

Inspectierapport

Gastouderopvang De lieve Vlinder (GOB)
van Broekhuizenstraat 21
5807AJ Oostrum
Registratienummer 510794944

Toezichthouder:	GGD Limburg-Noord
In opdracht van gemeente:	Venray
Datum inspectie:	30-05-2017
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	10-08-2017

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Het onderzoek	3
Observaties en bevindingen	5
Overzicht getoetste inspectie-items	13
Gegevens voorziening	17
Gegevens toezicht	17
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau	18

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 2 van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen. Het betreft een aangekondigd jaarlijks onderzoek. Het rapport dat voor u ligt is tot stand gekomen aan de hand van onderzoek op basis van risico gestuurd toezicht. Om meer maatwerk bij het toezicht in de kinderopvang mogelijk te maken werken de GGD'en in Nederland bij de inspectie volgens een model voor risico gestuurd toezicht.

Dat betekent dat er intensiever geïnspecteerd zal worden waar nodig en minder intensief waar gebleken is dat dit kan. Bij risico gestuurd toezicht ligt de nadruk vooral op die zaken die het meest direct bijdragen aan de kwaliteit van de kinderopvang.

Beschouwing

Deze beschouwing beschrijft de resultaten bij de uitgevoerde inspectie. Na de feiten over het gastouderbureau volgen de inspectiegeschiedenis en de belangrijkste bevindingen. Deze worden in het rapport per item uitgewerkt.

Feiten over Gastouderbureau (GOB) De Lieve Vlinder

Gastouderbureau De Lieve Vlinder is gevestigd op de Van Broekhuizenstraat 21 te Oostrum en wordt geleid door een houder met twee bemiddelingsmedewerkers in loondienst. Het gastouderbureau verzorgt de bemiddeling van kinderen bij gastouders in Brabant, Gelderland en Limburg.

Gastouderbureau De Lieve Vlinder is sinds 20-01-2015 in exploitatie.

Inspectiegeschiedenis:

- 23-12-2014: Onderzoek voor opname register. Geen tekortkomingen. De houder mag starten met de exploitatie van het gastouderbureau.
- 18-03-2015: Onderzoek na registratie. Geen tekortkomingen. Een aanzienlijk aantal voorwaarden kan nog niet worden beoordeeld.
- 24-03-2016: Jaarlijks onderzoek. Er werden geen tekortkomingen geconstateerd.

Bevindingen op hoofdlijnen:

Uit het jaarlijks onderzoek dat is uitgevoerd door de GGD Limburg-Noord, blijkt dat gastouderbureau de Lieve Vlinder niet aan alle in dit rapport beoordeelde eisen uit de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen voldoet. Er zijn tekortkomingen geconstateerd op de volgende items: personeelsformatie per gastouder, meldcode kindermishandeling.

Opvallend is dat een groot deel van de geregistreerde gastouder in het LRKP al langer niet meer opvangt of helemaal nooit opgevangen heeft. Dit is met de houder besproken en zij geeft aan deze gastouders alsnog uit te zullen schrijven. Ze geeft aan dat deze personen niet reageren op het verzoek van de houder om met de uitschrijving akkoord te gaan.

Op 15 juni 2017 wordt de toezichthouder benaderd door een gastouder die nog in het LRKP gekoppeld staat aan gastouderbureau de Lieve Vlinder. Ze geeft aan dat ze al sinds augustus 2016 is gestopt als gastouder en dat ook kenbaar heeft gemaakt bij het gastouderbureau. Op dezelfde dag (15 juni 2017) heeft de gastouder van het gastouderbureau een verzoek tot uitschrijven ontvangen middels een handgeschreven briefje. De houder geeft hierin aan:

"Gelieve deze te ondertekenen en door te sturen naar de gemeente. Let op! De gemeente hanteert een boete bij niet ondertekenen."

De gastouder geeft aan dit te melden omdat ze het uiterst onprofessioneel vindt van de houder om haar op deze wijze te benaderen. De toezichthouder wil daarnaast benadrukken dat de mededeling van de houder niet klopt.

Hoor-wederhoor

Naar aanleiding van de telefonische hoor-wederhoor op 02-08-2017 heeft de toezichthouder enkele feitelijke onjuistheden (in overleg met de houder) aangepast in het rapport.

Voor een nadere inhoudelijke uitleg zie de toelichting bij het betreffende item in dit rapport.

Advies aan College van B&W

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

Handhaven op de onderstaande domeinen:

- Personeel; item personeelsformatie per gastouder;
- Veiligheid en gezondheid; item meldcode kindermishandeling.

