



## Inspectierapport

De Pikestjelp (KDV)  
Stasjonswei 12  
9123 JZ Metslawier  
Registratienummer 964356521

Toeziçthouder:	GGD Fryslân
In opdracht van gemeente:	Dongeradeel
Datum inspectie:	17-07-2017
Type onderzoek:	Nader onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	27-07-2017

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Het onderzoek.....	3
Observaties en bevindingen .....	5
Overzicht getoetste inspectie-items .....	9
Gegevens voorziening .....	11
Gegevens toezicht .....	11

# Het onderzoek

## **Onderzoekopzet**

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 5 van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen. Het betreft een onaangekondigd nader onderzoek.

Dit nader onderzoek richt zich op de overtredingen die beschreven staan in de brief die de houder van de DDFK Gemeenten heeft ontvangen (d.d. 02-05-2017, met als onderwerp: Vooraankondiging aanwijzing artikel 65 Wet kinderopvang).

Het nader onderzoek bestaat uit de volgende activiteiten:

- Een bureauonderzoek van verkregen zakelijke gegevens en bescheiden;
- Een bezoek aan de vestiging;
- Overleg met de kwaliteitsmedewerker Stichting Kinderopvang Noord-West Friesland.

Daarnaast heeft de toezichthouder overleg gevoerd met de aanwezige beroepskrachten tijdens het bezoek aan de vestiging.

## **Beschouwing**

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

### Algemeen

Peuteropvang De Pikestjelp is gevestigd in zorgcentrum de Skûle te Metslawier en is onderdeel van kinderopvangorganisatie Stichting Kinderopvang Noord-West Friesland. De peuteropvang werkt met één stamgroep en vangt per dagdeel maximaal 16 kinderen op in de leeftijd van 2 - 4 jaar. Bij maximaal 8 kinderen per dagdeel wordt er gewerkt met één beroepskracht en eventueel een vrijwilliger. Bij meer dan 8 kinderen zal er gewerkt worden met twee beroepskrachten en eventueel een vrijwilliger. De peuteropvang is geopend op maandagochtend en donderdagochtend van 08.30 - 12.00 uur en op maandag- en donderdagmiddag van 13.00 - 15.30 uur. De peuteropvang beschikt over een groepsruimte en een aangrenzende buitenspeelruimte. Peuteropvang De Pikestjelp biedt gesubsidieerde voorschoolse educatie (VE) aan.

### Inspectiegeschiedenis

Tijdens het onderzoek na registratie d.d. 16-01-2017 is gebleken dat Peuteropvang De Pikestjelp niet aan alle inspectie-items voldoet die in dit onderzoek getoetst zijn. Er zijn tekortkomingen geconstateerd op onderstaande onderdelen:

- Pedagogisch beleidsplan
- Meldcode kindermishandeling
- Informatie
- Oudercommissie
- Klachten en geschillen

De toezichthouder adviseert het college van B&W om te handhaven conform handhavingsbeleid. Het college neemt het advies over.

### Huidig onderzoek

Na het verstrijken van alle hersteltermijnen zijn er bij de houder documenten en gegevens opgevraagd. Bijna alle documenten zijn binnen het gestelde termijn opgestuurd, behalve het klachtenreglement en het reglement oudercommissie. De toezichthouder heeft de houder nogmaals de gelegenheid geboden om deze documenten naar de toezichthouder op te sturen om de tekortkomingen op deze onderdelen te herstellen. De houder heeft gehoor gegeven aan dit verzoek.

*Overleg en overreding:*

Tijdens het onderzoek heeft de toezichthouder geconstateerd dat de houder op onderstaande onderdelen niet alle tekortkomingen binnen het gestelde termijn heeft hersteld:

- Pedagogisch beleid
- Informatie

De toezichthouder heeft de houder door middel van overleg en overreding de mogelijkheid geboden om de geconstateerde tekortkomingen te herstellen. De houder heeft de tekortkoming op het onderdeel pedagogisch beleid binnen het gestelde termijn hersteld. Op het onderdeel informatie is 3x overleg en overreding toegepast.

*Conclusie:*

Uit het nader onderzoek is geconstateerd dat de houder alle tekortkomingen heeft hersteld.

**Advies aan College van B&W**

Geen handhaving.

