



Inspectierapport

W-care (GOB)

Nieuwstraat 28

8441 GD Heerenveen

Registratienummer 170319738

Toezichthouder:	GGD Fryslân
In opdracht van gemeente:	Heerenveen
Datum inspectie:	28-06-2017
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	11-07-2017

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Het onderzoek.....	3
Observaties en bevindingen	4
Overzicht getoetste inspectie-items	10
Gegevens voorziening	13
Gegevens toezicht	13
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau	14

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.

Beschouwing

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

Op verzoek van de gemeente Heerenveen heeft er op 28 juni 2017 een jaarlijks onderzoek op basis van risicogestuurd toezicht plaatsgevonden bij gastouderbureau W-care te Heerenveen door GGD Fryslân.

Feiten over gastouderbureau W-care

Gastouderbureau W-care is een kleinschalig gastouderbureau met als werkgebied de gehele provincie Friesland.

Er zijn op dit moment naast de houder (tevens bemiddelingsmedewerker), een bemiddelingsmedewerker, een administratief medewerker en een stagiaire werkzaam bij gastouderbureau W-care.

Op het moment van inspectie staan er in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen 148 gastouders actief bij gastouderbureau W-care.

Inspectiegeschiedenis

In oktober 2014 heeft er een inspectie op basis van risicogestuurd toezicht plaatsgevonden.

Op 2 punten zijn tekortkomingen geconstateerd. Er is geen handhaving bekend bij de GGD vanuit de gemeente.

In november 2015 heeft er een inspectie op basis van risicogestuurd toezicht plaatsgevonden waarin geen tekortkomingen zijn geconstateerd.

In oktober 2016 heeft er een inspectie op basis van risicogestuurd toezicht plaatsgevonden: advies geen handhaving.

Belangrijkste bevindingen

Uit deze inspectie is gebleken dat gastouderbureau W-care voldoet aan alle voorwaarden die bij dit jaarlijkse onderzoek op basis van risicogestuurd toezicht zijn onderzocht.

De bevindingen van het gehele onderzoek worden bij de betreffende domeinen uiteengezet.

Op 11-07-2017 heeft de houder per mail aangegeven geen gebruik te maken van de mogelijkheid voor het hoor/wederhoor gesprek en de zienswijze.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Pedagogische praktijk

Bij het intakegesprek met de nieuwe gastouder is het pedagogische beleidsplan een onderwerp van gesprek. Het is een startdocument bij het intakegesprek.

Bij bestaande gastouders komt het pedagogisch beleid bij het evaluatiegesprek aan de orde. Hierbij zijn de opvangkinderen meestal aanwezig.

De houder geeft aan de pedagogische praktijk erg belangrijk te vinden, het welbevinden van het kind staat hierin centraal. Door vooral op de praktijk in te spelen krijgt het pedagogisch beleid van het gastouderbureau steeds meer diepgang, de ontwikkeling hiervan is een doorlopend proces.

De bemiddelingsmedewerker (tevens pedagoog) geeft video interactietraining, hierbij komt de opvangsituatie in de praktijk (middels video's) aan de orde. Aan de hand van de praktijk video's geeft de bemiddelingsmedewerker feedback en coaching aan de gastouders. Hiernaast is er nog de training "observatie" en "communicatie met vraagouders".

De pedagoog is ook in te zetten bij pedagogische vragen of kwesties bij een gastouder. Er wordt dan meegekeken met de gastouder op de opvanglocatie en er worden handvaten gegeven. De houder geeft aan dat hier steeds meer gebruik van wordt gemaakt.

De gastouders kunnen een eigen pedagogisch werkplan schrijven wat toegespitst is op het specifieke opvangadres / de gastouder. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een format waarbij het pedagogisch beleid van het gastouderbureau het uitgangspunt is. Het pedagogisch werkplan geeft ook informatie over de gastouder / opvang locatie t.a.v. een nieuw te starten koppeling.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen d.d. 23-05-2017)
- Interview houder gastouderbureau (mevrouw E. Woelk)
- Pedagogisch beleidsplan (ontvangen d.d. 23-05-2017)

Verklaring omtrent het gedrag

De personen werkzaam bij gastouderbureau W-care zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven na 1 maart 2013 en bij overleggen niet ouder dan 2 maanden. De volgende verklaringen omtrent het gedrag zijn tijdens het vorige bezoek gezien door de toezichthouder, er zijn tot dit moment geen nieuwe personeelsleden bijgekomen:

- houder: dateert van 13-12-2013, getoetst op functieaspecten 11, 21, 22, 84 en 86, aangevraagd betreffende houder NP;
- bemiddelingsmedewerker: dateren van 23-1-2014, getoetst op functieaspecten 84 en 86, aangevraagd betreffende bemiddelingsmedewerker;
- medewerker administratie: dateert van 05-07-2016, getoetst op functieaspecten 84 en 86, aangevraagd betreffende administratief medewerker;
- stagiaire: dateert van 05-08-2016, getoetst op functieaspecten 84 en 86, aangevraagd betreffende stagiaire.