Gegevens register niet conform de praktijk:

Tijdens de inspectie blijkt bij het doornemen van de gastouders in het LRKP dat 11 van de 32 gastouders (langer dan 3 maanden) niet meer opvangen of nooit hebben opgevangen via Gastouderbureau de Lieve Vlinder.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Pedagogisch beleid'. Binnen dit domein worden de volgende onderdelen getoetst:

- Pedagogische praktijk

Per aspect wordt eerst de praktijk beschreven. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

Pedagogische praktijk

De gastouders krijgen volgens de houder bij inschrijving een exemplaar van het pedagogisch beleidsplan. Er wordt in principe verwacht dat de gastouder er zelf zorg voor draagt dat ze op de hoogte is van de inhoud van het pedagogisch beleidsplan, met name wanneer een gastouder al bij een ander gastouderbureau is ingeschreven. De aanwezige bemiddelingsmedewerker geeft aan per gastouder te peilen of en op welke manier er nog aandacht moet worden besteed aan de inhoud van het pedagogisch beleidsplan.

Tijdens huisbezoeken verwijst de houder of bemiddelingsmedewerker haar gastouders naar het pedagogisch beleidsplan indien daar reden toe is en observeert de houder of bemiddelingsmedewerker de pedagogische praktijk. Gast- en vraagouders kunnen daarnaast terugvallen op het telefonisch pedagogisch spreekuur met een van de bemiddelingsmedewerkers. Uit telefonische navraag bij enkele gastouders blijkt dat daar ook daadwerkelijk gebruik van wordt gemaakt.

Gastouders met een hoog aantal bemiddelingen

De houder geeft aan extra beleid te hebben gemaakt voor gastouders met een hoog aantal koppelingen. Zo worden er bij deze gastouder vaker onaangekondigde bezoeken gebracht om toe te zien op het waarborgen van de gastouder-kindratio. De houder geeft aan tot op heden geen onregelmatigheden te hebben geconstateerd.

Conclusie:

Er wordt aan de voorwaarde voldaan.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Interview houder gastouderbureau (mw. Zijlstra)
- Interview (bemiddelingsmedewerker)
- Pedagogisch beleidsplan

Personeel

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Personeel'. Binnen dit domein worden de volgende onderdelen getoetst:

- Verklaring omtrent het gedrag
- Personeelsformatie per gastouder

Per aspect wordt eerst de praktijk beschreven. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

Verklaring omtrent het gedrag

De houder werkt binnen de exploitatie van het gastouderbureau samen met twee bemiddelingsmedewerkers. Uit de toetsing blijkt dat zowel de houder als de bemiddelingsmedewerkers beschikken over een binnen de kinderopvang geldig VOG. De VOG's zijn afgegeven op respectievelijk 14-04-2015, 19-08-2014 en 22-05-2014.

Beroepskrachten in de kinderopvang vallen sinds maart 2013 onder de zogenaamde continue-screening. Hierdoor blijft doorlopend in beeld of er bezwaren zijn om personen in de kinderopvang werkzaam te laten (blijven) zijn.

Er worden momenteel geen stagiaires of vrijwilligers bij gastouderbureau De Lieve Vlinder ingezet.

Conclusie:

Er wordt aan de voorwaarden voldaan.

Personeelsformatie per gastouder

De houder geeft aan er zorg voor te dragen dat er per aangesloten gastouder op jaarbasis tenminste 16 uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. Uit de door de houder aangeleverde urenbesteding/urenverantwoording van 17 gastouders in combinatie met het aantal van twee bemiddelingsmedewerkers en de houder zelf, blijkt dat de houder ruimschoots de tijd heeft om de 16 uur bemiddeling te bieden aan haar gastouders. De bemiddeling van 17 gastouders vergt namelijk 272 uur aan begeleidings- en bemiddelingsinzet per jaar waar de houder zelf al (uitgaande van 20 werkuren per week en 46 werkbare weken per jaar) 920 uren op jaarbasis kan bieden.

De houder geeft aan dat de twee bemiddelingsmedewerkers worden ingezet op basis van een aantal toegewezen koppelingen. De houder bemiddelt zelf 10 koppelingen en de bemiddelingsmedewerkers respectievelijk 10 en 12.

Een koppeling is een combinatie tussen gast- en vraagouder. Hierdoor kunnen er meerdere koppelingen zijn waarbij dezelfde gastouder betrokken is.

