



Inspectierapport

Mare gastouderbureau (GOB)

Zwaardstraat 16

2584 TX 's-Gravenhage

Registratienummer 160012351

Toezichthouder:	GGD Haaglanden
In opdracht van gemeente:	's-Gravenhage
Datum inspectie:	15-11-2018
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	27-12-2018

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Het onderzoek	3
Observaties en bevindingen	4
Overzicht getoetste inspectie-items	11
Gegevens voorziening	14
Gegevens toezicht	14
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau	15

Het onderzoek

Onderzoekopzet

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

De kwaliteit van de opvang van kinderen in hun eerste levensjaren is van grote invloed op de ontwikkeling van kinderen. Daarom stelt de rijksoverheid kwaliteitseisen aan kindercentra, gastouderbureaus, gastouders en peuterspeelzalen. Die kwaliteitseisen gelden voor:

- Gastouderbureau in de zin van de wet;
- Pedagogisch beleid;
- Personeel;
- Veiligheid en gezondheid;
- Ouderrecht;
- Kwaliteit gastouderbureau.

Risicogestuurd 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 risicogestuurd toezicht. Het rapport dat voor u ligt, is op basis hiervan tot stand gekomen. Dit betekent dat er intensiever geïnspecteerd zal worden waar nodig en minder intensief waar gebleken is dat dit kan.

Het onderzoek wordt uitgebreid indien er tijdens de vorige inspectie sprake was van overtredingen of, indien hier aanleiding toe is, bijvoorbeeld bij een klacht.

Bij risicogestuurd toezicht ligt de nadruk vooral op die zaken die het meest direct bijdragen aan de kwaliteit van de kinderopvang.

Achterin het rapport staat een overzicht van alle inspectie-onderdelen uit de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen waar dit inspectie-onderzoek uit bestaat heeft.

Op de laatste bladzijde kunt u de reactie van het gastouderbureau op het inspectierapport lezen.

Voor een uitgebreidere uitleg over het inspectieproces en de verantwoordelijkheden voor het toezicht en de handhaving op de kwaliteit, verwijzen wij naar www.rijksoverheid.nl.

Beschouwing

Gastouderbureau Mare heeft 822 gekoppelde gastouders en 1815 gekoppelde vraagouders met 4667 gekoppelde kinderen. Dit gastouderbureau is in exploitatie sinds 2005 onder een andere naam en staat geregistreerd in het landelijk register kinderopvang (LRK) sinds 1-1-2010, aanvang LRK.

De uitgevoerde inspectie is een aangekondigde jaarlijkse inspectie. Tijdens deze inspectie zijn van een groot aantal aangesloten gast- en vraagouders de dossiers op locatie ingezien en heeft een interview met de houder en een bemiddelingsmedewerker plaatsgevonden. De houder werkt met het database systeem Group Office. De houder heeft een aantal documenten nagestuurd.

Advies aan College van B&W

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

Er is een overtreding geconstateerd op het volgende onderdeel:

- Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht, inspectie-item Kwaliteitscriteria.

Verdere uitleg staat beschreven bij het betreffende onderdeel.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Binnen de Wet kinderopvang (Wko) gelden eisen voor de aanwezigheid van een pedagogisch beleidsplan, de inhoud van een pedagogisch beleidsplan en de relatie van het beleidsplan met de praktijk.

Pedagogische praktijk

De gastouder handelt overeenkomstig het pedagogisch beleidsplan dat door het gastouderbureau is opgesteld.

Het gastouderbureau informeert nieuwe gastouders bij het intakegesprek over de inhoud van het pedagogisch beleid. Tijdens de huisbezoeken, bij evaluatie-/voortgangsgesprekken en tijdens thema-avonden wordt het pedagogisch beleid besproken met de gastouders om zorg te dragen dat de gastouders het vastgestelde pedagogisch beleidsplan uitvoeren.

