

# Inspectierapport

Kinderoase (GOB)

Papland 9 1d

4206 CK Gorinchem

Registratienummer 826492496

Toezichthouder:	Dienst Gezondheid en Jeugd
In opdracht van gemeente:	Gorinchem
Datum inspectie:	17-09-2020
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief

# Inhoudsopgave

Het onderzoek .....	3
Onderzoeksopzet .....	3
Beschouwing .....	3
Advies aan College van B&W .....	4
Observaties en bevindingen .....	5
Registratie, wijzigingen en naleving handhaving .....	5
Pedagogisch beleid.....	6
Personeel.....	8
Veiligheid en gezondheid .....	10
Ouderrecht.....	12
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	15
Overzicht getoetste inspectie-items .....	18
Registratie, wijzigingen en naleving handhaving .....	18
Pedagogisch beleid.....	18
Personeel.....	18
Veiligheid en gezondheid .....	19
Ouderrecht.....	19
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	21
Gegevens voorziening .....	25
Opvanggegevens .....	25
Gegevens houder.....	25
Gegevens toezicht .....	25
Gegevens toezichthouder (GGD).....	25
Gegevens opdrachtgever (gemeente) .....	25
Planning .....	25
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau .....	26

# Het onderzoek

## **Onderzoeksoepzet**

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

De toezichthouder heeft de volgende inspectieactiviteiten uitgevoerd:

- Documentenonderzoek naar het pedagogisch beleid, risico-inventarisaties, evaluatiegesprekken, voortgangsgesprekken, het oudercommissiereglement, overzichten en facturatie.
- De toezichthouder heeft het personenregister kinderopvang gecontroleerd.
- Locatiebezoek, waarbij de toezichthouder gesproken heeft met de houder en een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.

Per hoofdstuk is een korte beschrijving opgenomen van de getoetste kwaliteitseisen. In de inleiding staat een korte toelichting op deze eisen. Achterin het rapport is de itemlijst van de getoetste voorwaarden geplaatst.

## **Beschouwing**

De toezichthouder concludeert dat de houder niet aan alle beoordeelde voorwaarden voldoet. Het is de houder nog niet gelukt om een oudercommissie in te stellen.

Hieronder beschrijft de toezichthouder de algemene kenmerken van dit gastouderbureau, de onderzoeksgeschiedenis en de bevindingen op hoofdlijnen.

### **Algemene kenmerken**

Gastouderbureau Kinderoase is een zelfstandige onderneming die in de regio Zuid-Holland Zuid gastouderopvang verzorgt. Het kantoor is gevestigd in Gorinchem. Gastouderbureau Kinderoase heeft ten tijde van het inspectiebezoek 85 geregistreerde gastoudervoorzieningen. De gastouders bieden opvang op het eigen woonadres of bij de vraagouder thuis. De gastouders bieden opvang aan kinderen in de leeftijd van 0 t/m 12 jaar.

### **Onderzoeksgeschiedenis**

In 2018 en 2019 vonden jaarlijkse onderzoeken op kernzaken uit de Wet Kinderopvang plaats waarbij geen overtredingen werden geconstateerd.

### **Bevindingen op hoofdlijnen**

Het jaarlijkse inspectiebezoek is uitgevoerd op 17 september 2020. Tijdens de inspectie zijn steekproefsgewijs 10 dossiers ingezien. Het gastouderbureau heeft de opgevraagde dossiers van de gastouders en vraagouders inzichtelijk gemaakt.

De houder voldoet niet aan één voorwaarde. Het is de houder nog niet gelukt om een oudercommissie in te stellen. De houder heeft wel aantoonbaar inspanningen verricht om vraagouders te werven voor de oudercommissie, echter zonder resultaat. De houder heeft aangegeven welke acties zij het komende jaar nog extra zal nemen. Bij het betreffende domein "Oudercommissie" staan de getroffen inspanningen en de nieuw te nemen acties beschreven.