## Observaties en bevindingen

### Pedagogisch klimaat

*In dit onderdeel van het onderzoek worden de bevindingen over het domein 'Pedagogisch klimaat' opnieuw belicht. Per aspect wordt eerst de overtredingen uit het vorige onderzoek beschreven. Aan de hand van nieuwe gegevens volgt er een (her)beoordeling, op basis van de huidige wet- en regelgeving.*

#### **Pedagogisch beleid**

*Tijdens het onderzoek na registratie van 16-01-2017 heeft de toezichthouder geconstateerd dat het pedagogisch werkplan van de vestiging niet voldoet aan de gestelde eisen uit de Wet kinderopvang.*

#### Huidig onderzoek

De toezichthouder heeft het pedagogisch werkplan van de vestiging bij de houder opgevraagd. De houder heeft het document binnen het gestelde termijn naar de toezichthouder opgestuurd. De toezichthouder heeft de oude en de aangepaste versie met elkaar vergeleken.

Het aangepaste pedagogisch werkplan bevat in duidelijke en observeerbare termen:

- Een beschrijving van de werkwijze, de maximale omvang en de leeftijdsopbouw van de stamgroep.
- Een beschrijving van de (spel)activiteiten die kinderen buiten de stamgroepen kunnen verrichten.
- Een beschrijving hoe beroepskrachten bij hun werkzaamheden worden ondersteund door andere volwassenen.
- Een beschrijving van de wijze waarop het vierogenprincipe is vormgegeven.

De toezichthouder heeft onderstaande tekortkoming geconstateerd:

- Het pedagogisch beleidsplan bevat niet in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van het beleid ten aanzien van het gebruik maken van kinderopvang gedurende extra dagdelen.

#### *Overleg en overreding:*

De toezichthouder heeft de houder door middel van overleg en overreding de mogelijkheid geboden om de geconstateerde tekortkoming op dit onderdeel te herstellen. De houder heeft de tekortkoming binnen het gestelde termijn hersteld.

#### *Conclusie:*

De houder heeft de tekortkomingen op het onderdeel pedagogisch beleidsplan hersteld.

#### Gebruikte bronnen:

- Interview (met de aanwezige beroepskrachten op 17-07-2017)
- Pedagogisch werkplan (versie mei 2017, ontvangen op 17-07-2017)
- Pedagogisch werkplan (aangepaste versie mei 2017, ontvangen op 18-07-2017)

## Veiligheid en gezondheid

*In dit onderdeel van het onderzoek worden de bevindingen over het domein 'Veiligheid en gezondheid' opnieuw belicht. Per aspect wordt eerst de overtredingen uit het vorige onderzoek beschreven. Aan de hand van nieuwe gegevens volgt er een (her)beoordeling, op basis van de huidige wet- en regelgeving.*

### **Meldcode kindermishandeling**

*Tijdens het onderzoek na registratie van 16-01-2017 heeft de toezichthouder geconstateerd dat de houder de kennis en het gebruik van de meldcode niet bevordert.*

#### Huidig onderzoek

De toezichthouder heeft op 17-07-2017 het kindercentrum bezocht. De aanwezige beroepskrachten hebben aangegeven dat er op 18-04-2017 een bijeenkomst door Stichting Kinderopvang Noord-West Friesland is georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomst hebben de beroepskrachten informatie gekregen over de meldcode kindermishandeling, waaronder het stappenplan. Daarnaast waren er onder andere medewerkers van het gebiedsteam aanwezig.

De houder heeft aangegeven dat de beroepskrachten geïnformeerd zijn over onder andere het stappenplan, de verschillende vormen van kindermishandeling, de wettelijke meldplicht en over de vertrouwensinspecteur.

De houder heeft met de bijeenkomst de kennis en het gebruik van de meldcode bevordert.

#### *Conclusie:*

De houder heeft de tekortkomingen op het onderdeel meldcode kindermishandeling hersteld.

