
Gegevens toezicht	10
Gegevens toezichthouder (GGD)	10
Gegevens opdrachtgever (gemeente)	10
Planning	10
Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum	11

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.

Beschouwing

Op 5 augustus 2021 heeft GGD Kennemerland in opdracht van de gemeente Bloemendaal een incidenteel onderzoek uitgevoerd bij buitenschoolse opvang Monteverdi in Overveen. De aanleiding was een signaal, een klacht. Tijdens dit incidenteel onderzoek zijn enkele voorwaarden uit de Wet kinderopvang getoetst, met name de uitvoering van de klachtenregeling.

In deze beschouwing staan de resultaten van het uitgevoerde onderzoek. Na de feiten over het kindercentrum volgen de belangrijkste bevindingen. Deze zijn elders in het rapport uitgewerkt.

Covid-19

Opgemerkt moet worden dat dit onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode dat er sprake is van de wereldwijde uitbraak van Covid-19. De toezichthouder heeft bij het inspectiebezoek de adviezen van het RIVM opgevolgd (zoals handhygiëne en het houden van voldoende afstand) en had tijdens het bezoek zelf geen klachten.

Feiten over BSO Monteverdi

Buitenschoolse opvang Monteverdi is gehuisvest in Overveen en biedt opvang aan kinderen van 4 tot 13 jaar. De locatie is sinds 17 januari 2019 geregistreerd met tien kindplaatsen.

Kenmerkend voor deze BSO is het kleinschalige karakter van de BSO. Naast een gekwalificeerde beroepskracht wordt veelal een vrijwilliger, beroepskracht in opleiding of stagiair als extra ondersteuning ingezet.

Inspectiegeschiedenis

Naar aanleiding van het advies van de GGD op 23 januari 2018 heeft de gemeente Bloemendaal de aanvraag exploitatie buitenschoolse opvang Monteverdi afgewezen. Nadat de GGD geconstateerd had dat er toch kinderopvang werd aangeboden heeft de houder na een waarschuwing van de gemeente de opvang gestaakt.

Op 30 oktober 2018 is er een nieuwe aanvraag gedaan voor een buitenschoolse opvang met elf kindplaatsen. Vanwege een onvolledige aanvraag heeft de gemeente de aanvraag opgeschort. Houder heeft op 1 december 2018 een wijzigingsverzoek ingediend voor registratie met tien kinderen (in plaats van elf kinderen). Op 11 januari 2019 is een positief advies gegeven voor exploitatie van een BSO met tien kindplaatsen.

Tijdens het onderzoek na registratie van 9 april 2019 werd niet voldaan aan:

- aanvragen en koppelen van de verklaringen omtrent het gedrag vóór startdatum;
- plaatsen van het laatste inspectierapport op de website (hersteld na een herstelaanbod).

Tijdens een incidenteel onderzoek op 23 september 2019 is gebleken dat er opnieuw sprake was van niet geregistreerde kinderopvang. Kinderen met een overeenkomst voor BSO Monteverdi werden op een niet geregistreerde locatie opgevangen nadat de BSO in Haarlem was opgeheven en er niet op alle dagen plaats was op BSO Monteverdi. De houder is in de gelegenheid gesteld om dit direct te herstellen. Tijdens het tweede incidentele onderzoek (26 september 2019) is het aannemelijk gebleken dat er geen kinderopvang meer verzorgd of gefaciliteerd wordt welke niet geregistreerd is.

Tijdens incidenteel onderzoek van 30 september 2019 (met een tweede locatiebezoek op 2 oktober 2019) is geconstateerd dat de volgende voorwaarden onvoldoende zijn nageleefd:

- het voeren van een deugdelijke administratie;
- aanvragen en koppelen van de VOG's (verklaringen omtrent het gedrag) vóór startdatum;
- inzet van volwassene met certificaat eerste hulp.

Daarnaast kon een aantal voorwaarden niet of onvoldoende getoetst worden vanwege het ontbreken van een deugdelijke en actuele administratie.

Tijdens het nader onderzoek van 9 maart 2020 is gebleken dat de overtreding met betrekking tot een deugdelijke administratie nog niet hersteld was.