**Advies aan College van B&W**

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

## Observaties en bevindingen

### Registratie, wijzigingen en naleving handhaving

Wanneer er wijzigingen zijn, is de houder verplicht om deze aan de gemeente door te geven. Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

#### Wijzigingen

#### **Conclusie**

De houder doet direct mededeling aan het college van wijzigingen van de aangewezen gegevens. De houder vraagt hierbij om de gegevens te wijzigen.

#### **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Interview houder gastouderbureau
- Landelijk Register Kinderopvang
- Overzicht geregistreerde gastoudervoorzieningen

## Pedagogisch beleid

Het gastouderbureau moet een pedagogisch beleid hebben waarin de eisen worden beschreven die gelden voor de voorziening.

De houder is er verantwoordelijk voor dat de gastouders handelen volgens het pedagogisch beleid. Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Pedagogisch beleidsplan**

#### **Conclusie**

Het gastouderbureau voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen wat betreft de beschrijving van de eisen die aan de voorziening gesteld worden in het pedagogisch beleid.

Dit blijkt uit de volgende gegevens:

In het pedagogische beleid wordt bij het onderdeel Kwaliteit een verwijzing gemaakt naar het document "*Eisen aan de opvangvoorziening*". Hierin staat beschreven:

*"In het toetsingskader zijn de volgende eisen benoemd:*

- Het maximum aantal kinderen dat tegelijk mag worden opgevangen, wordt niet overschreden.*
- Er is een aparte slaapruijnte voor kinderen jonger dan 1,5 jaar.*
- Er is voldoende speelruimte binnen en buiten.*
- Er is een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd.*
- Bij opvang van vier of meer kinderen is een achterwacht beschikbaar.*
- De voorziening is altijd volledig rookvrij.*
- De voorziening is voorzien van voldoende goed functionerende rookmelders".*

### **Pedagogische praktijk**

#### **Conclusie:**

Het gastouderbureau draagt voldoende zorg voor de uitvoering van het pedagogisch beleid.

Dit blijkt uit de volgende gegevens.

De twee bemiddelingsmedewerkers dragen er zorg voor dat op de voorzieningen voor gastouderopvang het pedagogisch beleid wordt uitgevoerd. Dit doen zij onder andere door het overhandigen en bespreken van het pedagogisch beleidsplan met een nieuwe gastouder bij de intake.

Tevens wordt tijdens het huisbezoek bij een gastouder het pedagogisch beleid gekoppeld aan de praktijk. Gastouderbureau Kinderoase gebruikt hiervoor een gespreksformulier "*het voortgangsgesprek gastouder*" met vaste punten. De gespreksonderwerpen hebben betrekking op de algehele ontwikkeling van het kind, het contact met de vraagouder, het pedagogisch beleidsplan en de meldcode. Op deze manier wordt de deskundigheid van de gastouder gevolgd.

De gastouders beschikken over een map waarin onder meer het pedagogisch beleid is opgenomen.

Vanwege de corona- periode hebben er in 2020 nog geen informatieavonden plaatsgevonden over het pedagogisch beleid en het handelen in de praktijk.

### **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Interview houder gastouderbureau
- Pedagogisch beleidsplan (aangepast oktober 2020)

## Personeel

De medewerkers van het gastouderbureau moeten een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG) hebben en ingeschreven staan in het personenregister kinderopvang (PRK). De houder zorgt voor de koppelingen in het personenregister kinderopvang van gastouders en huisgenoten. De houder zorgt ervoor dat het gastouderbureau elke gastouder voldoende begeleidt. Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang**

#### **Conclusie**

De houder voldoet aan de kwaliteitseisen over de verklaringen omtrent het gedrag en het personenregister kinderopvang (PRK).

Dit blijkt uit de volgende gegevens:

De toezichthouder ziet dat de houder, de bemiddelingsmedewerkers en een administratief medewerker staan ingeschreven in het PRK. Zij zijn ook gekoppeld aan het gastouderbureau. Ook de gastouders, eventuele volwassen huisgenoten en structureel aanwezig op de voorziening staan ingeschreven in het PRK. Zij zijn ook gekoppeld aan het gastouderbureau.