#### Gebruikte bronnen:

- Interview (met de aanwezige beroepskrachten op 17-07-2017)
- Document meldcode Dongeradeel gebruikt tijdens de bijeenkomst op 18-04-2017 (ontvangen op 17-07-2017)
- E-mail medewerker kwaliteit m.b.t. informatie over de bijeenkomst op 18-04-2017 (d.d. 17-07-2017)

## Ouderrecht

*In dit onderdeel van het onderzoek worden de bevindingen over het domein 'Ouderrecht' opnieuw belicht. Per aspect wordt eerst de overtredingen uit het vorige onderzoek beschreven. Aan de hand van nieuwe gegevens volgt er een (her)beoordeling, op basis van de huidige wet- en regelgeving.*

### Informatie

*Tijdens het onderzoek na registratie van 16-01-2017 heeft de toezichthouder geconstateerd dat de houder niet voldoet aan de gestelde eisen m.b.t de informatieplicht. De houder stelt niet alle informatie beschikbaar waarover ouders geïnformeerd moeten worden en de informatie op de website m.b.t. de klachtenregeling is niet conform wet- en regelgeving.*

### Huidig onderzoek

De houder heeft onder andere het algemeen pedagogisch beleidsplan, de meldcode, het organisatie brede beleid m.b.t. het vierogenprincipe, informatie over de geschillencommissie en de ouderbrochure op de website gepubliceerd.

Ten aanzien van de locatie specifieke website van de vestiging heeft de houder aangegeven dat de vestigingen de mogelijkheid hebben om een locatie specifieke website bij te houden, maar dat dit vanuit Stichting Kinderopvang Friesland niet verplicht is gesteld. De informatie op de website van de houder is leidend. De houder heeft aangegeven dat ouders en oudercommissies tijdens gesprekken op locatie gewezen worden op de wijze van informatievoorziening van de betreffende locatie. De informatievoorziening naar ouders op locatie vindt plaats middels:

- De website van Stichting Kinderopvang Noord-West Friesland;
- Het intakegesprek
- Gesprekken bij het halen en brengen van kinderen en/of;
- Het informatiebord en/of leesmap voor ouders op locatie en/of;
- Brochures, zoals de uitgebreide Ouderbrochure, High Five voor het pedagogisch beleid, peuteropvang-brochure en/of;
- De poster High Five voor het pedagogisch beleid op de locatie aan de muur en/of;
- De nieuwsbrieven van de locatie en/of;
- De locatie specifieke website.

De toezichthouder heeft onderstaande tekortkomingen geconstateerd:

- Op de website heeft de houder het klachtenreglement Stichting Kinderopvang Friesland gepubliceerd. Dit is het verouderd reglement en voldoet niet aan de gestelde wet- en regelgeving.
- Op de website m.b.t. de informatie over de klachtenregeling suggereert de houder nog steeds dat ouders eerst de interne klachtenprocedure moeten volgen van Stichting Kinderopvang Noord-West Friesland. Bij bepaalde klachten mogen de ouders ook rechtstreeks contact opnemen met de Geschillencommissie. De houder dient dit aan te passen.

### Overleg en overreding:

De houder heeft alle tekortkomingen op het onderdeel Informatie niet binnen het gestelde termijn hersteld. De toezichthouder heeft de houder door middel van overleg en overreding de mogelijkheid geboden om de geconstateerde tekortkomingen op dit onderdeel te herstellen. De houder heeft alleen de tekortkoming m.b.t. de informatie over de klachtenregeling binnen het gestelde termijn hersteld. De toezichthouder heeft 3x overleg en overreding moeten toepassen op het publiceren van het juiste klachtenreglement op de website van de houder.

### Conclusie:

De houder heeft de tekortkomingen op het onderdeel informatie hersteld.

## **Oudercommissie**

*Tijdens het onderzoek na registratie van 16-01-2017 heeft de toezichthouder geconstateerd dat het reglement oudercommissie van Stichting Kinderopvang Noord-West Friesland niet voldoet aan de gestelde eisen.*

### Huidig onderzoek

De toezichthouder heeft het reglement oudercommissie bij de houder opgevraagd. De houder heeft het document niet binnen het gestelde termijn naar de toezichthouder opgestuurd. De toezichthouder heeft de houder nogmaals de gelegenheid geboden om het reglement naar de toezichthouder op te sturen. De houder heeft gehoor gegeven aan dit verzoek en het reglement op 20-07-2017 naar de toezichthouder opgestuurd.

Stichting Kinderopvang Noord-West Friesland heeft voor het nieuwe reglement gebruik gemaakt van het modelreglement voor een oudercommissie van BOinK, de Brancheorganisatie Kinderopvang en van de MO-groep. Het reglement voldoet aan de voorwaarden die beoordeeld worden conform art. 1.58 en 1.59 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

De houder heeft aangegeven dat de oudercommissies advies hebben gegeven over het nieuwe reglement oudercommissie. Het nieuwe reglement is inmiddels vastgesteld en naar alle vestigingen gestuurd met het verzoek om het nieuwe reglement door de lokale oudercommissie te laten ondertekenen. Een kopie hiervan zal gearchiveerd worden in de GGD-map en/of in de ouderleesmap.