Tevens zijn er overtredingen geconstateerd die geen onderdeel waren van het nader onderzoek en derhalve niet beoordeeld zijn; het betrof:

- opvang van kinderen zonder plaatsingsovereenkomst door gastouderopvang op het adres van de BSO (vermenging van opvangvormen);
- beroepskracht-kindratio.

Tijdens het jaarlijkse onderzoek van 13 oktober 2020 zijn meerdere overtredingen na een maatregelen van de houder als hersteld beoordeeld. Het betrof overtredingen met betrekking tot:

- bevorderen kennis meldcode;
- samenstelling oudercommissie;
- reglement oudercommissie.

Tijdens hetzelfde onderzoek is geen herstelaanbod gegeven met betrekking tot de overtredingen op de voorwaarden:

- opvang op basis van een contract (vermenging gastouderopvang en BSO);
- deugdelijke administratie (recidive);
- verklaring omtrent gedrag (recidive);
- kwalificatie beroepskrachten;
- inzet van beroepskrachten in opleiding;
- inzet van pedagogisch beleidsmedewerkers/coaches
- inzet van volwassene met certificaat eerste hulp (recidive);
- veiligheids- en gezondheidsbeleid;
- informatierecht: plaatsen inspectierapport op de website (recidive).

Uit een nader onderzoek op 12 mei 2021 blijkt dat de overtredingen die tijdens de inspectie van 20 oktober 2020 zijn geconstateerd zijn opgeheven.

Belangrijkste bevindingen huidige onderzoek (incidenteel onderzoek 5 augustus 2021)

Hoewel de stappen uit de klachtenregeling zijn genomen, zijn er aandachtspunten die betrekking hebben op een zorgvuldige behandeling en tijdige afhandeling van de klacht alsmede het passend onder de aandacht brengen van de klachtenregeling.

Tijdens het onderzoek zijn enkele bevindingen gedaan die niet meegenomen zijn in het onderzoek. Dit betreft bevindingen en overtredingen met betrekking tot:

- actuele informatie op de website en het pedagogisch beleid;
- uitvoeren van de quarantaineregels van de overheid (gerelateerd aan afstand houden);
- administratie roosters;
- inzetten van stagiairs (volgens cao) en inzet beroepskrachten (EHBO en kwalificatie) op een geregistreerde opvanglocatie.

Zie voor toelichting in het rapport.

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

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

Observaties en bevindingen

Ouderrecht

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

De houder moet ouders informeren over een aantal onderwerpen, zoals: het pedagogisch beleid, de groepsgrootte, het aantal beroepskrachten per groep, de opleidingseisen van beroepskrachten, het veiligheids- en gezondheidsbeleid en de klachtenregeling. Ouders hebben adviesrecht over een aantal onderwerpen binnen de opvang.

De houder laat de ouders en het personeel weten waar zij het inspectierapport kunnen vinden. Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

Klachten en geschillen

In opdracht van de gemeente Bloemendaal is een incidenteel onderzoek uitgevoerd naar aanleiding van een signaal, een klacht van een ouder.

Op 2 juli 2021 is er een klacht ingediend bij de houder. Deze klacht bestaat uit vier onderdelen:

- Vertrek van een vaste beroepskracht, structurele roosterwisseling.
- Geen opvang op verschillende dagen terwijl er een schriftelijke overeenkomst is tussen houder en ouder.
- Kwaliteit van de opvang.
- Klachtbehandeling.

Klachtenregeling

Tijdens dit incidenteel onderzoek is getoetst of de houder een klachtenregeling heeft en of de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van ouders wordt gebracht.

Gebleken is dat de houder een klachtenregeling heeft vastgelegd die erin voorziet 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 bij de houder, 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.

In het pedagogisch beleid staat vermeld dat 'overige informatie' (waaronder de klachtenprocedure) beschreven staat in de informatiegids en op de website.

Op de website is de klachtenprocedure niet te vinden. De houder heeft aangegeven dat de informatie waaronder pedagogisch beleid en de informatiegids herzien wordt en de klachtenregeling op de website geplaatst zal worden.

Uitvoeren klachtenregeling

Tijdens dit incidenteel onderzoek is ook getoetst of de klachtenregeling in werking is gezet en de stappen zijn doorlopen.