Om dit te beoordelen heeft de toezichthouder gekeken in het PRK.

Dit deed zij tijdens het onderzoek om:

- te beoordelen of de medewerkers van het gastouderbureau zijn ingeschreven en gekoppeld;
- van 10 dossiers te beoordelen of de gastouders zijn ingeschreven en gekoppeld;
- te beoordelen of de volwassen huisgenoten van de gastouders uit de steekproef zijn ingeschreven en gekoppeld;
- te beoordelen of eventueel structureel aanwezig op de voorzieningen uit de steekproef zijn ingeschreven en gekoppeld.

### **Personeelsformatie per gastouder**

#### **Conclusie**

De houder voldoet aan de voorwaarde. Op basis van de totale werkzame uren van de bemiddelingsmedewerkers is er voldoende aan personeelsformatie beschikbaar om elke gastouder minimaal 16 uur te begeleiden.

Dit blijkt uit de volgende gegevens:

Ten tijde van de inspectie zijn er volgens het LRK 85 geregistreerde voorzieningen gastouderopvang aangesloten bij gastouderbureau Kinderoase. Voor de berekening van het minimale aantal uren begeleiding en bemiddeling is uitgegaan van 85 voorzieningen.

Op jaarbasis zal er minimaal 1360 uur (aantal voorzieningen gastouders x 16 uur) besteed moeten worden aan begeleiding en bemiddeling.

Er werken 2 bemiddelingsmedewerkers voor gastouderbureau. De contracturen van de bemiddelingsmedewerkers is in totaal 48 uur per week, waardoor zij jaarlijks 2280 uur aan begeleiding en bemiddeling kunnen bieden (*namelijk (48 contracturen) uur x 46 functionele weken = (2280) uur*).

Het gastouderbureau begeleidt en bemiddelt onder andere door:



- het houden van intakegesprekken;
- het houden van koppelingsgesprekken;
- het voeren van de jaarlijks voortgangsgesprekken met de gastouder en evaluatiegesprekken met de vraagouders;
- het uitvoeren van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid;
- de telefonische bereikbaarheid en e-mailcontact bij vragen;
- het controleren van de maandelijkse urenregistratie;
- het verzorgen van de betalingen aan de gastouder;
- het verzorgen van de maandelijkse urenregistratie en jaarlijkse overzichten.

Van 10 gastoudervoorzieningen is een overzicht van het aantal gesprekken met de gastouders ingezien.

### **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Interview houder gastouderbureau
- Personenregister Kinderopvang
- Landelijk Register Kinderopvang
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken

## Veiligheid en gezondheid

Het gastouderbureau moet zo veel mogelijk zorgen voor veilige en gezonde opvang door de gastouders. Daarom legt de houder van het gastouderbureau vast wat de risico's zijn voor de veiligheid en gezondheid van kinderen. De houder maakt samen met de gastouder voor elke opvang-woning een risico-inventarisatie. De houder zorgt ervoor dat de gastouders handelen volgens het beleid. Er is een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en de houder bevordert de kennis en het gebruik van deze meldcode.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

### Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

#### **Conclusie**

Het gastouderbureau voldoet aan alle eisen die gesteld worden bij risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de veiligheids- en gezondheidsrisico's. Dit wordt gedaan door de houder in elke voorziening voor gastouderopvang.

Dit blijkt uit de volgende gegevens:

#### Het model risico-inventarisatie

Voor het inschatten van de risico's op gebied van veiligheid en gezondheid gebruikt de houder of de papierenversie van de *Risico-inventarisatie Veiligheid en Gezondheid van de MO- groep* of de digitale risico-inventarisatie van het *model Risico Inventarisatie & Evaluatie Veiligheid Gezondheid & Hygiëne*.

Beide inventarisaties beschrijven de verplichte veiligheid thema's namelijk: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden.

Beide inventarisaties beschrijven ook de verplichte gezondheidsthema's ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen. De risico's zijn gebaseerd op de ruimten waar kinderen tijdens de opvang kunnen komen.

