



Inspectierapport

Mare gastouderbureau (GOB)

Sweelinckplein 45

2517 GP 's-Gravenhage

Registratienummer 160012351

Toezichthouder:	GGD Haaglanden
In opdracht van gemeente:	's-Gravenhage
Datum inspectie:	02-12-2025
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	26-01-2026

Inhoudsopgave

Het onderzoek.....	3
Onderzoeksopzet.....	3
Beschouwing	3
Advies aan College van B&W.....	4
Observaties en bevindingen.....	5
Pedagogisch beleid	5
Personeel.....	6
Ouderrecht.....	7
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	12
Overzicht getoetste inspectie-items	14
Pedagogisch beleid	14
Personeel.....	14
Ouderrecht.....	14
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	17
Gegevens voorziening.....	19
Opvanggegevens	19
Gegevens houder.....	19
Gegevens toezicht.....	19
Gegevens toezichthouder (GGD)	19
Gegevens opdrachtgever (gemeente).....	19
Planning	19
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau	21

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 2 van de Wet kinderopvang. Het betreft een aangekondigd jaarlijks onderzoek.

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.

De toezichthouder heeft voorafgaand aan het onderzoek informatie opgevraagd bij de houder. Ook heeft de houder een vragenlijst ingevuld.

De toezichthouder heeft de volgende inspectieactiviteiten uitgevoerd:

- Documentenonderzoek naar het pedagogisch beleid, risico-inventarisaties, evaluatiegesprekken, voortgangsgesprekken, de meldcode kindermishandeling, het oudercommissiereglement, de klachtenregeling, overzichten en facturatie.
- Op 2 december 2025 heeft de toezichthouder het gastouderbureau bezocht. De toezichthouder heeft gesproken met de houder.
- De toezichthouder heeft dossiers van gastouders en vraagouders steekproefsgewijs ingezien.
- De houder heeft de kassiersfunctie van het gastouderbureau inzichtelijk gemaakt. Dit deed zij door middel van contracten en facturen.
- Na het bezoek heeft de toezichthouder per e-mail contact gehouden met de houder.

Beschouwing

Algemene kenmerken

Gastouderbureau Mare biedt gastouderopvang in heel Nederland.

Omvang gastouderbureau

Gastouderbureau Mare heeft ten tijde van het inspectiebezoek 400 geregistreerde gastouders. Voor 980 vraagouders bemiddelt het gastouderbureau de plaatsing van kinderen. Alle gastouders bieden opvang op het eigen woonadres/of bij de vraagouder thuis. De gastouders bieden opvang aan 1880 kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 12 jaar.

Op dit moment werken er 8 bemiddelingsmedewerkers, één administratief medewerker en één PR-medewerker voor het gastouderbureau.

Steekproef

De toezichthouder heeft met behulp van een steekproef een groot aantal van de dossiers ingezien.

Vragenlijsten aan gastouders

Ter voorbereiding op het inspectie-onderzoek heeft de toezichthouder vragenlijsten gestuurd naar 10 gekoppelde gastouders waarvan er 3 retour zijn ontvangen. De gastouders die de vragenlijst ingevuld hebben spreken hun tevredenheid uit over de begeleiding en de bereikbaarheid van Gastouderbureau Mare. Ook blijkt uit deze vragenlijsten dat er verschillend scholingsaanbod vanuit het gastouderbureau is.

Website houder

De houder heeft een duidelijke en informatieve website voor gast- en vraagouders.

Advies aan College van B&W

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

Tijdens dit inspectieonderzoek is een deel van de wettelijke kwaliteitseisen uit de Wet kinderopvang (Wko) beoordeeld.

Op de onderzochte items zijn drie overtredingen geconstateerd die onderdeel zijn van het domein 'Ouderrecht', inspectie-item 'Klachten en geschillen'.

Op een deel van deze overtredingen is het herstelaanbod van toepassing.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Pedagogische praktijk

Inleiding

De houder is er verantwoordelijk voor dat de gastouders handelen volgens het pedagogisch beleid van het gastouderbureau.

