



Inspectierapport

W-care (GOB)
Nieuwstraat 28
8441 GD Heerenveen
Registratienummer 170319738

Toeziçthouder:	GGD Fryslân
In opdracht van gemeente:	Heerenveen
Datum inspectie:	05-09-2018
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	26-09-2018

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. Het betreft een aangekondigd jaarlijks onderzoek op basis van risicogestuurd toezicht.

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 5 september 2018 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 gastouderbureau met als werkgebied de gehele provincie Friesland.

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

Op het moment van inspectie staan er in het Landelijk Register Kinderopvang 172 opvangadressen geregistreerd bij gastouderbureau W-care.

Dit aantal klopt niet geheel met het aantal opvangadressen dat het gastouderbureau aangeeft te bemiddelen.

De houder legt tijdens het gesprek uit (en laat een lijst zien met gastouders die recent zijn gestopt) dat deze gastouders nog door de gemeenten moeten worden uitgeschreven.

Hiermee komt het aantal wel overeen met elkaar.

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**, **oktober 2016** en **juni 2017** hebben er een inspecties op basis van risicogestuurd toezicht plaatsgevonden waarin geen tekortkomingen zijn geconstateerd.

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 26 september 2018 heeft de houder via de mail aangegeven akkoord te gaan met de inhoud van het rapport en geen gebruik te maken van het hoor en wederhoor en van de gelegenheid om een zienswijze in te dienen.

Advies aan College van B&W

De toezichthouder adviseert het college niet te handhaven.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Pedagogische praktijk

Bij het intakegesprek met de gastouders wordt het pedagogisch beleidsplan besproken en verstrekt aan de gastouders in de gastoudermap van gastouderbureau W-care.

Jaarlijks komt het pedagogisch beleidsplan bij de evaluatie met de gastouder aan de orde. Er worden dan vragen gesteld over het pedagogisch handelen van de gastouder.

De houder geeft in de vragenlijst houder aan dat aan de hand van een gehouden training de gastouders worden gemotiveerd een persoonlijk pedagogisch plan te maken, waarmee zij hun eigen pedagogisch handelen bewust omschrijven.

Dit is vervolgens weer een onderdeel van het jaarlijks evaluatiegesprek met de gastouders.

De houder geeft tijdens het gesprek nog aan dat de gastouders die bij meerdere gastouderbureaus zijn aangesloten of meerdere gezinnen opvangen de verplichting hebben om een persoonlijk pedagogisch werkplan te hebben.

Gastouderbureau W-care heeft zelf een pedagoog in dienst ter ondersteuning van de gastouders.

Ook biedt het gastouderbureau doorlopend de training "oog voor interactie vaardigheden" aan.

Gastouders kunnen zich hiervoor aanmelden. Het gaat hier om video-interactie training.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen 13-8-2018)
- Interview houder gastouderbureau (op 5-9-2018)

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

De houder en personen werkzaam bij een gastouderbureau moeten in het bezit zijn van een verklaring omtrent het gedrag (VOG) die is ingeschreven in het personenregister kinderopvang (PRK).

De houder, drie bemiddelingsmedewerkers en de administratief medewerker hebben een verklaring omtrent het gedrag die is ingeschreven in het personenregister kinderopvang en die zijn gekoppeld aan gastouderbureau W-care.

Personeelsformatie per gastouder

De houder en bemiddelingsmedewerker maken voldoende uren op jaarbasis om aan de tenminste 16 uur per aangesloten gastouder aan begeleiding en bemiddeling te voldoen.

De houder geeft in de vragenlijst houder en tijdens het gesprek aan dat de volgende activiteiten onder andere worden besteed aan begeleiding en bemiddeling:

- Intakegesprekken met vraagouders en gastouders;
- Uitvoeren risico-inventarisatie;
- Evaluatiegesprek met vraagouder en gastouder;
- Telefoontjes en mails;
- Indien nodig begeleiding van een pedagoog;
- Scholing van gastouders.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen 13-8-2018)
- Interview houder gastouderbureau (op 5-9-2018)
- Personen Register Kinderopvang (ingezien tijdens inspectie, op 4-9-2018 en op 13-9-2018)
- Print screen koppeling 1 bemiddelingsmedewerker (ontvangen via mail op 6-9-2018)

Veiligheid en gezondheid

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

De houder organiseert de werkzaamheden zodanig dat alle bij hun gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.