#### Inventarisatie

De houder vertelt dat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid vóór aanvang van de opvang wordt uitgevoerd. Daarna wordt dit jaarlijks gedaan. En ook in de volgende situaties:

- Bij aanpassingen en/of verbouwingen op de voorziening.
- Bij een verhuizing.
- Bij de koppeling van een kind met een andere leeftijd dan de reeds aanwezige kinderen.

#### Beleid

In het portaal PortaBase staan de protocollen op het gebied van veiligheid en gezondheid beschreven. De gastouder dient op de hoogte te zijn en te handelen naar dit beleid. Daarmee zal de veiligheid en de gezondheid op het opvangadres, door zowel de houder als de gastouder, zoveel mogelijk worden gewaarborgd.

De volgende protocollen worden gehanteerd:

- autostoeltjes in de kinderopvang;
- gebruik campingbedjes;
- veilig slapen;

- eisen aan de opvanglocatie;
- instructies bij vergiftiging.

#### Handelen

Tijdens huisbezoeken observeert de houder of de gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. De houder vult jaarlijks de inventarisatie in samen met de gastouder. De inventarisatie wordt voorzien van een datum en door de houder en de gastouder ondertekend.

#### Inzichtelijk

De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid inzichtelijk is voor de vraagouders namelijk via het digitale portaal PortaBase.

#### Steekproef

De dossiers van 10 geregistreerde voorzieningen zijn ingezien. Er is beoordeeld of de risico-inventarisaties zijn ingevuld en zijn ondertekend. Uit het onderzoek blijkt dat de documenten op orde zijn.

#### **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Interview houder gastouderbureau
- Toestemmingsformulier(en)
- Protocol(len)
- Beleid veiligheid- en gezondheid
- Risico-inventarisatie('s) veiligheid en gezondheid
- diverse protocollen gezondheid en veiligheid

## Ouderrecht

De houder van het gastouderbureau moet ouders informeren over een aantal onderwerpen. Zo informeert hij hen over welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau en welk deel naar de gastouder gaat. De houder informeert de ouders ook over het pedagogisch beleid, de bereikbaarheid van het gastouderbureau en de geschillencommissie. Ouders hebben adviesrecht over een aantal onderwerpen binnen de opvang. De houder laat de ouders en de medewerkers weten waar zij het inspectierapport kunnen vinden.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

### Informatie

#### **Conclusie**

De houder informeert de ouders over de verplichte onderwerpen.

Dit blijkt uit de volgende gegevens:

#### Schriftelijke overeenkomsten

De houder heeft drie schriftelijke overeenkomsten, namelijk:

- *een overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder;*
- *een overeenkomst van opdracht tussen de gastouder en de vraagouder;*
- *een bemiddelingsovereenkomst tussen de gastouder en het gastouderbureau.*

In de overeenkomst van opdracht tussen de gastouder en vraagouder is duidelijk te zien welk bedrag de gastouder betaald krijgt. In de overeenkomst tussen de vraagouder en het gastouderbureau is duidelijk te zien wat de bureau- en bemiddelingskosten zijn (de uitvoeringskosten).

Gastouderbureau Kinderoase maakt voor de kassiersfunctie gebruik van het digitale administratiesysteem PortaBase.

Er zijn 10 dossiers van vraagouders ingezien. Er is beoordeeld of de contracten aanwezig en ondertekend zijn en of de bedragen aan de gastouder en uitvoeringskosten aan het gastouderbureau zijn vermeld.

#### Informatie over de bereikbaarheid

De houder is te bereiken via de telefoon en via de e-mail. Via de website zijn deze contactgegevens te vinden.

#### Informatie over het te voeren beleid

De houder geeft informatie over het te voeren beleid door:

- de informatie op de website
- de informatie via het digitale portaal PortaBase
- de informatie via de brochure "*Wat doet uw gastouderbureau*"

#### Inspectierapport

Het inspectierapport is in te zien op de website van GOB Kinderoase.