Beoordeling door toezichthouder

De houder en de bemiddelingsmedewerkers zorgen ervoor dat gastouders op alle voorzieningen voor gastouderopvang het pedagogisch beleid uitvoeren.

Dit doen zij op de volgende manieren:

- Bij het intakegesprek krijgen gastouders het pedagogisch beleid. Het beleid wordt dan besproken met de gastouder.
- Gastouders schrijven een eigen pedagogisch plan en houden dit actueel. Dit wordt regelmatig besproken tijdens de huisbezoeken.
- De gastouder kan het beleid in de eigen digitale omgeving inzien.
- Tijdens de huisbezoeken wordt geobserveerd of de gastouder handelt volgens het beleid. Het handelen van de gastouder en onderdelen uit het beleid worden dan besproken.

Er wordt voldaan aan de wettelijk gestelde kwaliteitseisen.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (2-12-2025)
- Vragenlijst houder gastouderbureau

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

Inleiding

De medewerkers van het gastouderbureau moeten een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG) hebben en ingeschreven staan in het Personenregister kinderopvang (PRK). De houder zorgt ervoor dat gastouders, huisgenoten en structureel aanwezigen in het PRK gekoppeld worden aan het gastouderbureau.

Beoordeling door toezichthouder

De toezichthouder ziet dat de houder, de bemiddelingsmedewerkers en de administratief medewerker staan ingeschreven in het PRK. Zij zijn ook gekoppeld aan het gastouderbureau. Ook de, door middel van een steekproef, beoordeelde gastouders, eventuele volwassen huisgenoten en structureel aanwezigen bij de voorziening staan ingeschreven in het PRK. Zij zijn ook gekoppeld aan het gastouderbureau.

De toezichthouder heeft het PRK bekeken tijdens het inspectiebezoek om :

- te beoordelen of de volwassen huisgenoten van de gastouders uit de steekproef zijn ingeschreven en gekoppeld;
- te beoordelen of eventueel structureel aanwezigen op de voorzieningen uit de steekproef zijn ingeschreven en gekoppeld.

Er wordt voldaan aan de wettelijk gestelde kwaliteitseisen.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (2-12-2025)
- Personenregister Kinderopvang
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken
- VOG-verificatie houder
- Administratiesysteem

Informatie

Inleiding

De houder van het gastouderbureau moet ouders informeren over een aantal onderwerpen. Zo informeert hij hen over welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat en welk deel naar de gastouder. De houder informeert de ouders ook over het pedagogisch beleid, de bereikbaarheid van het gastouderbureau en de geschillencommissie.

De houder plaatst het inspectierapport op de website, zodat ouders, gastouders en medewerkers dit makkelijk kunnen vinden.

Beoordeling door de toezichthouder

Schriftelijke overeenkomsten

De houder heeft drie schriftelijke overeenkomsten, namelijk:

- Overeenkomst gastouderbureau - ouder(s)
- Overeenkomst van opdracht tussengastouder - ouder(s).
- Overeenkomst gastouderbureau - gastouder.

In de overeenkomst gastouderbureau-ouder staat duidelijk welk bedrag de gastouder betaald krijgt. In dezelfde overeenkomst staat duidelijk wat de bureau- en bemiddelingskosten zijn (de uitvoeringskosten).

Gastouderbureau Mare maakt voor de kassiersfunctie gebruik van een eigen digitaal administratiesysteem.

De toezichthouder heeft 5 dossiers van vraagouders ingezien. Zij heeft de volgende punten beoordeeld:

- Zijn de contracten aanwezig
- Zijn de contracten ondertekend
- Staan de bedragen aan de gastouder en uitvoeringskosten aan het gastouderbureau in de contracten

Dit voldoet.

Informatie over het beleid van de houder

De houder informeert vraagouders en iedereen die daarnaar vraagt over het beleid van de houder.