De houder inventariseert jaarlijks de veiligheids- en gezondheidsrisico's die de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes met zich brengt. Dit gebeurt samen met de gastouder. Daartoe draagt de houder er zorg voor dat elk adres waar opvang plaatsvindt ten minste één keer per jaar wordt bezocht door een bemiddelingsmedewerker werkzaam bij het gastouderbureau.

Uit de steekproef van 10 dossiers van gastouders is gebleken dat de houder tenminste een keer per jaar een risico-inventarisatie uitvoert.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen 13-8-2018)
- Interview houder gastouderbureau (op 5-9-2018)
- Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid (ingezien tijdens steekproef)

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.

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.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen 13-8-2018)
- Interview houder gastouderbureau (op 5-9-2018)
- Overeenkomsten (ingezien tijdens inspectie en steekproeven)

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Kwaliteitscriteria

De houder en bemiddelingsmedewerkers dragen 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.

Uit de steekproef van 9 dossiers van gastouders is gebleken dat het opvangadres minstens twee maal per jaar wordt bezocht.

Uit 1 dossier van een gastouder met 2 opvangadressen, bleken van 1 opvangadres geen evaluaties aanwezig te zijn. De houder gaf tijdens het bezoek aan dat deze evaluaties wel aanwezig moeten zijn.

De houder heeft de mogelijkheid gekregen deze evaluaties nog aan te leveren.

Deze zijn op 17 september 2018 via de mail door de toezichthouder ontvangen (deze waren onjuist gearchiveerd) en voldoen.

De evaluatie met de vraagouders vindt telefonisch plaats aan de hand van een vragenlijst. Een driegesprek wordt aangeboden indien vraagouders dit wenselijk vinden. Veelal wordt hier geen gebruik van gemaakt geeft de houder aan.

Uit de steekproef van 10 dossiers van evaluaties met vraagouders is gebleken dat de houder jaarlijks de evaluaties met de vraagouder uitvoert.

Administratie gastouderbureau

Uit een steekproef van 10 dossiers van gastouders en vraagouders is gebleken dat de administratie aan de volgende voorwaarden voldoet:

- Het bevat afschriften van een schriftelijke overeenkomst per vraagouder;
- Het bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekend origineel van de inventarisatie van veiligheid- en gezondheidsrisico's.

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 via digitale bankafschriften inzichtelijk is.

Verder bevat de administratie de volgende overzichten en documenten:

- een overzicht van alle bij dat gastouderbureau werkzame beroepskrachten;
- een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie;
- het bevat een afschrift van het reglement van de oudercommissie;
- een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen.
- een overzicht van alle personen die over een verklaring omtrent het gedrag moeten beschikken en van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders;
- een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang;
- een jaaroverzicht per vraagouder.

Het gastouderbureau werkt met een eigen registratiesysteem, waarin alle gegevens overzichtelijk kunnen worden weergegeven.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen 13-8-2018)
- Interview houder gastouderbureau (op 5-9-2018)
- Interview (bemiddelingsmedewerker op 5-9-2018)
- Personen Register Kinderopvang (ingezien tijdens inspectie, op 4-9-2018 en op 13-9-2018)
- Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid (ingezien tijdens steekproef)
- Evaluatiegesprekken met vraagouders (ingezien tijdens inspectie bij steekproef)
- Overeenkomsten (ingezien tijdens inspectie bij steekproef)
- Geldstroom/bankafschriften (ingezien tijdens inspectie)
- Jaaroverzichten gastouderopvang/vraagouders (ingezien tijdens inspectie)
- Reglement oudercommissie (ingezien tijdens inspectie)
- Eigen systeem (ingezien tijdens inspectie)

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)

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 koppeling op basis van het burgerservicenummer, met de in artikel 1.50 derde lid van de Wet genoemde personen inclusief hemzelf. (art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang)
Na inschrijving van een persoon als bedoeld in artikel 1.50 derde lid van de Wet in het personenregister kinderopvang en na koppeling met de houder kan de persoon zijn werkzaamheden aanvangen. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang)
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; artikel 11b lid 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Veiligheid en gezondheid
Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid
De houder organiseert zijn werkzaamheden zodanig dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. De houder voert een beleid dat ertoe leidt dat de veiligheid en de gezondheid van de op te vangen kinderen op het adres waar de opvang plaatsvindt door de gastouder zoveel mogelijk is gewaarborgd. (art 1.49 lid 4 onder a, 1.56 lid 1 en 2 en 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 en 6 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11 lid 3 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)
De houder inventariseert jaarlijks de veiligheids- en gezondheidsrisico's die de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes met zich brengt. Dit gebeurt samen met de gastouder. Daartoe draagt de houder er zorg voor dat elk adres waar opvang plaatsvindt ten minste één keer per jaar wordt bezocht door een bemiddelingsmedewerker werkzaam bij het gastouderbureau. (art 1.49 lid 4 onder a, 1.56 lid 1 en 2 en 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 en 6 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