### Informatie over de Geschillencommissie

De houder brengt de mogelijkheid om geschillen in te dienen onder de aandacht van de ouders door deze informatie te delen op de website en in het persoonlijke portaal van de vraagouders in PortaBase. In PortaBase en op de website wordt een verwijzing gemaakt naar de Geschillencommissie: <https://www.kinderoase.nl/klachtencommissie/>

### **Oudercommissie**

#### **Conclusie**

De houder voldoet niet aan alle wettelijke kwaliteitseisen over het adviesrecht van ouders.

Hieronder wordt eerst beschreven welke voorwaarde niet voldoet en daarna welke voorwaarden wel voldoen.

#### **De voorwaarde die niet voldoet:**

##### Oudercommissie

Voor deze locatie is geen oudercommissie ingesteld van minimaal 2 leden.

Het gastouderbureau heeft *meer* dan 50 gastouders waardoor zij wettelijk gezien een oudercommissie moeten instellen.

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

De houder van een gastouderbureau stelt binnen zes maanden na registratie een oudercommissie in.

#### **OF**

De verplichting tot het instellen van een oudercommissie geldt niet omdat het een gastouderbureau betreft waarbij maximaal 50 gastouders zijn aangesloten. De houder heeft zich aantoonbaar voldoende ingespannen om een oudercommissie in te stellen.  
(art 1.58 lid 1 en 2 Wet kinderopvang)

#### **De inspanningen vanuit de houder**

Het gastouderbureau spant zich voldoende in om een oudercommissie in te stellen door:

- een keer per jaar een oproep in de nieuwsbrief te plaatsen, namelijk de nieuwsbrief van oktober 2019;
- de vraagouders te vragen tijdens het intakegesprek;
- tijdens jaarlijkse evaluatiegesprekken met de vraagouders wordt de vraag over het deelnemen aan de oudercommissie gesteld;

De houder heeft aangegeven de volgende acties, het aankomende jaar, te ondernemen:

- in de welkomsbrief voor vraagouders een oproep voor de oudercommissie op te nemen;
- in het persoonlijke portaal een blijvende persoonlijk oproep plaatsen;

## **De voorwaarden die wel voldoen:**

### Reglement

De houder heeft wel een (format) reglement oudercommissie vastgesteld. Hierin staan regels over:

- Het aantal leden,
- De manier waarop leden worden gekozen,
- De zittingsduur van leden.

In het reglement staan geen regels over de werkwijze van de oudercommissie. Als het reglement wordt gewijzigd, gebeurt dit pas na goedkeuring van de oudercommissie.

## **Klachten en geschillen**

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen voor de afhandeling van klachten en geschillen.

Dit blijkt uit de volgende gegevens:

### Klachtenregeling

Het gastouderbureau heeft een interne klachtenregeling opgesteld voor behandeling van klachten van ouders. Deze regeling moet in elk geval voorzien in de mogelijkheid dat ouders klachten indien over;

- a) gedragingen van de houder of een personeelslid jegens een ouder of kind en*
- b) de overeenkomst tussen houder en ouder over de opvang.*

In de klachtenregeling staat bovenstaande weergegeven.

In de klachtenregeling staat ook beschreven hoe afhandeling van klachten plaatsvindt, namelijk 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.*

### Informatie over de interne klachtenregeling

De houder informeert ouders over de klachtenregeling doordat de interne klachtenregeling in het ouderportaal van PortaBase is geplaatst. Ook op de website van het gastouderbureau wordt informatie gedeeld over de klachtenregeling. Ouders kunnen door het contactformulier in te vullen de interne klachtenregeling opvragen.

### **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Interview houder gastouderbureau
- Reglement oudercommissie (format reglement 2019)
- Informatiemateriaal voor ouders (de brochure "Wat doet uw gastouderbureau")
- Website
- Nieuwsbrieven (okt 2019)
- Klachtenregeling (interne klachtenregeling oktober 2020)
- Aansluiting geschillencommissie

## Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

De houder van het gastouderbureau moet ervoor zorgen:

- dat duidelijk is hoeveel kinderen de gastouders maximaal mogen opvangen,
- dat de gastouders Nederlands spreken met de kinderen,
- dat er intake- en koppelingsgesprekken plaatsvinden,
- dat er genoeg begeleiding is,
- dat de voorziening aan de eisen voldoen,
- dat de administratie van het gastouderbureau op orde is.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

### Kwaliteitscriteria

#### **Conclusie**

Het gastouderbureau voldoet aan de gestelde eisen.