De houder geeft deze informatie op de volgende manieren:

- Mondelinge informatie
- Informatie per e-mail
- Informatie op de website
- Informatie via het eigen administratiesysteem

Informatie over de bereikbaarheid

De houder is te bereiken via de telefoon en e-mail. Via de website zijn deze contactgegevens te vinden.

Inspectierapport

Het inspectierapport is in te zien op de website van gastouderbureau Mare. Hier is het meest recente rapport makkelijk te vinden.

Informatie over de Geschillencommissie

De houder brengt de mogelijkheid om geschillen in te dienen onder de aandacht van de ouders door middel van:

- De website
- Het persoonlijk portaal van de vraagouders

Er wordt voldaan aan de wettelijk gestelde kwaliteitseisen.

Oudercommissie

Inleiding

De houder stelt een oudercommissie in van minimaal 2 leden of de houder maakt, indien er minder dan 50 gastouders staan ingeschreven, gebruik van de alternatieve ouderraadpleging.

Beoordeling door toezichthouder

Reglement

De houder heeft een reglement oudercommissie vastgesteld. Hierin staan regels over:

- het aantal leden
- de manier waarop leden worden gekozen
- de zittingsduur van leden

In het reglement staan geen regels over de werkwijze van de oudercommissie. De houder verklaart het reglement pas na goedkeuring van de oudercommissie te wijzigen.

Oudercommissie

Voor dit gastouderbureau is een oudercommissie ingesteld van drie leden. De oudercommissie bepaalt de eigen werkwijze.

De oudercommissie heeft als taak om de houder te adviseren over verschillende onderwerpen, genoemd in artikel 1.60 van de Wet kinderopvang. Personeel is geen lid. De leden zijn gekozen uit en door de vraagouders.

Toezichthouder heeft de oudercommissie (OC) op 14 oktober 2025 een vragenlijst toegestuurd. Deze is echter niet, binnen de gestelde termijn van twee weken, retour gestuurd. Toezichthouder heeft daardoor geen informatie van de OC zelf op kunnen nemen in dit rapport.

Er wordt voldaan aan de wettelijk gestelde kwaliteitseisen.

Klachten en geschillen

Inleiding

De houder van een gastouderbureau moet een interne klachtenregeling hebben. Ook moet een houder aangesloten zijn bij de landelijke Geschillencommissie kinderopvang.

Beoordeling door toezichthouder

Geschillencommissie Kinderopvang

De houder is aangesloten bij de erkende landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Hier worden geschillen behandeld over:

- het gedrag van de houder of bij de houder werkzame personen jegens ouders of kind
- het contract tussen houder en ouder
- geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht

Klachtenregeling

Gastouderbureau Mare heeft een interne klachtenregeling voor de behandeling van klachten van ouders. Deze regeling geeft ouders de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen over:

- gedragingen van de houder of een personeelslid jegens een ouder of kind
- de overeenkomst tussen houder en ouder

De houder heeft ouders geïnformeerd over deze klachtenregeling door:

- informatie te geven tijdens het intakegesprek
- informatie op de website
- informatie in het pedagogisch beleid

De houder heeft de regeling schriftelijk vastgelegd in het document 'Klachtenregeling Mare Gastouderbureau'. Een ouder moet een klacht schriftelijk indienen. De klachtenregeling beschrijft hoe de houder de klacht daarna behandelt.

In de klachtenregeling mist echter het volgende punt:

- Dat in het oordeel een concrete termijn gesteld wordt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Dit voldoet niet.

Daarnaast staat beschreven dat een klacht binnen 'twee maanden' afgehandeld wordt. Dit voldoet niet. Wettelijk gezien moet een klacht uiterlijk zes weken na indiening afgehandeld worden.

Herstelaanbod

De toezichthouder heeft de houder de mogelijkheid geboden om de ontbrekende informatie op te nemen in de klachtenregeling en de informatie over het afhandelen van de klacht aan te passen, om zo de overtreding te herstellen.

De houder heeft de aangepaste klachtenregeling op 22 december 2025 naar de toezichthouder gestuurd. Dit document voldoet nu aan de wettelijk gestelde eisen.

