Inspectie van het Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Factsheet

Onderzoek signalen kinderopvang

Toezicht houden is belangrijk om de kwaliteit en veiligheid van de kinderopvang te waarborgen. Effectief toezicht gebeurt onder meer op basis van signalen, omdat signalen inzicht geven in de mogelijke risico's die zich kunnen voordoen op een locatie. Een goed werkend signalenproces is gestructureerd, georganiseerd en geschikt om signalen te ontvangen, te registreren, te beoordelen en op te volgen. Als gemeenten en GGD'en tijdig reageren op signalen die bij hen binnenkomen, kunnen zij mogelijke problemen in een vroeg stadium identificeren en aanpakken. In deze factsheet leest u de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek van de inspectie naar het signalenproces bij gemeenten en GGD'en.

Aanleiding

Een goed werkend signalenproces is een belangrijk onderdeel van toezicht en handhaving op de kinderopvang. Het ontbreken van een goed functionerend signalenproces bij gemeenten en GGD'en kan ertoe leiden dat binnenkomende signalen niet goed worden opgepakt en er geen passende acties volgen. Er is op dit moment weinig zicht op de ontvangst en verwerking van signalen bij gemeenten en GGD'en. Mede op verzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is de inspectie dit verkennende onderzoek gestart.

Werkwijze

Dit onderzoek betreft een kwantitatief onderzoek dat grotendeels is gebaseerd op antwoorden uit vragenlijsten die zijn verstuurd naar gemeenten en GGD'en. Voor dit onderzoek zijn gemeenten en GGD'en bevraagd over de inrichting van hun signalenproces in 2022. De vragenlijst werd uitgezet onder alle gemeenten en GGD'en. In totaal hebben 213 gemeenten (62%) en 24 GGD'en (92%) de vragenlijst ingevuld. Daarnaast analyseerde de inspectie gegevens die afkomstig zijn van het registratiesysteem voor toezicht (GIR) van GGD'en.

Conclusie en aanbevelingen

In 2022 ontvingen alle GGD'en signalen over de kinderopvang. Zij vervullen een essentiële rol in de ontvangst, registratie en beoordeling van deze signalen. De GGD'en hebben een meer uitvoerende taak in het signalenproces dan gemeenten, die over het algemeen voornamelijk betrokken zijn bij de beoordeling van signalen. De afhandeling van signalen is vooral gebaseerd op lokale inzichten en regionale afspraken, omdat er op dit moment geen landelijke richtlijnen zijn voor de afhandeling van signalen. Voor zover de inspectie kan beoordelen handelen gemeenten en GGD'en binnenkomende signalen adequaat af.

Er kwamen in dit onderzoek ook verbeterpunten naar voren. Uit dit onderzoek volgen aanwijzingen dat mogelijk niet alle signalen over de kinderopvang de gemeenten en GGD'en bereiken. Zowel GGD'en als gemeenten geven aan dat het niet altijd eenvoudig is om hen te vinden voor potentiële melders van signalen. Als inspectie zien we ook nog ontwikkelkansen bij gemeenten en GGD'en met betrekking tot de registratie van signalen en het opstellen van werkafspraken en richtlijnen. Het is belangrijk om het signalenproces verder te verbeteren om ook in de toekomst een adequate afhandeling van signalen te blijven waarborgen. Dit vraagt om een gezamenlijke inzet van (landelijke) toezicht– en handhavingspartijen en het ministerie van SZW. De verbeterpunten hebben geleid tot 3 aanbevelingen die hieronder worden toegelicht.

1 Investeer in duidelijke informatieverstrekking over het signalenproces richting potentiële melders

Identificeer de belangrijkste doelgroepen en bepaal op welke manier zij het beste bereikt kunnen worden. Het herzien van bestaande informatiekanalen en het actief betrekken van relevante partijen, zoals kinderopvangorganisaties en oudercommissies kan de informatieverstrekking verbeteren.

2 Investeer in een goed werkend registratiesysteem voor signalen

Zorg voor een registratiesysteem dat gemeenten en GGD'en optimaal ondersteunt in de afhandeling van signalen. Dit helpt ook bij het monitoren en analyseren van deze signalen om (regionale en landelijke) trends en ontwikkelingen te identificeren. Kijk of het bestaande GIR-systeem hiervoor geschikt kan worden gemaakt.

3 Formuleer (landelijke) denklijnen voor de inrichting van het signalenproces

Denk na over het opstellen van nieuwe of het aanpassen van bestaande richtlijnen en werkafspraken. In veel gevallen kan dit bijdragen aan een meer gestroomlijnde en effectieve werkwijze. Dit geldt met name in situaties waar momenteel weinig uniformiteit bestaat en verschillende werkwijzen worden toegepast.

Gemeenten en GGD'en zijn via een vragenlijst ondervraagd over hun werkwijzen, ervaringen en redenen achter hun keuzes en aanpak met betrekking tot het signalenproces. Daarnaast is er ook een analyse uitgevoerd op GIR-data. Hieronder worden de belangrijkste resultaten per thema weergegeven.

