

Inspectierapport

Kinderoase (GOB)

Papland 9 1d

4206 CK Gorinchem

Registratienummer 826492496

Toezichthouder:	Dienst Gezondheid en Jeugd
In opdracht van gemeente:	Gorinchem
Datum inspectie:	30-09-2025
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

Het onderzoek	3
Onderzoeksopzet	3
Beschouwing	3
Advies aan College van B&W	5
Observaties en bevindingen	6
Pedagogisch beleid	6
Personeel	7
Ouderrecht	8
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht	14
Overzicht getoetste inspectie-items	16
Pedagogisch beleid	16
Personeel	16
Ouderrecht	16
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht	18
Gegevens voorziening	21
Opvanggegevens	21
Gegevens houder	21
Gegevens toezicht	21
Gegevens toezichthouder (GGD)	21
Gegevens opdrachtgever (gemeente)	21
Planning	21
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau	22

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

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 voorafgaand aan het onderzoek documenten opgevraagd bij de houder. Ook heeft de houder een vragenlijst ingevuld.

De toezichthouder heeft de volgende inspectieactiviteiten uitgevoerd:

- Documentenonderzoek naar de overeenkomsten, de evaluatiegesprekken, de voortgangsgesprekken, de klachtenregeling en de alternatieve ouderraadpleging.
- Het inzien van het Personenregister kinderopvang.
- Op 30 september 2025 heeft de toezichthouder het gastouderbureau bezocht. De toezichthouder heeft gesproken met de houder en 2 bemiddelingsmedewerkers.
- De toezichthouder heeft dossiers van gastouders en vraagouders steekproefsgewijs ingezien.
- Telefonisch contact met de gemeente Gorinchem. Naar aanleiding van een melding van een gastouder en een melding van vraagouder over hun ontevredenheid met betrekking tot onderdelen uit het hoofdstuk: Ouderrecht. Het onderzoek is in overleg met de gemeente Gorinchem uitgebreid.
- Telefonisch contact en e-mailcontact met GGD GHOR NL over de beoordeling van de alternatieve ouderraadpleging en de overeenkomsten.
- Telefonisch contact met een vraagouder en e-mailcontact met een gastouder.
- Na het bezoek heeft de toezichthouder telefonisch en per e-mail contact gehouden met de houder.

De toezichthouder geeft in elk hoofdstuk een beschrijving van de beoordeelde voorwaarden. In de inleiding van elk hoofdstuk staat een korte uitleg van deze voorwaarden. De itemlijst van de beoordeelde voorwaarden zit achter in het rapport.

Beschouwing

Eindconclusie

Tijdens de inspectie blijkt dat de houder niet voldoet aan 3 voorwaarden.

- Voor 2 voorwaarden is een herstelaanbod aangeboden. De houder heeft deze overtredingen hersteld door gebruik te maken van het herstelaanbod. Het gaat om 2 voorwaarden betreffende het hoofdstuk: Ouderrecht.
- Voor 1 overtreding, namelijk de alternatieve ouderraadpleging, is geen herstelaanbod aangeboden.

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

Algemene kenmerken

Gastouderbureau Kinderoase biedt gastouderopvang in de regio Zuid-Holland Zuid. De houder heeft 2 vaste bemiddelingsmedewerkers in dienst.

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

Op 6 september 2022 heeft de toezichthouder een jaarlijks onderzoek uitgevoerd. De toezichthouder constateerde 1 tekortkoming. De toezichthouder heeft voor 3 voorwaarden een herstelaanbod gedaan. Het gaat om:

- Het uitvoeren van de jaarlijkse risico-inventarisaties binnen 12 maanden
- Het handelen van de gastouders volgende de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.
- Het uitvoeren van het jaarlijks voortgangsgesprek binnen 12 maanden.

De houder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod en heeft de tekortkomingen hersteld.

De toezichthouder heeft voor de andere tekortkoming geen herstelaanbod gedaan. Daardoor bleef er 1 tekortkoming bestaan, namelijk:

- Het instellen van een oudercommissie. De houder had wel inspanningen verricht.

Op 11 juli 2023 heeft de toezichthouder een jaarlijks onderzoek uitgevoerd. De toezichthouder heeft een tekortkoming geconstateerd. Het gaat om:

- De houder voert niet alle jaarlijkse voortgangsgesprekken tijdens een bezoek aan de locatie.

Op 13 juni 2024 heeft de toezichthouder een jaarlijks onderzoek uitgevoerd. De toezichthouder heeft voor 2 voorwaarden een herstelaanbod gedaan. Het gaat om:

- Het concreet beschrijven van de eisen in het pedagogisch beleidsplan
- Het inschrijven van de bemiddelingsmedewerker in het personenregister kinderopvang en koppelen aan het gastouderbureau. De houder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod en heeft de tekortkomingen hersteld.

Bevindingen op hoofdlijnen

Gastouderbureau Kinderoase heeft ten tijde van het inspectiebezoek 55 geregistreerde gastoudervoorzieningen en 48 gastouders.

Uit het gesprek met de houder blijkt dat de bemiddelingsmedewerkers de gastouders actief begeleiden door middel van huisbezoeken en telefonisch contact. Tijdens de inspectie zijn steekproefsgewijs dossiers ingezien. Het gastouderbureau heeft de opgevraagde dossiers van de gastouders en vraagouders inzichtelijk gemaakt.