Pedagogisch werkplan

De houder en bemiddelingsmedewerker stimuleren de gastouders om zelf een eigen pedagogisch werkplan te schrijven en dit eigen pedagogisch werkplan jaarlijks te actualiseren. Het beoordelen van het pedagogisch werkplan is geen inspectie-item voor dit onderzoek.

Scholing

Jaarlijks krijgen de gastouders een 'onderwijsbudget' van de houder. Gastouders kunnen hiermee zelf hun kennis en kunde op het gebied bijhouden. De gastouders kunnen dit budget inzetten voor trainingen bij de houder maar ook voor trainingen aangeboden door andere organisaties onder bepaalde voorwaarden.

Met deze werkwijze voldoet de houder aan de wettelijk gestelde voorwaarden.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (mw. A. Plugge)
- Interview (aanwezige bemiddelingsmedewerker)
- Website
- Pedagogisch beleidsplan

Personeel

Bij dit onderdeel is beoordeeld of medewerkers beschikken over een Verklaring Omtrent gedrag (VOG) en is gecontroleerd of de houder voldoende tijd besteedt aan begeleiding en bemiddeling van de gastouderopvang.

VOG

Medewerkers in de kinderopvang moeten een Verklaring Omtrent het Gedrag hebben. Een VOG toont aan dat een persoon geen strafbare feiten op zijn/haar naam heeft staan die een belemmering vormen bij het werken in de kinderopvang.

Alle beroepskrachten werkzaam in de kinderopvang vallen bovendien onder de continue screening.

Continue screening betekent dat dagelijks wordt gekeken in het Justitieel Documentatie Systeem of personen die werken in de kinderopvang geen nieuwe strafrechtelijke gegevens op hun naam hebben staan.

Per 1 maart 2018 is het Personenregister Kinderopvang (PRK) ingevoerd ter verbetering van het systeem voor continue screening.

Vanaf deze datum moet iedereen die woont of werkt bij een locatie waar kinderen worden opgevangen zich met een geldige VOG inschrijven in het PRK en worden gekoppeld aan de organisatie waar hij/zij werkzaamheden verricht. Voor vaste beroepskrachten was tot 1 juli 2018 een overgangsregeling van kracht.

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

De houder staat in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel geregistreerd als BV.

De toezichthouder heeft de inschrijving in het PRK en de koppeling aan het gastouderbureau beoordeeld van alle bemiddelingsmedewerkers en andere werknemers, zoals administratief medewerkers, die werkzaam zijn bij dit gastouderbureau. Hiernaast ook van de medewerkers die in dienst zijn van de onderneming van de houder en volgens de houder regelmatig of af en toe een bezoek brengen (minimaal een half uur per 3 maanden) aan dit gastouderbureau, bijvoorbeeld de boekhouder.

Hiermee wordt voldaan aan de wettelijk gestelde voorwaarden.

Personeelsformatie per gastouder

Het gastouderbureau moet er voor zorgdragen dat door de bemiddelingsmedewerker per aangesloten gastouder op jaarbasis tenminste 16 uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. Uren besteed aan facturatie, administratie en de uitvoering van de kassiersfunctie vallen niet binnen deze 16 uur.

De houder heeft op voldoende wijze aangetoond op jaarbasis minstens 16 uur te besteden aan begeleiding en bemiddeling per gastouder. Hieronder wordt in ieder geval verstaan:

- Het intakegesprek vraagouder;
- Werving van de gastouder;
- Het intakegesprek gastouder;
- Scholing en begeleiding van de gastouder;
- Het begeleiden van de GGD-toetsing;
- De koppeling van de gastouder en de vraagouder;
- Het koppelingsgesprek;
- Het evaluatiegesprek;
- Het beantwoorden van vragen van de gastouder;
- De bezoeken;
- Opleiding of training;
- Overleg op het gebied van begeleiding en bemiddeling.

Hiermee voldoet de houder aan de wettelijk gestelde voorwaarden.