### *Conclusie:*

De houder heeft de tekortkomingen op het onderdeel oudercommissie hersteld.

## **Klachten en geschillen per 1 januari 2016**

*Tijdens het onderzoek na registratie van 16-01-2017 heeft de toezichthouder geconstateerd dat het interne klachtenreglement van Stichting Kinderopvang Noord-West Friesland niet voldoet aan de gestelde eisen.*

### Huidig onderzoek

De toezichthouder heeft het klachtenreglement bij de houder opgevraagd. De houder heeft het document niet binnen het gestelde termijn naar de toezichthouder opgestuurd. De toezichthouder heeft de houder nogmaals de gelegenheid geboden om het reglement naar de toezichthouder op te sturen. De houder heeft gehoor gegeven aan dit verzoek en het reglement op 20-07-2017 naar de toezichthouder opgestuurd.

Stichting Kinderopvang Noord-West Friesland heeft voor het nieuwe reglement gebruik gemaakt van het model intern klachtenreglement van BOinK, de Brancheorganisatie Kinderopvang en van de MO-groep. Het reglement voldoet aan de voorwaarden die beoordeeld worden conform art. 1.57b Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

Het nieuwe klachtenreglement is op 18-07-2017 vastgesteld door de directie. Op 19-07-2017 is het nieuwe klachtenreglement naar alle vestigingen gestuurd met het verzoek aan medewerkers om ouders hierover te informeren.

### *Conclusie:*

De houder heeft de tekortkomingen op het onderdeel klachten hersteld.

### Gebruikte bronnen:

- Reglement oudercommissie (versie juli 2017, ontvangen op 20-07-2017)
- Website ([www.kinderopvangfriesland.nl](http://www.kinderopvangfriesland.nl), geraadpleegd op 14-07-2017, 18-07-2017, 25-07-2017 en op 27-07-2017)
- Klachtenregeling (versie juli 2017, ontvangen op 20-07-2017)
- E-mail m.b.t. informatie over de klachtenregeling, reglement oudercommissie en over het publiceren van informatie op de website (d.d. 20-07-2017)



## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Pedagogisch klimaat</b>
<b>Pedagogisch beleid</b>
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de werkwijze, de maximale omvang en de leeftijdsopbouw van de stamgroep. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub b Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de (spel)activiteiten die kinderen buiten de stamgroepen kunnen verrichten. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub c Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving hoe beroepskrachten bij hun werkzaamheden worden ondersteund door andere volwassenen. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub d Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van het beleid ten aanzien van het gebruik maken van kinderopvang gedurende extra dagdelen. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub f Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de wijze waarop het vierogenprincipe is vormgegeven. (art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 5 lid 2 en 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 7 lid 1 sub h Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
<b>Veiligheid en gezondheid</b>
<b>Meldcode kindermishandeling</b>
De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode. (art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
<b>Ouderrecht</b>
<b>Informatie</b>
De houder informeert ouders en een ieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid. (art 1.54 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
De houder brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van 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)
<b>Oudercommissie</b>
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)

## Klachten en geschillen per 1 januari 2016

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 : De Pikestjelp  
Website : <http://www.kinderopvangfriesland.nl>  
Aantal kindplaatsen : 16  
Gesubsidieerde voorschoolse educatie : Ja

### Gegevens houder

Naam houder : Stichting Kinderopvang Noord-West Friesland  
Adres houder : Postbus 134  
Postcode en plaats : 8800 AC Franeker  
Website : [www.kinderopvangfriesland.nl](http://www.kinderopvangfriesland.nl)  
KvK nummer : 41002574  
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 H. Bijl

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Dongeradeel  
Adres : Postbus 1  
Postcode en plaats : 9100 AA DOKKUM

### Planning

Datum inspectie : 17-07-2017  
Opstellen concept inspectierapport : Niet van toepassing  
Zienswijze houder : Niet van toepassing  
Vaststelling inspectierapport : 27-07-2017  
Verzenden inspectierapport naar houder : 28-07-2017  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 28-07-2017  
Openbaar maken inspectierapport : 04-08-2017