Gedurende het onderzoek heeft de toezichthouder contact opgenomen met een zes-tal gastouders. De ervaringen van deze gastouders op het gebied van begeleiding en bemiddeling zijn zeer wisselend.

Door deze tegenstellingen is het momenteel niet goed mogelijk om op basis van deze interviews een representatief beeld te krijgen van de werkzaamheden van het gastouderbureau. De toezichthouder heeft de houder laten weten twijfels te hebben bij het voldoen aan de 16 uren-eis. De houder heeft daarop een urenverantwoording aangeleverd van alle bemiddelde gastouders. In dit overzicht valt het hoge aantal uren op dat de houder claimt per gestuurde e-mail. De houder geeft aan een standaard gemiddelde van 20 minuten per e-mail aan te houden. Uit een tweetal print-screens van contactmomenten bij gastouders is te zien dat er meerdere e-mails worden verstuurd, maar wordt niet duidelijk hoe lang dit in beslag heeft genomen. Doorgaans is 5 minuten per verstuurd e-mail gangbaar. De houder heeft geen sluitend bewijs kunnen tonen waaruit blijkt dat er minimaal 16 uur aan begeleiding en bemiddeling wordt besteed.

Hieronder volgt een uiteenzetting van het door de houder aantal aangegeven gemaakte uren per gastouder per jaar uitgaande van 5 minuten per e-mail in plaats van 20. Van de 17 gastouders is er van 13 gastouders een overzicht dat representatief is en loopt van mei 2016 t/m april 2017. De vetgedrukte gastouders voldoen niet aan de 16-uurs eis:

Gastouder A: 14,9 uur totaal

Gastouder B: 16,8 uur totaal

Gastouder C: 26,5 uur totaal

Gastouder D: 14,15 uur totaal

Gastouder E: 15,5 uur totaal

Gastouder F: 16,5 uur totaal

Gastouder G: 16,6 uur totaal

Gastouder H: 14,7 uur totaal

Gastouder I: 18,5 uur totaal

Gastouder J: 13,9 uur totaal

Gastouder K: 18,5 uur totaal

Gastouder L: 14,9 uur totaal

Gastouder M: 12,25 uur totaal. Uren verklaarbaar door zwangerschapsverlof gastouder. Hierdoor 4 maanden geen opvang.

Op basis van bovenstaand overzicht blijkt dat wanneer wordt uitgegaan van 5 minuten per verzonden e-mail, 6 van de 13 gastouders niet aan de eis van 16 uur bemiddeling en begeleiding komen. Dat is bijna de helft van het hele bestand.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevinding(en) blijkt dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan.

De houder van het gastouderbureau draagt er zorg voor dat er per aangesloten gastouder op jaarbasis tenminste 16 uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling.
(art 1.56 lid 7 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; artikel 11b lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Interview houder gastouderbureau (mw. Zijlstra)
- Verklaringen omtrent het gedrag (houder en bemiddelingsmedewerkers)
- Emailverkeer
- Bestand 'e-mailverkeer 16 urenlijst gastouders mei 2016-april 2017'
- Print-screens van contactmomenten

Veiligheid en gezondheid

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Veiligheid en gezondheid'. Binnen dit domein worden de volgende onderdelen getoetst:

- Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid
- Meldcode kindermishandeling

Per aspect wordt eerst de praktijk beschreven. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

De houder hanteert de digitale methode RIEstart van PortaBase en draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie de veiligheids- en gezondheidsrisico's (RIV/RIG) die de opvang van de kinderen met zich meebrengt, beschrijft op de thema's: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken, snijden, ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen. Hiermee voldoet de RIV/RIG aan de inhoudelijke vereisten.

Tijdens het interview met de houder blijkt dat ze via het systeem Portabase bijhoudt welke RIV/RIG's wanneer uitgevoerd dienen te worden en welke knelpunten naar boven zijn gekomen.

Op de op locatie uitgevoerde steekproefsgewijze controle blijkt dat de houder de RIV/RIG jaarlijks tijdig uitvoert.

Opmerking:

Er is tijdens de inspectie naar aanleiding van bezoeken bij door dit gastouderbureau bemiddelde gastouders een opmerking gemaakt over het uitvoeren van de risico-inventarisaties in de praktijk. Daarbij dient de houder alle locatiespecifieke risico's mee te nemen in de inventarisatie, ook als die niet standaard in de inventarisatie zijn opgenomen.

Conclusie:

Er wordt aan de voorwaarden voldaan.

