

## Inspectierapport

Het Kleine paradijs (BSO)  
Henry Moorestraat 81  
1328LT Almere  
Registratienummer 425037800

Toezichthouder:	GGD Flevoland
In opdracht van gemeente:	Almere
Datum inspectie:	17-03-2017
Type onderzoek:	Nader onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	22-03-2017

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Het onderzoek .....	3
Observaties en bevindingen .....	4
Overzicht getoetste inspectie-items .....	5
Gegevens voorziening .....	6
Gegevens toezicht .....	6

# 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 aangekondigd nader onderzoek.

## **Beschouwing**

### Aanleiding

Op 15 december 2016 heeft de toezichthouder een regulier onderzoek uitgevoerd bij buitenschoolse opvang het Kleine Paradijs, Henry Moorestraat 81 te Almere. Tijdens dit onderzoek is geconstateerd dat niet aan alle voorwaarden conform Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen en de daarbij behorende regelingen, wordt voldaan. De overtredingen betreffen het domein Ouderrecht. De interne klachtenregeling voldeed niet aan de voorwaarden en was niet schriftelijk vastgelegd met de procedure. Daarnaast was de houder niet aangesloten bij een erkende Geschillencommissie.

Naar aanleiding van de handhavingsbrief van gemeente Almere, heeft de houder tot 1 maart de tijd gekregen om de overtredingen te herstellen.

### Huidig onderzoek

Tijdens het documenten onderzoek blijkt dat de houder de vereiste documenten heeft nagestuurd. De documenten voldoen aan de wettelijke voorwaarden. Tevens is de houder sinds 9 januari 2017 aangesloten bij de Geschillencommissie.

De overtredingen zijn hersteld.

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

Geen handhaving.

## Observaties en bevindingen

### Ouderrecht

#### Inspectierapport 15 december 2016

*"De houder wijst de ouders op hun interne klachtenregeling. De procedure wordt echter niet beschreven. De houder heeft een klachtenverslag over het jaar 2015 op de website staan. In het klachtenverslag staan echter niet alle vaste onderdelen beschreven, die er in horen te staan. Op de website geeft de houder aan dat de ouders voor de externe klachten bij de SKK terecht kunnen. Dit is niet juist. Sinds 1 januari 2016 kunnen klachten niet meer bij de SKK terecht en horen de houders bij een erkende Geschillencommissie aangesloten te zijn".*

#### **Informatie**

De houder heeft op de website staan dat ouders gebruik kunnen maken van de interne klachtenregeling. Er wordt ook aangegeven dat er ouders en de oudercommissie gebruik kunnen maken van de externe klachtenregeling, de Geschillencommissie.

Het openbaar jaarverslag van het jaar 2015 heeft de houder de toezichthouder doen toekomen. De verplichte onderdelen staan hierin vermeld. Er zijn over het jaar 2015 geen klachten geweest.

Er wordt aan de wettelijke voorwaarden voldaan.

#### **Klachten en geschillen per 1 januari 2016**

De interne klachtenregeling is vastgesteld en bestaat uit de volgende verplichte onderdelen:

- 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 is aangesloten bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie voor het behandelen van:

- a) geschillen tussen houder en ouder 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.
- b) geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijke adviesrecht.

Er wordt aan de voorwaarden voldaan.

Gebruikte bronnen:

- Website (<http://www.krullevaartje.nl/ouderinformatie/>)
- Klachtenregeling (interne en externe klachtenregeling)
- Jaarverslag Wet klachtrecht cliënten zorgsector (jaar 2015)
- klachtenvrije brief SKK voor ouders en oudercommissie januari 2016
- klachtenformulier

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Ouderrecht</b>
<b>Informatie</b>
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)
De houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van ouders. (art 1.57c lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
De houder brengt, indien een jaarverslag klachten vereist is, het jaarverslag van het afgelopen jaar tijdig en op passende wijze onder de aandacht van de ouders. (art 1.57b lid 4, 8 en 9 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
<b>Klachten en geschillen per 1 januari 2016</b>
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)
De houder van een kindercentrum is aangesloten bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie voor het behandelen van: a) geschillen tussen houder en ouder 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. b) geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijke adviesrecht. (art 1.57c lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

Naam voorziening : Het Kleine paradijs  
Aantal kindplaatsen : 12

### Gegevens houder

Naam houder : Opvang Krullevaartje  
Adres houder : Carel Willinklaan 108  
Postcode en plaats : 1328LJ Almere  
Website : www.krullevaartje.nl  
KvK nummer : 39078647  
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 : R. Ramsanjhal

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

### Planning

Datum inspectie : 17-03-2017  
Opstellen concept inspectierapport : Niet van toepassing  
Zienswijze houder : Niet van toepassing  
Vaststelling inspectierapport : 22-03-2017  
Verzenden inspectierapport naar houder : 22-03-2017  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 22-03-2017  
Openbaar maken inspectierapport :