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; art 11b Regeling Wet kinderopvang)

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Kwaliteitscriteria

De houder 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 evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze 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)

Administratie gastouderbureau

De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau werkzame beroepskrachten, vermeldende in ieder geval naam, geboortedatum, en de behaalde diploma's en getuigschriften.
(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder a Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie.
(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder c Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van het gastouderbureau bevat een afschrift van het reglement van de oudercommissie.
(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder d Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen, vermeldende per kind: naam, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en het adres en telefoonnummer van de ouders.
(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder e Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle personen die op grond van artikel 1.56b, derde lid, van de wet over een verklaring omtrent het gedrag moeten beschikken, vermeldende in ieder geval naam, burgerservicenummer, geboortedatum, en voor wat betreft de bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders eveneens adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer.
(art 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder a Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van het gastouderbureau bevat afschriften van alle met vraagouders overeengekomen schriftelijke overeenkomsten, vermeldende per overeenkomst: de voor de gastouderopvang te betalen prijs per uur en, indien van toepassing, de bemiddelingskosten, naam, geboortedatum, adres, postcode en woonplaats van het kind, het aantal uren gastouderopvang per kind per jaar, evenals de duur van de overeenkomst.
(art 1.52 lid 1 en 1.56 lid 1 en 6 onder a en c Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder b Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van het gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken.
((art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 6 onder a en b Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder c Regeling Wet kinderopvang))

<p>De administratie van het gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van het gastouderbureau aan de gastouder blijken. (art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 6 onder a en b Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder d Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang, met vermelding van het unieke registratienummer, de naam en de geboortedatum van de gastouder, met daarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het door het gastouderbureau aan de voorziening voor gastouderopvang betaalde bedrag per jaar; - het door het gastouderbureau aan de voorziening voor gastouderopvang betaalde bedrag per kind per jaar, het aantal uren afgenomen opvang per kind per jaar, de gemiddelde uurprijs per kind per jaar; - de naam van de vraagouders die van de voorziening voor gastouderopvang gebruik maken onder vermelding van het burgerservicenummer van deze vraagouders. <p>(art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder e Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per vraagouder, met vermelding van de naam, het burgerservicenummer en de geboortedatum van de vraagouder, met daarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het aan het gastouderbureau over dat jaar te betalen bedrag per kind; - opgave van aantal uren per jaar dat per kind is afgenomen en de gemiddelde uurprijs per kind; - de voorzieningen voor gastouderopvang waar de vraagouder gebruik van maakt onder vermelding van het unieke registratienummer van deze gastouders. <p>(art 1.49 lid 4 onder b en art 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder f Regeling Wet kinderopvang) (art 1.49 lid 4 onder b en art 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder f Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>De administratie van het gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekend origineel van de inventarisatie van veiligheid- en gezondheidsrisico's. (art 1.49 lid 4 onder a, 1.51 en 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 7 lid 4 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11 lid 3 onder g Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>De administratie van het gastouderbureau is zodanig ingericht dat op verzoek van de toezichthouder tijdig de gegevens kunnen worden verstrekt die voor naleving van bij en krachtens hoofdstuk 1, afdeling 3, paragrafen 2 en 3 van de Wet kinderopvang gegeven voorschriften van belang zijn. (art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 1 onder a Regeling Wet kinderopvang)</p>

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : W-care
Website : <http://www.w-care.nl>
Vestigingsnummer KvK : 000021031053
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 : Mevrouw J. Vellinga
Mevrouw J v/d Velde

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

Planning

Datum inspectie : 05-09-2018
Opstellen concept inspectierapport : 24-09-2018
Vaststelling inspectierapport : 26-09-2018
Verzenden inspectierapport naar houder : 27-09-2018
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 27-09-2018
Openbaar maken inspectierapport : 04-10-2018

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.