Meldcode kindermishandeling

De gastouders krijgen volgens de houder bij inschrijving een exemplaar van het de meldcode kindermishandeling. Er wordt in principe verwacht dat de gastouder er zelf zorg voor draagt dat ze op de hoogte is van de inhoud van de meldcode, met name wanneer een gastouder al bij een ander gastouderbureau is ingeschreven. De aanwezige bemiddelingsmedewerker geeft aan per gastouder te peilen of en op welke manier er nog aandacht moet worden besteed aan de inhoud van de meldcode.

De bemiddelingsmedewerkers hebben de meldcode eerst moeten lezen voordat ze van de houder bij het gastouderbureau aan de slag mochten. Sinds de oprichting van het gastouderbureau zijn er volgens de houder nog nooit signalen van kindermishandeling binnen gekomen, wel zorgen over bijvoorbeeld autisme of ADHD-gerelateerd gedrag.

Gebruik van de meldcode

Binnen de opvang is er een situatie voorgevallen waarbij duidelijk werd dat een gastouder niet voldeed aan de pedagogische uitgangspunten zoals die benoemd staan in het pedagogisch beleidsplan van de houder. Een ouderpaar heeft hun kinderen bij deze gastouder weggehaald wegens de volgens hen slechte pedagogische praktijk. De ouders zijn door de toezichthouder telefonisch geïnterviewd en verklaren over deze gastouder onder meer:

- Kinderen gaan met grote tegenzin naar de gastouder;
- Gastouder schenkt geen aandacht aan de kinderen;
- Kinderen huilen veel bij de gastouder;

- Huilende kinderen worden op de gang gezet omdat de gastouder het niet zou aankunnen;
- Geen interactie met de kinderen, ze zitten op de bank en doen niks of kijken tv;
- Gastouder zou hebben aangegeven een burn-out te hebben;
- Gastouder komt emotioneel en depressief over;
- Opluchting bij de kinderen dat ze niet meer naar de gastouder hoeven te gaan.

De houder geeft aan de meldcode niet te hebben geraadpleegd omdat de betreffende ouders tijdens het evaluatiegesprek hebben opgezegd en er vanaf dat moment geen kinderen meer via dit gastouderbureau bij deze gastouder worden opgevangen. De houder geeft tijdens de inspectie aan dat er geen vertrouwen meer is vanuit het gastouderbureau naar deze gastouder toe. In verband met de signalen van de ouders heeft de houder van gastouderbureau De Lieve Vlinder één van de andere gastouderbureaus op de hoogte gesteld van het vertrek van deze ouders en de reden daarvan.

Samenvattend: Uit het interview met de houder en de ouders blijkt dat er signalen ten aanzien van deze gastouder waren over de kwaliteit van de opvang en het welzijn van de opvangkinderen. De houder geeft aan in deze situatie de meldcode niet te hebben geraadpleegd, al heeft ze wel over de situatie contact gehad met een ander bij de gastouder aangesloten gastouderbureau. Er is geen informatie ingewonnen bij de vertrouwensinspecteur of bij Veilig Thuis terwijl de door de houder ontvangen signalen van de ouders en een collega gastouderbureau hier wel toe zouden hebben moeten leiden (informatie/advies inwinnen, signalen toetsen, gedrag observeren, stappenplan/routes doorlopen).

Opmerking:

De gastouder staat 06-07-2017 nog altijd bij dit gastouderbureau geregistreerd in het LRKP.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevinding(en) blijkt dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan.

De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode bij het personeel.
(art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder handelt overeenkomstig de wettelijke meldplicht en bevordert de kennis en het gebruik ervan.
(art 1.51b en 1.51c Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Interview houder gastouderbureau (mw. Zijlstra)
- Interview (bemiddelingsmedewerker)
- Risico-inventarisatie veiligheid
- Risico-inventarisatie gezondheid
- Actieplan veiligheid
- Actieplan gezondheid
- Meldcode kindermishandeling

Ouderrecht

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Ouderrecht'. Binnen dit domein worden de volgende onderdelen getoetst:

- Informatie
- Oudercommissie
- Klachten en geschillen 2016

Per aspect wordt eerst de praktijk beschreven. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

Informatie

De houder informeert ouders over het te voeren beleid o.a. via:

- brochure;
- intakegesprek;
- website;
- nieuwsbrieven;
- Facebook.

De houder geeft aan altijd bereikbaar te zijn voor ouders en gastouders en verwacht dat ook van haar bemiddelingsmedewerkers. Er zijn telefonische openingstijden maar ook daar buiten kan altijd via e-mail, Facebook of whats-app contact worden gezocht.

