



Inspectierapport

Gastouderbureau Voel je Thuis (GOB)
De Marne 34K
8701 PT Bolsward
Registratienummer 510941606

Toezichthouder:	GGD Fryslân
In opdracht van gemeente:	Súdwest-Fryslân
Datum inspectie:	16-11-2016
Type onderzoek:	Nader onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	24-11-2016

Inhoudsopgave

Het onderzoek	3
Observaties en bevindingen	5
Ouderrecht	5
Kwaliteit gastouderbureau	6
Inspectie-items	7
Gegevens voorziening	8
Gegevens toezicht	8

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 5 van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen. Het betreft een aangekondigd nader 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 Súdwest Fryslân heeft er op 16 november 2016 een nader onderzoek plaatsgevonden bij gastouderbureau Voel je Thuis te Bolsward door GGD Fryslân.

Feiten over gastouderbureau Voel je Thuis

Gastouderbureau Voel je Thuis is een kleinschalig gastouderbureau die in de omgeving van Bolsward werkzaam is. Naast de houder van het gastouderbureau zijn er nog twee bemiddelingsmedewerkers werkzaam bij het gastouderbureau.

Inspectiegeschiedenis

In maart 2016 heeft er een onderzoek na registratie plaatsgevonden, er werd niet voldaan aan alle voorwaarden die op basis van dit onderzoek zijn getoetst. Op de volgende items zijn tekortkomingen geconstateerd:

- De houder brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van de ouders;
- De houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders;
- De houder treft een regeling voor de afhandeling van klachten over: - een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind; - de overeenkomst tussen de houder en de ouder;
- De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder indient en dat de houder: - de klacht zorgvuldig onderzoekt; - de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling; - de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld; - de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld; - de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt; - in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd;
- De houder draagt zorg voor een koppelingsgesprek voor elke nieuwe koppeling tussen vraag- en gastouder in de woning waar de opvang plaats vindt.

Naar aanleiding van het inspectierapport van 9 maart 2016 heeft de gemeente besloten het advies tot handhaven van de GGD over te nemen en overeenkomstig het handhavingsbeleid van de gemeente een besluit tot aanwijzing te geven.

In het besluit van de gemeente van 12 mei 2016 worden voor bovengenoemde punten een hersteltermijn van maximaal 2 weken en maximaal 6 maanden gegeven.

Belangrijkste bevindingen

Dit nader onderzoek richt zich op de tekortkomingen genoemd in het besluit van de gemeente, waarvoor hersteltermijnen van maximaal 2 weken en maximaal 6 maanden zijn gegeven.

Tijdens het onderzoek bleek dat er in de verslaglegging van de klachtenregeling nog een aantal punten ontbraken.

De toezichthouder heeft in een telefoongesprek op 16 november 2016 met de houder afgesproken dat er 1 dag hersteltijd wordt gegeven om deze ontbrekende punten aan te vullen.

Op 17 november 2016 heeft de toezichthouder een mail ontvangen met daarin de aangepaste versie van de klachtenregeling waarin de ontbrekende punten zijn opgenomen.

Uit dit nader onderzoek is gebleken dat de houder de tekortkomingen heeft hersteld.
De bevindingen zijn bij de betreffende voorwaarden uiteengezet.

Advies aan College van B&W

De toezichthouder adviseert het college niet te handhaven.

Observaties en bevindingen

Ouderrecht

Informatie

Uit de vorige inspectie is gebleken dat de houder geen (interne en externe) regeling voor de behandeling van klachten voor ouders heeft getroffen en deze niet op passende wijze onder de aandacht wordt gebracht. Er is alleen een klachtenformulier aanwezig. Ook wordt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen niet op passende wijze onder de aandacht gebracht van de ouders.

Op dinsdag 1 november 2016 heeft de toezichthouder een mail ontvangen van de houder met daarin het klachtenreglement. Naar aanleiding daarvan is er op 16 november 2016 telefonisch contact geweest met de houder. De houder geeft aan een klachtenreglement te hebben opgesteld dat is te vinden op de website van het gastouderbureau. Het klachtenformulier is te vinden op de digitale inlog van de vraagouders. En de vraagouders worden op de hoogte gebracht van het klachtenreglement tijdens het intakegesprek.