Personeelsformatie per gastouder

De bemiddelingsmedewerkers maken meer dan voldoende uren om aan de tenminste 16 uur per aangesloten gastouder aan begeleiding en bemiddeling te voldoen. Tijdens de inspectie heeft de toezichthouder een rekensom gemaakt, waarmee werd bevestigd dat er wordt voldaan aan 16-uurs norm.

Berekening:

148 actieve gastouders x 16 uur = 2368 (noodzakelijk in te zetten uren)

60 uur per week inzet bemiddelingsmedewerker en de houder x 46 weken = 2760 uur
(daadwerkelijke formatie)

In de vragenlijst die de houder heeft ingevuld en tijdens het gesprek worden een aantal voorbeelden genoemd van de uren die onder andere besteed worden aan begeleiding en bemiddeling. Te noemen: scholing van de gastouders, 2x per jaar gesprek op de opvanglocatie (indien wenselijk vaker), informatieavonden, telefonisch contact en pedagogische begeleiding.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen d.d. 23-05-2017)
- Verklaringen omtrent het gedrag (4x overgenomen uit het rapport 2016)

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

De houder draagt er zorg voor dat er op elk opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de veiligheids- en gezondheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden. Deze risico-inventarisatie wordt voor aanvang van de opvang uitgevoerd en daarna jaarlijks. Waar nodig wordt de risico-inventarisatie vaker uitgevoerd, bijvoorbeeld als er tussentijds wijzigingen aan de opvangruimtes zijn.

Uit de steekproef van 8 dossiers gastouders en vraagouders is bij 5 dossiers gebleken dat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid voor aanvang van de opvang plaatsvindt en daarna jaarlijks wordt uitgevoerd. Bij de overige drie dossiers is opvang recent gestart en is er alleen nog een risico inventarisatie uitgevoerd voor aanvang van de werkzaamheden. Er wordt voldaan aan de voorwaarden.

Mochten er na het uitvoeren van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid actiepunten zijn, dan wordt dit door de bemiddelingsmedewerker weer opnieuw beoordeeld.

Bij kleine actiepunten volstaat een mail, bij grote punten komt de bemiddelingsmedewerker weer opnieuw langs. Gedragsafspraken worden direct bij de uitvoering in de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid vermeld.

Elk jaar wordt de risico-inventarisatie opnieuw besproken. Vanuit de gastouder wordt een stuk professionalisering, houding en verantwoordelijkheid verwacht. Er wordt een gesprek aangegaan met de gastouder over de rol die ze hebben. Het is een stuk bewustwording, geeft de houder aan.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen d.d. 23-05-2017)
- Interview houder gastouderbureau (mevrouw E. Woelk)
- Risico-inventarisatie veiligheid
- Risico-inventarisatie gezondheid
- Actieplan veiligheid
- Actieplan gezondheid
- Steekproef 8 dossiers

Informatie

De schriftelijke overeenkomst met de vraagouder laat duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat en welk deel naar de gastouder gaat.

De houder maakt gebruik van een driepartijen overeenkomst.

Naast deze overeenkomsten maakt de houder gebruik van een plaatsingscontract. Hierin wordt het betaalde bedrag aan de gastouder en het gastouderbureau genoemd.

Tijdens het bezoek is de houder gewezen op de eisen aan het contract tussen gastouderbureau en vraagouder uit de Wet Kinderopvang.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen d.d. 23-05-2017)
- Interview houder gastouderbureau (mevrouw E. Woelk)
- Inzage contract tijdens bezoek

Kwaliteitscriteria

De houder draagt er zorg voor dat het opvangadres minstens tweemaal per jaar wordt bezocht. Het voortgangsgesprek met de gastouder is hier een onderdeel van en het afnemen van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.