Conclusie:

Er wordt aan de voorwaarden voldaan.

Oudercommissie

De houder beschikt over een reglement oudercommissie dat voldoet aan de inhoudelijke eisen. Welke eisen dat zijn is terug te vinden bij het onderdeel 'inspectie-items', verderop in dit rapport.

Gastouderbureau De Lieve Vlinder beschikt over een oudercommissie waarin twee ouders zitting hebben. Hoewel de oudercommissie een vragenlijst met positieve reacties heeft ingevuld geeft de houder aan dat er tot op heden nog geen vergaderingen van de oudercommissie zijn geweest.

Conclusie:

Er wordt aan de voorwaarden voldaan.

Klachten en geschillen per 1 januari 2016

De houder van gastouderbureau De Lieve Vlinder is per 12-01-2016 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 een bij de houder werkzame persoon 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 wettelijke adviesrecht.

Conclusie:

Er wordt aan de voorwaarde voldaan.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Vragenlijst oudercommissie
- Interview houder gastouderbureau (mw. Zijlstra)
- Interview (bemiddelingsmedewerker)
- Reglement oudercommissie
- Informatiemateriaal voor ouders

Kwaliteit gastouderbureau

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Kwaliteit gastouderbureau'. Binnen dit domein worden de volgende onderdelen getoetst:

- Kwaliteitscriteria
- Administratie gastouderbureau

Per aspect wordt eerst de praktijk beschreven. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

Kwaliteitscriteria

Middels een steekproef blijkt dat de houder consequent intake- en koppelingsgesprekken voert. Uit een steekproef blijkt tevens dat de houder ook voortgangs- en evaluatiegesprekken voert met gast- en vraagouders.

Conclusie:

Er wordt aan de voorwaarden voldaan.

Administratie gastouderbureau

De administratie van de houder bevat de volgende zaken:

- een schriftelijke overeenkomst per vraagouder;
- kopieën van de verklaringen omtrent gedrag van de gastouders en andere personen zoals huisgenoten van 18 jaar en ouder die op hetzelfde adres hun hoofdverblijf hebben, vrijwilligers en stagiair(e)s;
- de betaling van de vraagouders aan het gastouderbureau en de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder;
- een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie;
- een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen en gastouders en bemiddelingsmedewerkers;
- een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie.

De houder levert digitaal veel informatie aan waardoor overzichten snel en makkelijk zijn in te zien. Het betreft overzichten zoals bemiddelingssheets en de jaaroverzichten per vraagouder en opvangvoorziening. Hierdoor kan de houder gegevens tijdig verstrekken ter controle op de naleving van de wettelijke eisen die voor gastouderbureau's gelden.

Conclusie:

Er wordt aan de voorwaarden voldaan.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Vragenlijst oudercommissie
- Interview houder gastouderbureau (mw. Zijlstra)
- Interview (bemiddelingsmedewerker)
- Opvangdossiers

Overzicht getoetste inspectie-items

Pedagogisch beleid
Pedagogische praktijk
De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders het pedagogisch beleid uitvoeren. (art 1.56 lid 1 en 1.56b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
Personeel
Verklaring omtrent het gedrag
De houder en personen werkzaam bij een onderneming waarmee de houder het gastouderbureau exploiteert zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven na 1 maart 2013. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
Een verklaring omtrent het gedrag van personen werkzaam bij de onderneming is vóór aanvang van de werkzaamheden aan de houder van het gastouderbureau overgelegd en is op dat moment niet ouder dan twee maanden. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
Personeelsformatie per gastouder
De houder van het gastouderbureau draagt er zorg voor dat er per aangesloten gastouder op jaarbasis tenminste 16 uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. (art 1.56 lid 7 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; artikel 11b lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Veiligheid en gezondheid
Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid
De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de veiligheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 2 en 1.56b lid 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 5 lid 3 Besluit registers kinderopvang, buitenlandse kinderopvang en peuterspeelzaalwerk)
De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 1.56b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de gezondheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 2, 1.56b lid 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 5 lid 3 Besluit registers kinderopvang, buitenlandse kinderopvang en peuterspeelzaalwerk)
De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie gezondheid. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 1.56b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Meldcode kindermishandeling

De houder heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld die ten minste de volgende elementen bevat:

- een stappenplan met omschrijving van de stappen voor het omgaan door gastouders met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- een toedeling van verantwoordelijkheden per gastouder bij de stappen;
- specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld;
- specifieke aandacht voor de wijze waarop gastouders moeten omgaan met vertrouwelijke gegevens.