De houder heeft hiermee voldoende aangetoond dat zowel het interne als externe klachtenreglement op passende wijze onder de aandacht wordt gebracht van de vraagouders.

Klachten en geschillen 2016

Uit de vorige inspectie is gebleken dat de houder geen (interne) klachtenregeling voor de afhandeling van klachten heeft over: - een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind; - de overeenkomst tussen de houder en de ouder. Deze regeling was dus ook niet schriftelijk vastgelegd.

Op dinsdag 1 november 2016 heeft de toezichthouder een mail ontvangen van de houder met daarin het klachtenreglement. Naar aanleiding daarvan is er op 16 november 2016 telefonisch contact geweest met de houder. De toezichthouder heeft dit klachtenreglement doorgenomen en heeft geconstateerd dat de schriftelijke vastlegging betreffende het interne klachtenreglement niet geheel voldoet.

De toezichthouder heeft in een telefoongesprek op 16 november 2016 met de houder afgesproken dat er 1 dag hersteltijd wordt gegeven om deze ontbrekende punten aan te vullen. Op 17 november 2016 heeft de toezichthouder een mail ontvangen met daarin de aangepaste versie van de klachtenregeling waarin de ontbrekende punten zijn opgenomen.

De houder heeft hiermee voldoende aangetoond dat het klachtenreglement aan de voorwaarden voldoet.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (de heer R. Bootsma)
- Website (www.gobvoeljethuis.nl)
- Klachtenregeling
- Mail houder (ontvangen 17-11-2016)

Kwaliteitscriteria

Uit de vorige inspectie is gebleken dat er door de houder geen zorg wordt gedragen dat er een koppelingsgesprek plaatsvindt voor elke koppeling tussen gastouder en vraagouder.

Op dinsdag 1 november 2016 heeft de toezichthouder een mail ontvangen van de houder waarin de houder aangeeft dat er nu steeds een koppelingsgesprek plaats vindt tussen vraagouder en gastouder in de woning waar de opvang plaats vindt.

Op 23 november 2016 is nog een mail ontvangen door de toezichthouder waarin door de houder wordt uitgelegd welke punten worden besproken tijdens een koppelingsgesprek. Met daarbij een aantal screenshots van data waarop deze gesprekken hebben plaatsgevonden.

De houder heeft hiermee voldoende aangetoond dat er koppelingsgesprekken plaats vinden.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (de heer R. Bootsma)
- Mail houder (ontvangen 17-11-2016)
- Mail houder uitleg koppelingsgesprekken (ontvangen 23-11-2016)

Inspectie-items

Ouderrecht
Informatie
De houder brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van de ouders. (art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
De houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders. (art 1.57c lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
Klachten en geschillen 2016
De houder treft een regeling voor de afhandeling van klachten over: - een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind; - de overeenkomst tussen de houder en de ouder. (art 1.57b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder indient en dat de houder: - de klacht zorgvuldig onderzoekt; - de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling; - de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld; - de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld; - de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt; - in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. (art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : Gastouderbureau Voel je Thuis
Website : <http://www.gobvoeljethuis.nl>
Aantal kindplaatsen : n.v.t.

Gegevens houder

Naam houder : Rintje IJmte R Bootsma
Website : www.gobvoeljethuis.nl
KvK nummer : 01142848
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

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Súdwest-Fryslân
Adres : Postbus 10000
Postcode en plaats : 8600 HA SNEEK

Planning

Datum inspectie : 16-11-2016
Opstellen concept inspectierapport : Niet van toepassing
Zienswijze houder : Niet van toepassing
Vaststelling inspectierapport : 24-11-2016
Verzenden inspectierapport naar houder : 25-11-2016
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 25-11-2016
Openbaar maken inspectierapport : 02-12-2016