De toezichthouder heeft met de houder afgesproken dat de houder vanaf heden op gastouderniveau in het dossier gaat bijhouden hoeveel uren worden besteed aan begeleiding en bemiddeling. De houder kan hierdoor bij een volgend inspectiebezoek concreet en toetsbaar aangeven hoeveel uur per gastouder wordt besteed aan bemiddeling en begeleiding per jaar.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (mw. A. Plugge)
- Interview (aanwezige bemiddelingsmedewerker)
- Personen Register Kinderopvang
- Website
- Overzicht contracturen bemiddelingsmedewerkers

Veiligheid en gezondheid

Binnen de Wet kinderopvang gelden normen die betrekking hebben op de veiligheid en gezondheid omtrent de opvang van kinderen. De houder dient beleid te voeren dat ertoe leidt dat de veiligheid en de gezondheid van de op te vangen kinderen in en rond het opvangadres zoveel mogelijk is gewaarborgd.

Tijdens de inspectie is gekeken of de houder een risico-inventarisatie heeft uitgevoerd, waarin de risico's van de opvanglocatie inzichtelijk worden gemaakt. De praktijk rond veiligheid en gezondheid wordt tijdens de inspectie bij de gastouder op het opvangadres beoordeeld. Dan wordt bekeken of de uitvoering van bijbehorend beleid de risico's ook daadwerkelijk ondervangt.

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

De houder draagt er zorg voor dat op elk opvangadres een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks wordt uitgevoerd.

In het hieruit voortkomende plan van aanpak wordt aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn worden uitgevoerd respectievelijk zijn uitgevoerd.

De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie inzichtelijk is voor de vraagouders en dat de gastouders handelen volgens deze risico-inventarisatie.

Hiermee voldoet de houder aan de wettelijk gestelde voorwaarden.

Gebruikte bronnen:

- Beleid veiligheid- en gezondheid
- Risico inventarisatie veiligheid en gezondheid
- Ongevallenregistratie

Ouderrecht

Binnen de Wet kinderopvang gelden normen die betrekking hebben op de wijze waarop de houder de vraag- en gastouders betreft en informeert inzake het beleid. Ouders dienen juist geïnformeerd te zijn over het gevoerde beleid, de bereikbaarheid van het gastouderbureau en over de verdeling van door de ouders betaalde kosten tussen de gastouder en het gastouderbureau.

Informatie

De contracten tussen gastouderbureau/vraagouder/gastouder tonen op inzichtelijke wijze welk deel van het door vraagouder betaalde bedrag naar gastouderbureau en gastouder gaat.

Het gastouderbureau is goed bereikbaar via telefoon en e-mail.

Hiermee voldoet de houder aan de wettelijk gestelde voorwaarden.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (mw. A. Plugge)
- Interview (aanwezige bemiddelingsmedewerker)
- Website

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Een gastouderbureau heeft een begeleidende, bemiddelende en administratieve functie. Om deze functie goed uit te voeren, dient een gastouderbureau te voldoen aan wettelijke kwaliteitscriteria, zoals het bezoeken van de opvanglocatie en het houden van evaluatiegesprekken met vraagouders.

In de administratie van een gastouderbureau moeten bepaalde documenten aanwezig zijn, onder andere overeenkomsten met de vraagouders en verschillende overzichten waaronder een overzicht van bemiddelingsmedewerkers met hun behaalde diploma. Daarnaast moeten in de administratie de betalingen van vraagouders en naar gastouders inzichtelijk zijn.

Kwaliteitscriteria

De houder heeft tijdens de inspectie aangetoond dat de bemiddelingsmedewerkers van het gastouderbureau er zorg voor dragen 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.

Overtreding

Een houder dient jaarlijks met de vraagouder de gastouderopvang mondeling te evalueren en de houder dient deze uitgevoerde evaluatie schriftelijk vast te leggen.

De werkwijze van GOB Mare is als volgt.

Jaarlijks ontvangen de vraagouders een vragenlijst per e-mail over de gastouderopvang. Indien de vragenlijst niet retour komt wordt automatisch 2 maal een herinnering gestuurd. In sommige gevallen is 9 maal een vragenlijst gemailld.