(art 1.51a lid 1 en 5 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 8 lid 1 en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode bij het personeel.
(art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode bij alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders.
(art 1.51a lid 4 en 1.56 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder handelt overeenkomstig de wettelijke meldplicht en bevordert de kennis en het gebruik ervan.
(art 1.51b en 1.51c Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Ouderrecht

Informatie

De houder informeert vraagouders en een ieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid.
(art 1.54a lid 1 en 1.56 lid 6 sub c Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 6 en 11 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 12a lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover.
(art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11b lid 3 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

Oudercommissie

De houder 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 1.46 lid 2, 1.58 lid 2 en 1.59 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Het reglement omvat regels omtrent de wijze van kiezen, de zittingsduur en het aantal leden.
(art 1.59 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie.
(art 1.59 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder wijzigt het reglement na instemming van de oudercommissie.
(art 1.59 lid 5 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder stelt binnen zes maanden na registratie een oudercommissie in.

OF

De verplichting tot het instellen van een oudercommissie geldt niet omdat het een gastouderbureau betreft waar maximaal 50 gastouders zijn aangesloten. De houder heeft zich aantoonbaar voldoende ingespannen om een oudercommissie in te stellen en biedt de ouders de gelegenheid deel te nemen aan een oudercommissie.

(art 1.58 lid 1, 2 en 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder en personen werkzaam bij het gastouderbureau zijn geen lid.
(art 1.58 lid 5 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De leden worden gekozen uit en door de vraagouders.
(art 1.58 lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder stelt de oudercommissie in de gelegenheid haar eigen werkwijze te bepalen.
(art 1.58 lid 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Klachten en geschillen per 1 januari 2016

De houder van een gastouderbureau 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)

Kwaliteit gastouderbureau

Kwaliteitscriteria

De houder draagt er zorg voor dat ieder opvangadres minstens twee maal per jaar wordt bezocht, waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11a lid 1 sub d en f Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11a lid 1 sub e Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

Administratie gastouderbureau

De administratie van het gastouderbureau bevat een schriftelijke overeenkomst per vraagouder.
(art 1.52 lid 1 en 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub c Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de verklaringen omtrent gedrag van de gastouders en andere personen zoals huisgenoten van 18 jaar en ouder die op hetzelfde adres hun hoofdverblijf hebben, vrijwilligers en stagiair(e)s.

(art 1.56 en 1.56b lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub b Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van de vraagouders aan het gastouderbureau inzichtelijk.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub d Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub e Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11 lid 3 en 2 sub c Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 2 sub d Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau werkzame beroepskrachten.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 2 sub a Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen.
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 2 sub f Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders.
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub a Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang.
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub f Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per vraagouder.
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub g Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau is zodanig ingericht dat de gegevens tijdig kunnen worden verstrekt ter controle op de naleving van de wettelijke eisen die voor het gastouderbureau gelden.
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 1 Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : Gastouderopvang De lieve Vlinder
Website : <http://www.delievelinder.nl>
Aantal kindplaatsen :

Gegevens houder

Naam houder : V. Zijlstra
KvK nummer : 14115570
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Limburg-Noord
Adres : Postbus 1150
Postcode en plaats : 5900BD VENLO
Telefoonnummer : 088-1191200
Onderzoek uitgevoerd door : JP Brizzi

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Venray
Adres : Postbus 500
Postcode en plaats : 5800AM VENRAY

Planning

Datum inspectie : 30-05-2017
Opstellen concept inspectierapport : 12-07-2017
Zienswijze houder : 07-08-2017
Vaststelling inspectierapport : 10-08-2017
Verzenden inspectierapport naar houder : 10-08-2017
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 10-08-2017
Openbaar maken inspectierapport : 17-08-2017

Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Geachte dhr. Brizzi,

Op 02-08-2017 jl. ontvingen wij* het inspectierapport voor gastouderbureau de lieve vlinder. Graag willen wij een zienswijze indienen op de volgende punten:

- Personeel; item personeelsformatie per gastouder - Veiligheid en gezondheid; item meldcode kindermishandeling.