Tijdens de vorige inspectie is aan de orde geweest:

Dat de evaluaties met de gastouder moeten plaatsvinden op het opvangadres (dit is een wettelijke voorwaarde waaraan een gastouderbureau moet voldoen, specifiek opgenomen in de itemlijst). Voor een gastouder die op meerdere adressen opvangt, de zogenaamde Nanny's, geldt dan ook dat daar per opvangadres een aparte evaluatie met de gastouder moet plaatsvinden. De houder heeft haar werkwijze hierop aangepast.

Uit de steekproef van acht dossiers van gastouders en vraagouders is gebleken dat het opvangadres minstens twee maal per jaar wordt bezocht. Bij 1 dossier moet de evaluatie met de gastouder nog plaatsvinden omdat de opvang nog moet starten.

De bemiddelingsmedewerkers evalueren telefonisch met de vraagouders. Indien wenselijk vindt er een driegesprek plaats, met de gastouder er ook bij. Na de telefonische evaluatie wordt er een verslag gemaakt dat via de mail aan de vraagouders wordt verstuurd. Vervolgens geven de vraagouders een akkoord op de mail. Mocht uit een evaluatie met de vraagouder blijken dat er punten spelen tijdens de opvang, wordt er aangestuurd op een persoonlijk gesprek met de gastouder erbij.

Uit de steekproef van acht evaluaties met vraagouders en gastouders is gebleken dat de houder jaarlijks de evaluaties met de vraagouder uitvoert. Bij 1 dossier heeft er nog geen evaluatie met de vraagouder plaatsgevonden omdat de opvang recent is gestart.

Administratie gastouderbureau

Uit een steekproef van acht dossiers van gastouders en vraagouders is gebleken dat de administratie aan de volgende voorwaarden voldoet:

- Het bevat een overeenkomst per vraagouder;
- Het bevat kopieën van de verklaringen omtrent het 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;
- Het bevat een door gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie.

Uit de steekproef van 2 geldstromen is gebleken dat de betaling van de vraagouder aan het gastouderbureau en de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk is.

Doordat er wordt gewerkt met 2 verschillende contracten vinden er op verschillende moment betalingen plaats. De route is in beide gevallen hetzelfde, hetzij met andere data.

De gastouders vullen de gewerkte uren in, de vraagouders accorderen dit.

Vervolgens worden de facturen opgemaakt en verstuurd. De vraagouders maken het geld over aan het gastouderbureau en het gastouderbureau betaald de gastouders binnen 5 dagen na ontvangst uit.

Verder bevat de administratie de volgende overzichten:

- een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie;
- een overzicht van alle bij dat gastouderbureau werkzame beroepskrachten;
- een overzicht van alle door het gastouderbureau bemiddelde kinderen;
- een overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders.
- een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang;
- een jaaroverzicht per vraagouder.

De overzichten zijn te generen uit het eigen computersysteem.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen d.d. 23-05-2017)
- Interview houder gastouderbureau (mevrouw E. Woelk)
- Inzage computersysteem tijdens inspectie
- Inzage financiële administratie, betalingsbatches
- Steekproef acht dossiers

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)
Een verklaring omtrent het gedrag van een stagiaire, uitzendkracht of vrijwilliger is niet ouder dan twee jaar. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 4, 8 en 9 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)

Ouderrecht

Informatie

De houder 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 en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11b Regeling 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.

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)

Het gastouderbureau stelt de administratie onverwijld beschikbaar op verzoek van de toezichthouder indien deze niet op de plaats van de vestiging aanwezig is.
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 4 Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : W-care
Website : <http://www.w-care.nl>
Aantal kindplaatsen : n.v.t.

Gegevens houder

Naam houder : Ellen Woelk
Website : www.w-care.nl
KvK nummer : 50729918
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Fryslân
Adres : Postbus 612
Postcode en plaats : 8901 BK LEEUWARDEN
Telefoonnummer : 088-2299222
Onderzoek uitgevoerd door : J v/d Velde
J. Vellinga

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Heerenveen
Adres : Postbus 15000
Postcode en plaats : 8440 GA HEERENVEEN

Planning

Datum inspectie : 28-06-2017
Opstellen concept inspectierapport : 06-07-2017
Vaststelling inspectierapport : 11-07-2017
Verzenden inspectierapport naar houder : 18-07-2017
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 18-07-2017
Openbaar maken inspectierapport : 25-07-2017

Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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.