Klachtenjaarverslag

De houder heeft over 2024 een klachtenjaarverslag opgesteld. Dit verslag is echter niet aantoonbaar vóór 1 juni 2025 aan de toezichthouder toegezonden.

Dit voldoet niet.

Op 22 december 2025 heeft de toezichthouder het klachtenjaarverslag ontvangen. Het verslag is op passende wijze onder de aandacht van ouders gebracht. De volgende punten staan hierin beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling
- Informatie over de manier waarop de houder ouders heeft geïnformeerd over de klachtenregeling
- De aard van de klachten
- De strekking van de oordelen en de genomen maatregelen
- De houder beschrijft in het verslag dat er geen klachten zijn voorgelegd aan de geschillencommissie door ouders of de oudercommissie

In het klachtenjaarverslag over 2024 beschrijft de houder echter niet concreet hoeveel klachten zijn ingediend door ouders. Zo staat er bijvoorbeeld dat er 'meerdere klachten' over een bepaald onderwerp zijn ontvangen, maar niet het precieze aantal.

Dit voldoet niet.

Herstelaanbod

De toezichthouder heeft de houder een herstelaanbod gedaan op 5 januari 2026 met het verzoek om vóór 12 januari 2026 het concreet aantal klachten per onderwerp in het klachtenjaarverslag op te nemen. De houder heeft geen gebruik gemaakt van dit herstelaanbod.

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

De houder van een gastouderbureau zendt, indien een jaarverslag klachten vereist is, het jaarverslag klachten voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder en brengt het verslag gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van de ouders.
(art 1.57b lid 8 en 9 Wet kinderopvang)

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

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat, als 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;
- de wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- 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 gastouderbureau dat is gevestigd op het woonadres van de houder die een natuurlijk persoon is.
(art 1.57b lid 4, 5, 6 en 9 en 1.57c lid 1 Wet kinderopvang)

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

De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in ieder geval in dat:

- de ouder de klacht schriftelijk bij de houder van een gastouderbureau 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)

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (2-12-2025)

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Schriftelijke overeenkomst
- Klachtenregeling (Klachtenregeling en klachtenregeling Mare Gastouderbureau 2026)
- Klachtenvrijbrief De Geschillencommissie Kinderopvang
- Aansluiting De Geschillencommissie Kinderopvang
- Reglement oudercommissie (Handboek oudercommissie)
- Overzicht samenstelling oudercommissie
- Website (<https://www.gobmare.nl/>)
- Nieuwsbrief
- Landelijk Register Kinderopvang

Kwaliteitscriteria

Inleiding

De houder van het gastouderbureau moet ervoor zorgen:

- dat duidelijk is hoeveel kinderen de gastouders maximaal mogen opvangen
- dat de gastouders Nederlands spreken met de kinderen
- dat er intake- en koppelingsgesprekken plaatsvinden
- dat er voldoende begeleiding is
- dat de voorzieningen voor gastouderopvang aan de eisen voldoen
- dat de administratie van het gastouderbureau op orde is

Beoordeeld door toezichthouder

Verantwoord aantal op te vangen kinderen per gastouder

Het beleid van de houder is dat de gastouder wijzigingen van het aantal opvangkinderen doorgeeft aan het gastouderbureau. De houder/bemiddelingsmedewerker beoordeelt tijdens de huisbezoeken het aantal kinderen dat de gastouder dagelijks opvangt. Deze gegevens verwerkt de houder/bemiddelingsmedewerker in het eigen administratiesysteem.

Gebruik van de voorgeschreven voertaal

De houder zorgt ervoor dat alle gastouders tijdens de opvang de Nederlands spreken met de kinderen.

Intake- en koppelingsgesprek

Met iedere nieuwe vraag- en gastouder voert de houder/bemiddelingsmedewerker een intakegesprek. Als de houder/bemiddelingsmedewerker een koppeling heeft gemaakt, houdt zij een koppelingsgesprek op de opvanglocatie.