De houder heeft op 2 juli 2021 aan de indiener van de klacht gemeld dat de klacht is ontvangen en in behandeling wordt genomen.

Vanaf 2 juli is er intensief emailcontact geweest tussen de houder en de indiener van de klacht. Hierin valt *indirect* de voortgang van de afhandeling af te lezen.

Vervolgens heeft de houder op 4 juli 2021 het opvangcontract met de indiener van de klacht eenzijdig beëindigd met als einddatum 21 augustus. Volgens de indiener van de klacht is dit een reactie op het indienen van de formele klacht. Volgens de houder liggen er meerdere oorzaken ten grondslag aan de opzegging.

De indiener van de klacht heeft geprobeerd in contact te komen met de oudercommissie om de zorgen kenbaar te maken en de oudercommissie te vragen een rol te spelen in het proces. De oudercommissie heeft aangegeven dat zij geen klachtencommissie zijn en de indiener van de klacht gewezen op de mogelijkheid om naar De Geschillencommissie te stappen. Wel is er een afspraak met de houder, de ouder en de oudercommissie gepland. Doel is te kijken wat er van deze klacht en de behandeling van de klacht in algemene zin geleerd kan worden.

Indiener van de klacht heeft tijdens het proces aangegeven niet tevreden te zijn met de reactie op de klacht, met het stopzetten van het contract daags na indienen van de formele klacht en heeft een tweede formele klacht ingediend over de klachtbehandeling en klachtafhandeling. Deze tweede klacht is nog in behandeling.

Op 13 augustus (verstrijken zes weken termijn) heeft de houder de indiener van de klacht schriftelijk geïnformeerd over de afhandeling van de eerste klacht en de redenen van het oordeel toegelicht.

De toezichthouder doet geen uitspraak over de inhoud van de klacht, of de klacht gegrond is en of de houder adequate maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van de klacht.

Opgemerkt moet worden dat er veel emailcontact is geweest tussen houder en indiener van de klacht maar dat de reactie van de houder defensief van aard is. Uit de reactie van de indiener van de klacht blijkt dat deze zich onvoldoende serieus genomen voelt.

Op basis van de toegestuurde informatie twijfelt de toezichthouder of de indiener voldoende op de hoogte is gehouden van de *feitelijke* voortgang van het onderzoek en of er sprake is van een zorgvuldig onderzoek van de klacht, ook gezien de timing van de eenzijdige opzegging van het opvangcontract. Gezien de urgentie (behoefte van de ouder aan kinderopvang en dit niet kunnen bieden en eenzijdige opzegging door de houder) is het ook de vraag of de klacht voldoende snel is afgehandeld.

Ondanks deze twijfel heeft de toezichthouder geoordeeld dat de stappen volgens de klachtenregeling zijn doorlopen.

Houder heeft verklaard uit deze situatie lering te willen trekken.

Het oordeel over de inhoudelijke behandeling en afhandeling van de klacht, een oordeel over niet nakomen van de schriftelijke overeenkomst en over de eenzijdige opzegging van de schriftelijke overeenkomst is een kwestie voor De Geschillencommissie. De houder is aangesloten bij De Geschillencommissie. De indiener van de klacht kan dit voorleggen bij De Geschillencommissie.

Overige bevindingen

Tijdens het onderzoek zijn enkele bevindingen gedaan die geen onderdeel waren van het onderzoek:

Uit de informatie van de indiener van de klacht blijkt tevens dat deze zich zorgen maakt over eventuele vermenging van opvang door verschillende houders door personeel uit te wisselen en kinderen van de ene houder op de opvang te plaatsen van de andere houder.

Tijdens het onderzoek is niet gebleken dat er sprake is van vermenging. Een van de beroepskrachten van Monteverdi heeft tevens een arbeidscontract bij de andere BSO. Ook zijn er enkele kinderen die een opvangovereenkomst hebben op twee BSO's. Zolang de administratie zorgvuldig wordt bijgehouden en kinderen op basis van een schriftelijke overeenkomst op meerdere BSO's worden opgevangen en beroepskrachten op basis van contract op meerdere BSO's worden ingezet, is dat toegestaan. De bedrijfsvoering van beide BSO's moeten onafhankelijk van elkaar kunnen worden verantwoord aan de toezichthouder van de GGD en aan de belastingdienst. Er is geen aanwijzing van vermenging van opvang door verschillende houders. Wel moet worden opgemerkt dat er informatie over een tweede BSO op de website van Monteverdi vermeld staat. Deze informatie is niet actueel en dient verwijderd te worden.