De houder belt niet consequent de vraagouders na die niet reageren op de vragenlijst. Ook wordt bij een ingevulde geretourneerde vragenlijst niet consequent de vraagouder nagebeld over de gegeven antwoorden. Indien de vraagouder schriftelijk aangeeft geen behoefte te hebben aan een nabelactie heeft de toezichthouder het oordeel 'voldoet' gegeven.

Uit de steekproef van 17 vraagouders op dit item is het volgende geconstateerd:

- Bij 3 verschillende vraagouders zijn meerdere vragenlijst gemailld. Er is niet mondelinge (telefonische) nagebeld naar aanleiding van het niet retour komen van de vragenlijst.
- Bij 1 vraagouder is geen vragenlijst gemailld en heeft er geen mondeling (telefonische) evaluatie plaatsgevonden het afgelopen jaar.
- Bij 1 vraagouder is de vragenlijst ingevuld retour gekomen maar heeft de houder/bemiddelingsmedewerker de vraagouder niet gebeld n.a.v. de ingevulde vragenlijst.

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

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 houder heeft tijdens de inspectie aangetoond dat:

- De administratie een schriftelijke overeenkomst per vraagouder bevat;
- De kassiersfunctie inzichtelijk is en volgens de gestelde eisen verloopt;
- De gastouders en huisgenoten (uit de steekproef) zijn aangemeld in het Personen Register Kinderopvang (=PRK) en gekoppeld aan dit gastouderbureau. Tevens zijn de bij de gastouder structureel aanwezigen, vrijwilligers en stagiaires (uit de steekproef) gemeld in het PRK en gekoppeld aan het gastouderbureau;
- Overzichten van de oudercommissie, bemiddelde kinderen, aangesloten gastouders en de data van de bezoeken aan de gastouders inzichtelijk zijn;
- De risico-inventarisaties veiligheid en gezondheid inzichtelijk zijn.

Hiermee voldoet de houder aan de wettelijk gestelde voorwaarden.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (mw. A. Plugge)
- Interview (aanwezige bemiddelingsmedewerker)
- Personen Register Kinderopvang
- Facturen
- Jaaroverzichten
- Risico-inventarisatie veiligheid- en gezondheid

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 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)

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)

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))

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)

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:

- 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.

(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)

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:

- 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.

(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)

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)

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)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : Mare gastouderbureau
Website : <http://www.gobmare.nl>
Aantal kindplaatsen :

Gegevens houder

Naam houder : Mare Gastouderbureau B.V.
Adres houder : Zwaardstraat 16
Postcode en plaats : 2584TX '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 : 2500BC 's-Gravenhage
Telefoonnummer : 070-3537224
Onderzoek uitgevoerd door : K.J. Kwaak
T.H. van Pelt

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

Planning

Datum inspectie : 15-11-2018
Opstellen concept inspectierapport : 10-12-2018
Zienswijze houder : 21-12-2018
Vaststelling inspectierapport : 27-12-2018
Verzenden inspectierapport naar houder : 28-12-2018
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 28-12-2018
Openbaar maken inspectierapport : 18-01-2019

Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Er is de volgende overtreding geconstateerd:

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)

Ik vind het jammer dat dit zo benoemd wordt in het inspectierapport. Wij zijn een gastouderbureau met meer dan 1800 gezinnen en het is niet te doen om alle evaluaties retour te krijgen.

Het klopt dus dat de evaluaties een jaarlijks terugkerend probleem zijn. Echter wordt het gedwongen evalueren van vraagouders enorm storend ervaren door diezelfde vraagouders en is de respons heel heel laag. Wat we ook doen en wat we ook proberen en ieder jaar staat het weer op de agenda en ieder jaar is het weer hetzelfde probleem.

Het is heel moeilijk om ervoor te zorgen dat vraagouders zich betrokken genoeg voelen met het gastouderbureau om het nut van evalueren met het gastouderbureau in te zien. Ik vind dat zelf erg spijtig en ieder jaar proberen we weer manieren te zoeken, vaak in samenspraak met de oudercommissie, om meer betrokkenheid te genereren.