Personeel; item personeelsformatie per gastouder: In uw schrijven geeft de inspecteur aan dat met de huidige persoonsformatie ruimschoots aan de 16-uurs norm voldaan zou moeten worden. Wij zijn in de veronderstelling dat dit zeer zeker wel gebeurd. Dit kan aangetoond worden middels de documenten die in te zien zijn in onze Portabase. Hierin staat namelijk vermeld dat er wel degelijk evaluatie- en voortgangsgesprek plaatsvinden. Deze worden zowel mondeling tijdens een gesprek als telefonisch gedaan. Tijdens de inspectie is er aan de inspecteur navraag gedaan over de manier van interviewen. Volgens de inspecteur mocht dit zowel mondeling als schriftelijk. Er werd namelijk gevraagd of dit zelfs via de mail gedaan mocht worden, omdat de houdster van het gastouderbureau, zelf ook gastouder, deze formulieren via de mail kreeg. Het antwoord van de inspecteur was als volgt: in principe mag dat wel, maar werd niet de voorkeur voor gegeven. Het klopt dat er één gezin is waarbij geen evaluatiegesprekken worden gevoerd. Dit heeft als reden dat ouders hebben aangegeven dit niet te willen omdat oma van de kinderen de opvang verzorgt. Naar zeggen van de vraagouders lossen zij eventuele problemen zelf op. Dit hebben zij zwart op wit gemaïld, welke is bijgevoegd in Portabase. Bij de andere gastouders waar een koppeling is, is er geen sprake van nalatigheid met betrekking tot evaluatie- en voortgangsgesprekken. In het inspectierapport staat vermeld dat er bij een drietal gastouders na het eerste bezoek nooit meer contact is geweest met het gastouderbureau. Wanneer er na het eerste gesprek een koppeling volgt, is er zeer zeker wel vaker contact. Dit zou ook niet zonder kunnen. De enige reden wat mogelijk is in deze situatie, is dat er gastouders benaderd zijn waarbij alleen een kennismakingsgesprek is geweest, maar geen koppelingen. Er zijn een aantal gastouders bij het bureau ingeschreven waarbij nog geen koppeling is. Tijdens de inspectie is dit besproken en zowel de houdster van het bureau als de bemiddelingsmedewerksters nemen contact op met desbetreffende gemeenten. Deze gastouders reageren namelijk niet op mails over uitschrijven. Bovengenoemde waren niet op de hoogte dat dit in die gevallen rechtstreeks bij de gemeente geregeld kon worden. Daarnaast kunnen gastouders waarbij geen koppeling is, niet voldoen aan de 16 uren norm, puur omdat er nog niks te bemiddelen valt.

Tevens is er volgens de inspecteur onderzoek gedaan naar een 6tal gastouders waarbij de begeleiding wisselend zou zijn. De ene gastouder was dik tevreden en de andere zouden we nooit langs zijn geweest. Vanaf dit jaar laten wij de gastouder tekenen voor de tijd dat we bij de gastouders zijn geweest en wordt alles vastgelegd met tijd en handtekening, zodat wij vanaf heden nog beter kunnen aantonen aan de 16 uren norm te voldoen. In het rapport staat dat er nauwelijks aandacht wordt gegeven bij het pedagogisch beleidsplan en meldcode kindermishandeling. Tijdens de intake worden deze altijd besproken, als voorbeeld de meldcode kindermishandeling. Tijdens de inspectie is aangegeven dat er altijd wordt geïnventariseerd in hoeverre de gastouder op de hoogte is van deze meldcode. Dit is erg wisselend. Voor pas ingeschreven gastouders kan dit nieuw zijn, dat wordt deze altijd besproken. Echter zijn er ook gastouders die de meldcode al kennen of zelfs cursussen in gedaan. Logischerwijs wordt er bij deze gastouders minder ingegaan op de meldcode. Tijdens de inspectie heeft de inspecteur hier vragen over gesteld aan de bemiddelingsmedewerkster. De bemiddelingsmedewerkster gaf hier in aan dat de meldcode uiteraard besproken wordt, maar dat als ze vanuit de overheid hier echt meer inzage in wil hebben, dat het dan een verstandige zet zou zijn om de cursus over de meldcode verplicht te stellen, net zoals een RIE. De inspecteur kon dit beamen. Een laatste punt over dit item is de 16-uurs norm, en dan met name over de tijdsduur van de mails. In de opgegeven documenten is uitgegaan van 20 minuten per mail, zoals vorig jaar ook goedgekeurd is. De inspecteur heeft aangegeven dit veel te vinden en wilde graag inzicht in de mails. Gezien wij als bureau de privacy van de vraag- en gastouders waarborgen, kunnen wij geen kopieën maken van de inhoudelijke mails. Meer dan een screenshot van het aantal mails is helaas niet mogelijk. Dit hebben wij aangegeven bij de inspecteur. Tevens hebben wij aangegeven dat