Minimaal 2 keer per jaar bezoek aan de opvanglocatie

De houder/bemiddelingsmedewerker bezoekt ieder opvangadres minimaal 2 keer per jaar. Tijdens 1 van de huisbezoeken voert de houder/bemiddelingsmedewerker het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder. Tijdens het andere bezoek voert houder/bemiddelingsmedewerker samen met de gastouder de risico-inventarisatie uit op de voorziening.

Om te beoordelen of de houder iedere voorziening 2 keer per jaar bezoekt, heeft de toezichthouder 5 dossiers van gastouders ingezien.

Het voortgangsgesprek met de gastouder

De houder en/of de bemiddelingsmedewerker voert jaarlijks een voortgangsgesprek met iedere gastouder. Dit doet zij op de opvanglocatie. De houder heeft een standaardlijst met vragen welke gebruikt wordt bij het voortgangsgesprek.

De houder en/of de bemiddelingsmedewerker legt het voortgangsgesprek schriftelijk vast.

Om te beoordelen of de houder jaarlijkse voortgangsgesprekken heeft gehouden, heeft de toezichthouder 5 dossiers van gastouders ingezien.

Evaluatiegesprek met vraagouder

De bemiddelingsmedewerker evalueert de opvang minimaal jaarlijks met de vraagouders.

De houder gebruikt een format met vaste vragen voor het evaluatiegesprek.

Om te beoordelen of de houder evaluatiegesprekken voert, heeft de toezichthouder 3 dossiers van vraagouders ingezien.

Eisen aan de voorziening

De houder bekijkt jaarlijks of de voorziening voor gastouderopvang voldoet aan de volgende eisen:

- Er is genoeg binnenspeelruimte voor het aantal kinderen dat de gastouder opvangt
- Er is genoeg ruimte voor de kinderen om buiten te spelen
- Er is genoeg slaapruijnte voor het aantal kinderen dat de gastouder opvangt
- Voor kinderen tot anderhalf jaar is deze slaapruijnte afgezonderd van de speelruimte
- Er hangen genoeg rookmelders in de woning. De rookmelders werken goed
- De hele voorziening is te allen tijde rookvrij

Dit blijkt uit het gesprek met de houder.

Er wordt voldaan aan de wettelijk gestelde kwaliteitseisen.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (2-12-2025)
- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Verslag intakegesprek met gastouder
- Verslag intakegesprek met vraagouder
- Verslag koppelingsgesprek
- Verslag jaarlijks bezoek en voortgangsgesprek
- Verslag evaluatiegesprek met vraagouder
- Overeenkomst gastouderbureau - gastouder
- Overeenkomst gastouderbureau - vraagouder

Overzicht getoetste inspectie-items

Pedagogisch beleid
Pedagogische praktijk
De houder van een gastouderbureau voert een zodanig beleid dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders een pedagogisch beleid uitvoeren dat in de praktijk leidt tot verantwoorde gastouderopvang. (art 1.49 lid 4a en 1.56 lid 1 Wet kinderopvang)
Personeel
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 gastouderbureau; b. de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert of daarvoor beschikbaar zijn. Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder ingeschreven in het personenregister kinderopvang. (art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang) De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor het leggen van een koppeling met de in artikel 1.50, derde lid van de Wet kinderopvang genoemde personen, inclusief hemzelf en met de in artikel 1.56b, derde lid van de wet bedoelde personen. (art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang) Na inschrijving van de houder van een gastouderbureau en de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert en na koppeling met de houder kunnen deze personen hun werkzaamheden aanvangen. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang)
Ouderrecht
Informatie
De houder van een gastouderbureau laat in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat. (art 1.56 lid 4 Wet kinderopvang; art 11b Regeling Wet kinderopvang) De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid. (art 1.54a lid 1 Wet kinderopvang) De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover. (1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 3 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders, gastouders en personeel over het inspectierapport inzake zijn gastouderbureau of inzake een bij dat gastouderbureau aangesloten voorziening voor gastouderopvang, door het zo spoedig mogelijk na ontvangst op de eigen website te plaatsen. Indien geen website aanwezig is, legt de houder een afschrift van het inspectierapport op een voor vraagouders, gastouders en personeel toegankelijke plaats.