Gebleken is dat de houder na een buitenlandse vakantie de coronaregels met betrekking tot quarantaine heeft overtreden. Gezien de accommodatie en de inschatting dat anderhalve meter afstand houden niet altijd mogelijk is, is dit extra bezwaarlijk. Houder heeft dit erkend en verklaard dat dit achteraf gezien niet juist was.

Gebleken is dat de administratie niet volledig actueel is: op vrijdag 7 mei is er geen opvang geboden terwijl op het rooster vermeld staat dat er wel opvang is geboden. Houder heeft aangegeven dat de opvang op het laatste moment niet kon worden geboden.

Gebleken is dat de houder op twee dagen niet aan de kwaliteitseisen heeft voldaan wat betreft de Wet kinderopvang:

- De houder heeft op 30 april 2021 opvang aan huis verzorgd in de vorm van een oppas, betaald door de houder. Houder heeft verklaard dit als service te hebben aangeboden omdat zij op die dag niet aan de contractuele verplichtingen kon voldoen en geen opvang kon bieden en de ouder tegemoet wilde komen. Houder geeft nadrukkelijk aan dat dit oppas was en geen opvang. Het inzetten van een oppas betaald door de houder kan en moet in dit geval als een verkapte vorm van opvang gezien worden. Zeker als dit gebeurt op een dag waarop de ouder recht heeft op kinderopvang op basis van een schriftelijke overeenkomst en hierover mogelijk kinderopvangtoeslag wordt verkregen.

Door deze oplossing zijn tevens verschillende kwaliteitseisen vanuit de Wet kinderopvang overtreden.

- Er wordt opvang geboden op een niet geregistreerde opvanglocatie.
- Bovendien beschikt de ingezette persoon niet over een geldig EHBO certificaat en ook niet over een kwalificerend diploma.
- op 16 juli 2021 heeft de houder in de middag opvang verzorgd op de BSO door een stagiaire zonder geldig EHBO certificaat en zonder een kwalificerend diploma. Houder heeft verklaard ook deze oplossing als service te hebben aangeboden omdat zij op die dag niet aan de contractuele verplichtingen kon voldoen en geen opvang kon bieden en de ouder tegemoet wilde komen door 'oppas' aan te bieden op de BSO. Evenmin kan in dit geval niet gesproken worden van oppas. Op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen houder en ouder is kinderopvang geboden op de BSO door de inzet van een stagiair die niet volgens de voorwaarden in de cao is ingezet en bovendien niet over een kwalificerend diploma en EHBO certificaat beschikt.

Gebruikte bronnen

- Interview houder en informatie toegestuurd door houder
- Interview en informatie toegestuurd door ouder met klacht
- Website
- Pedagogisch beleidsplan (op website)
- Klachtenregeling en algemene voorwaarden
- Aansluiting geschillencommissie, Landelijk Register Kinderopvang
- Inzet personeel, kindaanwezigheid en roosters vanaf 26 april 2021 tot en met 5 augustus 2021

Overzicht getoetste inspectie-items

Ouderrecht

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 en voorziet erin 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 bij de houder, 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 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)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : Monteverdi
Website : <http://www.monteverdi-overveen.nl>
Vestigingsnummer KvK : 000032276567
Aantal kindplaatsen : 10

Gegevens houder

Naam houder : F. de Graaff
KvK nummer : 63352265
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Kennemerland
Adres : Postbus 5514
Postcode en plaats : 2000 GM Haarlem
Telefoonnummer : 023-5159500
Onderzoek uitgevoerd door : L. den Ouden

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Bloemendaal
Adres : Postbus 201
Postcode en plaats : 2050 AE OVERVEEN

Planning

Datum inspectie : 05-08-2021
Opstellen concept inspectierapport : 17-08-2021
Vaststelling inspectierapport : 08-09-2021
Verzenden inspectierapport naar houder : 08-09-2021
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 08-09-2021
Openbaar maken inspectierapport : 08-09-2021

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.