wanneer hij de mails inhoudelijk wil inzien, hij op het hoofdkantoor van het bureau mag komen om deze mails in te zien. Tijdens een gesprek met de inspecteur en een bemiddelingsmedewerkster is hier uitleg over gegeven. De inspecteur stelde dat er geen standaard minuten voor een mail staat, maar gaf wel gemiddelden aan. Momenteel staat er in het rapport dat er niet uitgegaan wordt van 20, maar 5 minuten. Dit is niet op deze manier besproken en zou er elk willekeurig getal uitgekozen kunnen worden. Tevens is er besproken dat er per volgend inspectierapport een ander aantal minuten per mail gehanteerd kan worden, namelijk de feitelijke minuten. Nu achteraf is het niet te controleren of aan te passen hoeveel het daadwerkelijk waren en kunnen de eigenaresse en medewerkster geen aanpassingen meer maken in de gesprekken, huisbezoeken etc. zodat er wel aan de norm voldaan kan worden. Zij zijn uitgegaan van de gegevens die op dat moment beschikbaar waren.

Veiligheid en gezondheid; item meldcode kindermishandeling: In het inspectierapport staat beschreven dat er zich een situatie heeft voorgedaan waarbij een gastouder niet voldeed aan de pedagogische uitgangspunten zoals beschreven in het beleidsplan. Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de houder van het gastouderbureau en de vraagouders over ons pedagogisch beleidsplan. Deze hebben van begeleiding en bemiddeling van ons als bureau afgezien, omdat er al snel een andere gastouder beschikbaar was en de ouders niet in verder gesprek wilde gaan. Na gesprekken te hebben gevoerd met een ander gastouderbureau (waar de gastouder ook bij aangesloten is) m.b.t. deze gastouder, zijn wij samen tot de conclusie gekomen dat het in deze situatie niet gaat om kindermishandeling, maar is de samenwerking met deze gastouder gestopt omdat zij niet werkt volgens ons pedagogische beleidsplan. Dit is de reden dat er is afgezien van een eventuele melding kindermishandeling. Wij als bureau zullen daar waar nodig is zeker een melding doen, maar in deze zaak was er geen reden om over te gaan tot melding kindermishandeling. Dit geldt hetzelfde voor de ouders gezien die in eerste instantie aangaven dat de kinderen zich niet thuis voelde bij de gastouder. Dit is geen reden voor ons om een melding te maken. De gastouder wordt wel uitgeschreven bij het bureau, omdat wij geen samenwerking meer wensen. Volgens het rapport staat de gastouder nog wel ingeschreven bij het bureau. De papieren zijn echter al wel verstuurd naar de gemeente en de gastouder zal daarom op korte termijn niet mee zichtbaar zijn bij het LRKP.

Bovengenoemde punten laten zien waarom wij het niet eens zijn met de stukken in het inspectierapport en vragen deze dan ook nadrukkelijk anders te formuleren voordat deze wordt gepubliceerd.

Samengevat:

Wel handhaving:

De houder van het gastouderbureau draagt er zorg voor dat er per aangesloten gastouder op jaarbasis tenminste 16 uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. (art 1.56 lid 7 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; artikel 11b lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen).

Afgelopen jaar is uitgegaan van de gegevens die vorig jaar wel zijn goedgekeurd, en dan met name het aantal minuten per mail. Hier is vanuit gegaan en naar gehandeld. Mocht dit volgens de richtlijnen van het GGD anders zijn, zal hier KOMEND jaar verandering in gebracht worden.

De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode bij het personeel. (art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen) De houder handelt overeenkomstig de wettelijke meldplicht en bevordert de kennis en het gebruik ervan. (art 1.51b en 1.51c Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Gezien de situatie in desbetreffende zaak, was er geen aanleiding genoeg om een melding te maken. Dit is in onderling overleg gegaan, zowel met de bemiddelingsmedewerksters, vraagouders en ander gastouderbureau, namelijk: Gastouderbureau Venray. De houdster van GOB de lieve vlinder heeft de meldcode kindermishandeling wel besproken met de bemiddelingsmedewerksters en zij hebben dit vervolgens gepeild bij de gastouders. Indien het nodig bleek, is hier correct naar gehandeld.

Hierbij onze zienswijze en gaan ervan uit dat hier op een correcte manier naar gehandeld wordt,

Met vriendelijke groet,

Viola Zijlstra Houdster GOB de lieve vlinder.

*Wanneer er in het document 'wij' staat, wordt er bedoeld de eigenaresse en bemiddelingsmedewerkster van GOB de lieve vlinder