In 2016 zijn wij overgestapt op tevreden.nl in de hoop dat een extern bedrijf een workflow kon bewerkstelligen dat respons verhogend zou werken.

Bij het versturen van een evaluatieformulier verstuurt dat systeem nog 2 herinneringen. Dus bij elke poging heb je drie mails.

Dus als je dan bij gezinnen 1, 2 en 3¹ kijkt hebben die meerdere keren het evaluatieformulier gekregen met de 2 herinneringen. Dus in sommige gevallen dus 9 keer gevraagd voor een evaluatieformulier. Deze ouders zijn bijna niet telefonisch bereikbaar, bellen niet terug als het om evaluaties gaat en geven Mare geen prioriteit.

Gezin 2 heeft nog nooit een evaluatieformulier teruggestuurd en heeft ons geërgerd laten weten dit onzinnig te vinden. Ze zei en ik citeer "dat als er iets is, tussen haar en gastouder, dat zij dat zelf wel bespreekt met de gastouder, daar heeft ze Mare nog nooit voor nodig gehad. Ze vindt de evaluatie onzin en heeft hier geen zin in (ze zei nog wel sorry dat ik er zo over denk...)"

Gezin 1 heeft aangegeven alle 9 mails bewust genegeerd te hebben. Hij heeft even een poging gewaagd die in te vullen, maar er stond dat het 5 of 10 minuten in beslag zou nemen, en toen zag hij al die vragen en vond dat teveel werk om in te vullen. Hij geeft aan dat het goed gaat en dat hij een evaluatie onnodig vindt. Het kost teveel tijd en als er iets is bespreekt hij dat wel met gastouder.

Gezin 3 is totaal onbereikbaar en heeft nog nooit op ook maar iets gereageerd dat van ons af komt.

Dan heb je gezin 4, die nog wel de moeite heeft gedaan het formulier terug te sturen, wel gepoogd is na te bellen maar niet teruggebeld heeft. Die geeft aan "de evaluatie per mail prima vinden maar alleen telefonisch doornemen nodig vinden als de evaluatie onvoldoende scoort. Zij zijn prima tevreden over hun gastouder en over ons dus een telefonisch contact vindt ze niet nodig."

¹ De namen van de gezinnen zijn bekend bij de toezichthouder en houder maar zijn om privacy redenen niet opgenomen in het rapport.

En dan besluiten we met gezin 5 en dat is inderdaad helaas correct. Daar was in november tijdens het inspectiebezoek (inmiddels nu wel geprobeerd) geen evaluatie voor afgenomen en over het hoofd gezien. We hebben nu de vragenlijsten gemaïld, maar geen reactie nog binnen gekregen En het is ook niet zo dat we exact die data aanhouden, een jaar en een evaluatie kan ook anders verlopen. Maar ook dit gezin heeft tot dusver niet gereageerd op het evaluatieverzoek.

Ook komende teamvergadering staat evalueren weer op de agenda. Het is jammer dat de wetgevende macht maar weinig ruimte geeft om andere manieren van evalueren/evaluatie te proberen.

Ik denk dat als er 9 maal geprobeerd wordt om contact te zoeken het ook wel een beetje ophoudt, zeker als je kijkt naar de respons van eerdere jaren. Je stoort hier vraagouders alleen maar mee en alleen telefonisch benaderen geeft dezelfde problemen. En ouders hebben geen boodschap dat het staat in de Wet Kinderopvang. Dat vinden ze ons probleem.

Ik zou dolgraag, samen met de GGD, willen zitten om te kijken wat er binnen de wet en binnen de handhaving kinderopvang wel mogelijk is, want op deze manier heeft evalueren toch ook geen nut. Dat laatste lijkt me meer nut hebben dan een handhavingstraject

Met vriendelijke groet,

Astrid Plugge
Directie