Dit blijkt uit de volgende gegevens:

#### Verantwoord aantal op te vangen kinderen per gastouder

Het beleid is dat de gastouder wijzigingen wat betreft het kindaanbod doorgeeft aan het gastouderbureau.

De bemiddelingsmedewerker beoordeelt tijdens de huisbezoeken, minimaal 2 keer per jaar het aantal op te vangen kinderen en verwerkt deze gegevens in PortaBase.

In het bezettingstabel van PortaBase worden alle kinderen, ook de kinderen via andere gastouderbureau, ingevuld. De volgende informatie wordt genoteerd: de dag, de leeftijden, de kinderen die flexibel komen en de eigen kinderen. De kinderen die incidenteel komen of alleen tijdens vakantieopvang worden apart vermeld.

#### Minimaal twee keer per jaar bezoek aan de opvanglocatie

Ieder opvangadres wordt minimaal twee keer per jaar bezocht. Eén keer per jaar wordt de risico-inventarisatie op de voorziening afgenomen en jaarlijks wordt het voortgangsgesprek gehouden met de gastouder. Tijdens de steekproef van de gastouderdossiers blijkt dat het ook voorkomt dat het uitvoeren van de risico-inventarisatie gelijktijdig plaatsvindt met het voeren van het voortgangsgesprek met de gastouder. De bemiddelingsmedewerker heeft aangetoond dat er ook een tweede huisbezoek heeft plaatsgevonden.

#### Het voortgangsgesprek met de gastouder:

De houder draagt zorg voor voortgangsgesprekken met de gastouders. Het voortgangsgesprek wordt tevens schriftelijk vastgelegd. Er wordt gebruik gemaakt van een format met vaste onderwerpen en vragen.

#### Evaluatiegesprek met vraagouder

Na de start van de opvang, ongeveer na 5 maanden wordt een afspraak gemaakt voor een eerste evaluatiegesprek tussen de vraagouder, de gastouder en de bemiddelingsmedewerker.

Vervolgens wordt de opvang jaarlijks mondeling met de vraagouder geëvalueerd waarbij schriftelijke verslaglegging plaatsvindt.

De houder hanteert een format met vaste vragen voor deze evaluatiegesprekken zoals:

- Hoe is het contact met de gastouder?
- Hoe vindt u de opvang van uw kinderen verlopen? (de dagindeling/ pedagogisch gebied/ activiteiten)

- Zijn er punten ter bespreking voor de gastouder?
- Zijn er punten ter bespreking voor ons als gastouderbureau?

Uit de steekproef onder de vraagouderdossiers blijkt dat er vraagouders zijn die aangeven *geen* behoefte te hebben aan een evaluatiegesprek. De houder heeft kunnen aantonen dat zij moeite hebben gedaan om een evaluatiegesprek met de vraagouders in te plannen. Er is met de houder afgesproken dat de houder de ouders erop zal blijven attenderen dat het evalueren van de opvang van belang is om zicht te houden hoe de opvang verloopt. Tevens zal zij de ouders erop attenderen dat het houden van een evaluatiegesprek een wettelijke eis is.

Jaarlijkse toetsing door het gastouderbureau:

Gastouderbureau Kinderoase toetst jaarlijks bij een bezoek aan de voorziening voor gastouderopvang of deze aan de volgende eisen voldoet:

- de voorziening beschikt over voldoende speel- en slaapruijnte, waaronder begrepen voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruijnte;
- de voorziening beschikt over voldoende buitenspeelmogelijkheden afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen;
- de voorziening is voorzien van voldoende en goed functionerende rookmelders;
- de voorziening is te allen tijde rookvrij.

Er zijn 10 dossiers van gast- en vraagouders ingezien.