(art 1.54a lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

(art 1.57c lid 2 Wet kinderopvang)

Oudercommissie

De houder van een gastouderbureau heeft voor de oudercommissie, tenzij er op grond van artikel 1.58 tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, zes maanden na registratie een reglement oudercommissie vastgesteld.

(art 1.59 lid 1 Wet kinderopvang)

Het reglement omvat regels omtrent de wijze waarop de leden van de oudercommissie worden gekozen, de zittingsduur en het aantal leden.

(art 1.59 lid 2 Wet kinderopvang)

Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie.

(art 1.59 lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau stelt binnen zes maanden na registratie een oudercommissie in. In afwijking hiervan kan een gecombineerde oudercommissie voor meerdere gastouderbureaus zijn ingesteld als de houder in hetzelfde of een aangrenzend gebouw meer dan een gastouderbureau exploiteert.

OF

De verplichting tot het instellen van een oudercommissie geldt niet omdat het een gastouderbureau betreft waarbij maximaal 50 gastouders zijn aangesloten. De houder heeft zich aantoonbaar voldoende ingespannen om een oudercommissie in te stellen.

(art 1.58 lid 1 en 2 en 1.58a lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau en personen werkzaam bij het gastouderbureau zijn geen lid van de oudercommissie.

(art 1.58 lid 5 Wet kinderopvang)

De leden van de oudercommissie worden gekozen uit en door de vraagouders. Als sprake is van een gecombineerde oudercommissie bestaat die in elk geval uit een ouder per afzonderlijk gastouderbureau.

(art 1.58 lid 4 en 1.58a lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau stelt de oudercommissie in de gelegenheid haar eigen werkwijze te bepalen.

(art 1.58 lid 6 Wet kinderopvang)

Klachten en geschillen

De houder van een gastouderbureau zendt, indien een jaarverslag klachten vereist is, het jaarverslag klachten voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder en brengt het verslag gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van de ouders.
(art 1.57b lid 8 en 9 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat, als 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;
- de wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- 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 gastouderbureau dat is gevestigd op het woonadres van de houder die een natuurlijk persoon is.

(art 1.57b lid 4, 5, 6 en 9 en 1.57c lid 1 Wet kinderopvang)

De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in ieder geval in dat:

- de ouder de klacht schriftelijk bij de houder van een gastouderbureau 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 gastouderbureau treft ten behoeve van ouders een regeling voor de afhandeling van klachten over:

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

(art 1.57b lid 1 Wet kinderopvang)

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

(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang voor het behandelen van:

- geschillen tussen houder en ouder over een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens ouder of kind;
- geschillen tussen houder en ouder over de overeenkomst tussen de houder en de ouder;
- geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht.

(art 1.57c lid 1 Wet kinderopvang)

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Kwaliteitscriteria

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden. (1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 1 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders tijdens de opvang de Nederlandse taal als voertaal gebruikt. Daar waar naast de Nederlandse taal, de Friese taal of een streektaal in levend gebruik is, kan de Friese taal of de streektaal mede als voertaal worden gebruikt. (art 1.56 lid 1 en 1.55 lid 1 Wet kinderopvang)

OF

Er wordt mede een andere taal als voertaal gebezigd, omdat de herkomst van de kinderen in specifieke omstandigheden daartoe noodzaakt, overeenkomstig een door de houder van het gastouderbureau vastgestelde gedragscode. (art 1.56 lid 1 en 1.55 lid 2 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een intakegesprek met de gastouder plaatsvindt bij de voorgenomen voorziening voor gastouderopvang. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder a en 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een intakegesprek met de vraagouder plaatsvindt. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder b en 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een koppelingsgesprek plaatsvindt bij een koppeling tussen vraag- en gastouder bij de voorziening voor gastouderopvang. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder c en 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau in ieder geval tweemaal per jaar het adres waar de opvang door de gastouder plaatsvindt bezoekt. Het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder is een onderdeel van één van deze bezoeken. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder d en f en 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de gastouderopvang jaarlijks mondeling met de vraagouders wordt geëvalueerd en legt de evaluatie schriftelijk vast.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder e Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau toetst jaarlijks bij een bezoek aan de voorziening voor gastouderopvang of deze aan de volgende eisen voldoet:

- de voorziening beschikt over voldoende speel- en slaapruimte, waaronder begrepen voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruimte;
- de voorziening beschikt over voldoende buitenspeelmogelijkheden afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen;
- de voorziening is te allen tijde rookvrij.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 14 lid 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : Mare gastouderbureau
Website : <http://www.gobmare.nl>
Vestigingsnummer KvK : 000001018035
:

Gegevens houder

Naam houder : Mare Gastouderbureau B.V.
Adres houder : Sweelinckplein 45
Postcode en plaats : 2517 GP 's-Gravenhage
Website : <http://www.gobmare.nl>
KvK nummer : 57272174
Aansluiting geschillencommissie : Ja

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 : T.H. Holman
D. de Klerk

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

Planning

Datum inspectie : 02-12-2025
Opstellen concept inspectierapport : 15-01-2026
Zienswijze houder : 22-01-2026
Vaststelling inspectierapport : 26-01-2026

Verzenden inspectierapport naar houder : 26-01-2026

Verzenden inspectierapport naar
gemeente : 26-01-2026

Openbaar maken inspectierapport : 16-02-2026

Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Hier onze zienswijze. Wij herkennen ons in het grootste deel van de bevindingen. Het rapport beschrijft dat Mare Gastouderbureau voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen op het gebied van pedagogisch beleid, personeel en kwaliteit/zorgplicht. Dat beeld sluit aan bij onze dagelijkse praktijk

Tegelijkertijd willen wij via deze zienswijze reageren op de overtredingen binnen het domein Ouderrecht – Klachten en geschillen. De constatering zoals deze nu in het concept staan, geven naar onze mening onvoldoende recht aan de feitelijke gang van zaken en leiden bovendien tot een uitkomst die niet in verhouding voelt tot de aard van de bevindingen.

In het conceptinspectierapport staat dat het klachtenjaarverslag over 2024 niet aantoonbaar voor 1 juni 2025 aan de toezichthouder is toegezonden en dat het verslag pas op 22 december 2025 is ontvangen. Wij willen hierbij nadrukkelijk vastleggen dat het klachtenjaarverslag wel tijdig is verzonden. Wij beschikken echter niet meer over de oorspronkelijke verzendmail en kunnen deze daardoor niet opnieuw doorsturen. Dit is niet uitzonderlijk: e-mails van een half jaar geleden worden niet altijd structureel bewaard of zijn niet altijd eenvoudig terug te halen.

Wat wij teleurstellend vinden, is dat de toezichthouder aangeeft het verslag niet te hebben ontvangen, maar vervolgens ook niet aantoonbaar heeft gecontroleerd of onderzocht of het verslag destijds wel is binnengekomen. Hierdoor wordt een situatie gecreëerd waarin wij als houder feitelijk geen mogelijkheid hebben om dit punt nog recht te zetten, terwijl wij dit wel gedaan hebben.

In het concept wordt bij het klachtenjaarverslag vermeld dat er een herstelaanbod is gedaan, en dat Mare daar geen gebruik van zou hebben gemaakt. Rond de hersteltermijn is door ons wel gereageerd. Overigens ging dat herstelaanbod over het aantal klachten, terwijl de klachten in het verslag staan en er niet meer binen zijn gekomen. Je kunt gewoon optellen. De toezichthouder heeft dit ook erkend: er is correspondentie geweest en er is reactie vanuit Mare gekomen. Het probleem is echter dat er vervolgens niets met die reactie is gedaan en dat het in het conceptrapport alsnog wordt gepresenteerd alsof er geen herstel heeft plaatsgevonden of alsof wij niet hebben meegewerkt.