Informatieverstrekking signalen

Een deel van de gemeenten en GGD'en geeft aan dat personen die een signaal willen indienen mogelijk niet op de hoogte zijn dat ze hen hiervoor kunnen contacteren. Ongeveer twee derde van de gemeenten en bijna de helft van de GGD'en geeft daarnaast geen informatie aan potentiële melders over de mogelijkheid om signalen in te dienen. De gemeenten en GGD'en die wel informatie verstrekken, doen dit vooral via hun website waar de procedure voor het melden van signalen wordt uitgelegd. Sommige van deze gemeenten en GGD'en verstrekken ook informatie tijdens inspecties en houderbijeenkomsten.

Binnenkomst en afhandeling van signalen over de kinderopvang

1. Ontvangst

In totaal werden zo'n 528 signalen ontvangen door GGD'en in 2022. De meeste GGD'en ontvingen signalen over de pedagogische kwaliteit, veiligheid en gezondheid en beroepskracht-kindratio. Vrijwel alle GGD'en ontvingen signalen van zowel pedagogische medewerkers als ouders, en in veel gevallen waren er ook anonieme signalen. Bijna twee derde van de GGD'en merkte op dat het aantal signalen de afgelopen 3 jaar is toegenomen. GGD'en gaven hiervoor diverse verklaringen, waaronder het groeiende personeelstekort in de kinderopvangsector. Ongeveer 10% van de gemeenten ontving signalen, meestal ging het om slechts 1 of 2 signalen per gemeente.

2. Registratie

Signalen worden vooral buiten de GIR om geregistreerd. De GIR heeft beperkte mogelijkheden voor de registratie van signalen. Een meerderheid van de gemeenten en GGD'en kiest daarom voor een andere manier van vastleggen, bijvoorbeeld een (lokale) map of schijf als opslagmethode voor ontvangen signalen. Dit gebeurt vaak aan de hand van zelf ontwikkelde registratieformulieren. Bijna een kwart van de GGD'en is niet tevreden over de registratie van signalen. Het ontbreken van een landelijk registratiesysteem wordt door meerdere GGD'en als gemis ervaren. De huidige manier van registreren zorgt voor uitdagingen in het vastleggen, raadplegen en beheren van signalen.

3. Beoordeling

Bij de meeste GGD'en wordt een signaal beoordeeld door meerdere personen, afhankelijk van de aard en ernst van het signaal. De mate waarin gemeenten betrokken worden, hangt mede af van bestaande samenwerkingsafspraken. Over het algemeen wordt de beoordeling van signalen snel opgepakt, waarbij ruim twee derde van de GGD'en de meeste signalen direct na ontvangst beoordeelt. Een beoordeling leidt tot het starten van een vervolgonderzoek wanneer GGD'en inschatten dat er sprake is van onverantwoorde kinderopvang, mogelijke tekortkomingen op de kwaliteitseisen uit de Wet kinderopvang of bij risico's voor de veiligheid en gezondheid van kinderen.

4. Uitvoering vervolgonderzoeken

Signalen worden doorgaans onderzocht in de vorm van een incidenteel of een vervroegd jaarlijks onderzoek. Bijna twee derde van de GGD'en melden dat ze (de meeste) vervolgonderzoeken binnen 2 weken na ontvangst van een signaal uitvoeren. Deze vervolgonderzoeken worden over het algemeen onaangekondigd en in de vorm van een locatiebezoek uitgevoerd. Voor zover de inspectie kan beoordelen op basis van GIR -data, blijkt dat ongeveer de helft van deze vervolgonderzoeken resulteert in het vaststellen van één of meerdere tekortkomingen. Bijna alle GGD'en zijn tevreden over de uitvoering van vervolgonderzoeken.

Samenwerking en afspraken

Ongeveer driekwart van de GGD'en heeft afspraken met gemeenten over de afhandeling van signalen. Deze afspraken gaan voornamelijk over de ontvangst van signalen en het uitvoeren van vervolgonderzoeken. Over het algemeen verloopt de samenwerking tussen gemeenten en GGD'en goed. Zowel gemeenten als GGD'en zijn positief over de onderlinge samenwerking met betrekking tot signalen over de kinderopvang. Veelvoorkomende positieve punten die worden genoemd zijn: heldere afspraken, korte communicatielijnen en goede bereikbaarheid. Verbeterpunten die worden genoemd door zowel gemeenten als GGD'en gaan over het schriftelijk vastleggen van zowel bestaande als nieuwe werkafspraken.

Colofon

Een exemplaar van deze publicatie en het volledige rapport Signalen over de kinderopvang zijn te downloaden vanaf de website van de Inspectie van het Onderwijs. www.onderwijsinspectie.nl

Inspectie van het Onderwijs
Postbus 2730 | 3500 GS Utrecht
©Inspectie van het Onderwijs | December 2023