## **Administratie gastouderbureau**

### **Conclusie**

De administratie van het gastouderbureau voldoet aan de gestelde eisen uit de Wet kinderopvang.

Dit blijkt uit de volgende gegevens:

#### De kassiersfunctie

De houder heeft laten zien hoe de facturatie werkt namelijk de betaling van de vraagouders naar het gastouderbureau als tevens de betaling van het gastouderbureau naar de gastouders. In het systeem vullen de gastouders hun urenoverzicht per maand in. De vraagouders accorderen deze uren waarna de betalingen kunnen worden verricht. Voor deze administratieve handelingen wordt gewerkt met het systeem PortaBase. De kassiersfunctie is inzichtelijk en verloopt volgens de gestelde eisen.

#### De administratie

Met de houder is besproken extra aandacht te geven aan de uitvoering van de voorwaarde; *de administratie van het gastouderbureau zodanig in te richten dat de gegevens tijdig kunnen worden verstrekt ter controle op de naleving van de wettelijke eisen die voor het gastouderbureau gelden.*

Ook heeft de houder aangetoond dat het volgende aanwezig is in de administratie:

- Een schriftelijke overeenkomst per vraagouder.
- 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.
- Een ondertekende risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid van het opvangadres van de gastouder.
- Een overzicht van alle aangesloten gastouders.
- Een overzicht van alle ingeschreven kinderen.
- Een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang.
- Een jaaroverzicht per vraagouder.

### **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Interview houder gastouderbureau
- Schriftelijke overeenkomst(en)
- Personenregister Kinderopvang
- Landelijk Register Kinderopvang
- Informatiemateriaal voor ouders (*de brochure "Wat doet uw gastouderbureau"*)
- Website
- Overzicht ingeschreven kinderen
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken
- Overzicht aangesloten gastouders
- Jaaroverzicht per voorziening gastouderopvang
- Jaaroverzicht per vraagouder
- Format voortgangsgesprek GO
- Format evaluatiegesprek VO

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Registratie, wijzigingen en naleving handhaving</b>
<b>Wijzigingen</b>
<p>De houder van een gastouderbureau doet van een wijziging in de daartoe aangewezen gegevens onverwijld mededeling aan het college, nadat deze wijziging hem bekend is geworden. Hierbij verzoekt de houder de gegevens te wijzigen. (art 1.47 lid 1 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 en 3 Besluit landelijk register kinderopvang, register buitenlandse kinderopvang en personenregister kinderopvang)</p>
<b>Pedagogisch beleid</b>
<b>Pedagogisch beleidsplan</b>
<p>Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder c Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)</p>
<b>Pedagogische praktijk</b>
<p>De houder van een gastouderbureau voert een zodanig beleid dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders een pedagogisch beleid uitvoeren dat in de praktijk leidt tot verantwoorde gastouderopvang. (art 1.49 lid 4a en 1.56 lid 1 Wet kinderopvang)</p>
<b>Personeel</b>
<b>Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang</b>
<p>In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>de houder of voorgenomen houder van een gastouderbureau;</li><li>de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert of daarvoor beschikbaar zijn.</li></ol> <p>Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder ingeschreven in het personenregister kinderopvang. (art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang)</p> <p>De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor het leggen van een koppeling met de in artikel 1.50, derde lid van de Wet kinderopvang genoemde personen, inclusief hemzelf en met de in artikel 1.56b, derde lid van de wet bedoelde personen. (art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang)</p> <p>Na inschrijving van de houder van een gastouderbureau en de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert en na koppeling met de houder kunnen deze personen hun werkzaamheden aanvangen. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang)</p>

## 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 van een gastouderbureau 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, 1.51 en 1.56 lid 1 Wet kinderopvang; art 7 lid 1 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau 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 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

## Ouderrecht

### Informatie

De houder van een gastouderbureau 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)

De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid.

(art 1.54a lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover.