Dit versterkt het gevoel dat het proces niet gericht is op zorgvuldig vaststellen en herstellen, maar vooral op het administratief "afvinken" van een overtreding.

Wij willen daarnaast een principieel punt benoemen: de geconstateerde overtredingen gaan over de wijze van administratieve vastlegging en aantoonbaarheid van termijnen en niet over de feitelijke kwaliteit van opvang, begeleiding, veiligheid of pedagogisch handelen.

Het is belangrijk om regels rondom klachten en geschillen zorgvuldig te volgen, dat onderschrijven wij. Tegelijkertijd constateren wij dat het toezicht in dit geval zwaar leunt op formele aspecten, terwijl er in de praktijk geen enkel kind veiliger is geworden door deze bevindingen.

Sterker nog: het overgrote deel van het inspectierapport is positief, maar het advies aan het college is om te handhaven conform handhavingsbeleid op basis van punten die vooral administratief van aard zijn en die bovendien beïnvloed zijn door het feit dat een tijdige verzending achteraf niet meer "aantoonbaar" gemaakt kan worden.

4) Het format is jarenlang hetzelfde geweest, en nu ineens een probleem

Wij werken al jaren met een vergelijkbaar format voor het klachtenjaarverslag en onze klachtenregeling. De inhoudelijke onderwerpen zijn niet veranderd en er zijn ook geen nieuwe of onverwachte klachtstromen. De wijze waarop wij dit verslag opstellen en delen, is in de praktijk altijd op dezelfde manier gegaan.

Juist daarom is het voor ons teleurstellend dat dit nu ineens als probleem wordt aangemerkt.

Wij willen deze zienswijze ook gebruiken om een breder signaal af te geven. In de gastouderopvang draait kwaliteit niet alleen om documenten, maar vooral om de dagelijkse praktijk: de veiligheid in de woning, pedagogisch handelen, signaleren van zorgen, en de begeleiding door het gastouderbureau.

Wij zien en horen in het veld dat toezicht regelmatig als weinig reflecterend wordt ervaren: er is weinig ruimte voor context en weinig bereidheid om praktisch mee te denken. Dat is schadelijk voor het vertrouwen in toezicht, terwijl toezicht juist een instrument zou moeten zijn dat kwaliteit versterkt. Het voelt alsof het toezicht hiermee niet zichtbaar bijdraagt aan het primaire doel: goede kinderopvang.

Als houder zit je klem: het staat in het rapport en je kunt nergens objectief terecht en dit zorgt voor een ongelijk speelveld creëert. Daarbij ervaren wij dat er geen duidelijk en objectief kanaal is om klachten over het toezichtproces zelf op een onafhankelijke manier te laten beoordelen. Wij lopen hier binnen Haaglanden herhaaldelijk tegenaan. Signalen over het toezichtproces blijven te vaak zonder opvolging of worden binnen de GGD afgehandeld als een slager die zijn eigen vlees keurt. Hier ook weer, dit is echt enorm onredelijk en ik kan nergens met mijn klachten naar toe, behalve naar de GGD zelf.

Concluderend en om mee te nemen:

1. Het klachtenjaarverslag 2024 is tijdig verzonden, maar dat dit achteraf niet meer kan worden aangetoond doordat de oorspronkelijke mail niet meer beschikbaar is en de toezichthouder de verzending/ontvangst niet zelf heeft geverifieerd.
2. Rond het herstelaanbod is gereageerd, hetgeen door de toezichthouder ook is erkend, maar die reactie is niet meegenomen in de beoordeling zoals die nu in het concept staat.
3. De geconstateerde punten zijn van administratieve aard en staan los van de feitelijke kwaliteit en veiligheid van de opvang.
4. Wij hopen dat deze zienswijze aanleiding is om toezicht meer kwaliteitsgericht, reflecterend en proportioneel in te richten