(1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 3 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders, gastouders en personeel over het inspectierapport inzake zijn gastouderbureau of inzake een bij dat gastouderbureau aangesloten voorziening voor gastouderopvang, door het zo spoedig mogelijk na ontvangst op de eigen website te plaatsen. Indien geen website aanwezig is, legt de houder een afschrift van het inspectierapport op een voor vraagouders, gastouders en personeel toegankelijke plaats.

(art 1.54a lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau 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)

### Oudercommissie

De houder van een gastouderbureau stelt binnen zes maanden na registratie een oudercommissie in.

#### **OF**

De verplichting tot het instellen van een oudercommissie geldt niet omdat het een gastouderbureau betreft waarbij maximaal 50 gastouders zijn aangesloten. De houder heeft zich aantoonbaar voldoende ingespannen om een oudercommissie in te stellen.  
(art 1.58 lid 1 en 2 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau 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 1.59 lid 1 Wet kinderopvang)

Het reglement omvat regels omtrent de wijze waarop de leden van de oudercommissie worden gekozen, de zittingsduur en het aantal leden.  
(art 1.59 lid 2 Wet kinderopvang)

Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie.  
(art 1.59 lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau wijzigt het reglement na instemming van de oudercommissie.  
(art 1.59 lid 5 Wet kinderopvang)

### Klachten en geschillen

De houder van een gastouderbureau treft ten behoeve van ouders 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)

De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in ieder geval in dat:

- de ouder de klacht schriftelijk bij de houder van een gastouderbureau 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 afhandelt;
- de klacht uiterlijk zes weken na indiening afhandelt;
- 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)

De houder van een gastouderbureau brengt de klachtenregeling ten behoeve van ouders en wijzigingen daarvan op passende wijze onder de aandacht van de ouders en handelt overeenkomstig deze klachtenregeling.

(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang)

## Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

### Kwaliteitscriteria

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden. (1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 1 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau 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 van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de gastouderopvang jaarlijks mondeling met de vraagouders wordt geëvalueerd en legt de evaluatie 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 van een gastouderbureau toetst jaarlijks bij een bezoek aan de voorziening voor gastouderopvang of deze aan de volgende eisen voldoet:

- de voorziening beschikt over voldoende speel- en slaapruiimte, waaronder begrepen voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruiimte;
- de voorziening beschikt over voldoende buitenspeelmogelijkheden afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen;
- de voorziening is voorzien van voldoende en goed functionerende rookmelders;
- de voorziening is te allen tijde rookvrij.

(art. 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art. 14 lid 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

### Administratie gastouderbureau

De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht waarin van de houder van een gastouderbureau en van alle personen die werkzaam zijn bij de onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert in ieder geval naam, burgerservicenummer en geboortedatum staan vermeld.

(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 een 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 een 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 een 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 een 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 een 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 een 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 een 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 een 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 een 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)

De administratie van een 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 een 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	: Kinderoase
Website	: <a href="http://www.kinderoase.nl">www.kinderoase.nl</a>
Aantal geregistreerde gastoudervoorzieningen	: 85

### **Gegevens houder**

Naam houder	: Gastouderbureau Kinderoase B.V.
Adres houder	: Papland 9 1d
Postcode en plaats	: 4206 CK Gorinchem
KvK nummer	: 23089272
Aansluiting geschillencommissie	: Ja

## Gegevens toezicht

### **Gegevens toezichthouder (GGD)**

Naam GGD	: Dienst Gezondheid en Jeugd
Adres	: Postbus 166
Postcode en plaats	: 3300 AD DORDRECHT
Telefoonnummer	: 078-7708500
Onderzoek uitgevoerd door	: Mw. S. Graus

### **Gegevens opdrachtgever (gemeente)**

Naam gemeente	: Gorinchem
Adres	: Postbus 108
Postcode en plaats	: 4200 AC GORINCHEM

### **Planning**

Datum inspectie	: 17-09-2020
Opstellen concept inspectierapport	: 15-10-2020
Vaststelling inspectierapport	: 29-10-2020
Verzenden inspectierapport naar houder	: 29-10-2020
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 29-10-2020
Openbaar maken inspectierapport	: 05-11-2020

## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

De houder heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid een zienswijze in te dienen.