Meldingen bij de GGD

Tijdens het onderzoek zijn er twee meldingen binnengekomen bij de GGD. Eén melding was afkomstig van een gastouder en had betrekking op de overeenkomst tussen de gastouder en het gastouderbureau, specifiek over de artikelen die daarin zijn opgenomen. De andere melding kwam van een vraagouder en ging over de verhoging van het tarief. De GGD heeft de gastouder doorverwezen naar Stichting Nysa en naar de eigen rechtsbijstandsverzekering. De vraagouder is geadviseerd om intern een klacht in te dienen bij gastouderbureau Kinderoase en de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie. De toezichthouder heeft de melding van de vraagouder meegenomen in het onderzoek.

Tekortkoming

De houder voldoet niet aan de alternatieve ouderraadpleging. De houder heeft vraagouders niet betrokken bij de tariefswijziging op 1 september 2025. De houder heeft de vraagouders enkel geïnformeerd.

In het rapport staat meer informatie over de tekortkoming.

Herstelaanbod

Tijdens het onderzoek heeft de toezichthouder een herstelaanbod gedaan voor 2 voorwaarden waar de houder niet aan voldeed. De houder heeft het herstelaanbod aangenomen. Na het herstelaanbod voldoet de houder aan de beoordeelde voorwaarden.

Het herstelaanbod gaat over het domein ouderrecht.

In het rapport staat meer informatie over het herstelaanbod.

Advies aan College van B&W

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

In het hoofdstuk 'Pedagogisch beleid' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- pedagogische praktijk.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Pedagogische praktijk

De houder voldoet aan de beoordeelde voorwaarde voor de pedagogische praktijk.

De houder zorgt ervoor dat gastouders op alle voorzieningen voor gastouderopvang het pedagogisch beleid uitvoeren.

De houder doet dit op de volgende manieren:

- Bij het intakegesprek krijgen gastouders het pedagogisch beleid. De houder bespreekt het beleid dan in grote lijnen met de gastouder.
- De houder stimuleert gastouders om een eigen pedagogisch plan te schrijven en dit plan actueel te houden.
- Tijdens het jaarlijkse voortgangsgesprek bespreekt de bemiddelingsmedewerker het pedagogisch beleid met de gastouder. Zij bespreekt dit aan de hand van vragen.

Tijdens de bezoeken die de bemiddelingsmedewerker brengt op de opvang locatie observeert en bespreekt zij het handelen van de gastouder.

In het afgelopen jaar heeft de houder het volgende gedaan:

- Een training gegeven over risicovol spel en de seksuele ontwikkeling van kinderen. Er hebben 18 gastouders deelgenomen aan deze training.
- Een wandelworkshop "Oase van rust". Er werd stil gestaan bij "Wat hoor ik, wat zie ik en hoe ben ik als gastouder". Er werd ingegaan op: Hoe komt mijn handelen over op de kinderen, hoe kan ik nog meer gebruik maken van materialen en het buiten spelen stimuleren.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder
- Gesprek bemiddelingsmedewerker(s)
- Pedagogisch beleidsplan (versie 2023)

Personeel

In het hoofdstuk 'Personeel' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang;

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

De houder voldoet aan de beoordeelde voorwaarden voor de verklaringen omtrent het gedrag (VOG's) en het Personenregister kinderopvang (PRK). Hieronder staat waaruit dit blijkt:

De toezichthouder ziet dat de houder en de bemiddelingsmedewerkers staan ingeschreven in het PRK. Zij zijn ook gekoppeld aan het gastouderbureau.

Ook de gastouders, eventuele volwassen huisgenoten en structureel aanwezigen 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 voorafgaand aan het locatiebezoek om:

- te beoordelen of de medewerkers van het gastouderbureau zijn ingeschreven en gekoppeld;
- in 9 dossiers te beoordelen of de gastouders, de volwassen huisgenoten van de gastouders zijn ingeschreven en gekoppeld;

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder
- Gesprek bemiddelingsmedewerker(s)
- Personenregister Kinderopvang
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken
- VOG-verificatie houder
- Overzicht van alle bij het gastouderbureau werkzame personen
- Administratiesysteem (PortaBase)

Ouderrecht

In het hoofdstuk 'Ouderrecht' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- informatie;
- oudercommissie;
- klachten en geschillen.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Informatie

De houder voldoet na herstelaanbod aan de beoordeelde voorwaarden voor informatievoorziening aan ouders.

De toezichthouder heeft een herstelaanbod gedaan op de volgende voorwaarde:

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)

Hieronder staat beschreven waar de houder (na herstelaanbod) aan voldoet.

Schriftelijke overeenkomsten

De houder heeft 4 schriftelijke overeenkomsten, namelijk:

- Kinderopvangovereenkomst gastouderbureau - vraagouder(s)
- Kinderopvangovereenkomst vraagouder(s) en gastouder.
- Overeenkomst voor opvang aan huis tussen vraagouder(s) en nanny.
- Kinderopvangovereenkomst tussen nanny en Gastouderbureau Kinderoase B.V.

De toezichthouder heeft 5 dossiers van vraagouders ingezien. Zij heeft de volgende punten beoordeeld:

- Of de overeenkomsten aanwezig zijn.
- Of de overeenkomsten ondertekend zijn.
- Of de bedragen aan de gastouder en uitvoeringskosten aan het gastouderbureau in de overeenkomst staan.

Tarieven

In de Kinderopvangovereenkomst tussen vraagouder(s) en Gastouderbureau Kinderoase B.V. staat welk bedrag de gastouder betaald en wat de bureau- en bemiddelingskosten zijn (de uitvoeringskosten).

Tijdens het inspectiebezoek blijken de tarieven in de oorspronkelijke overeenkomsten niet meer actueel te zijn. Het niet actueel zijn van de tarieven in een overeenkomst is op grond van artikel 1.56 lid 4 en art. 11b Regeling van de Wet Kinderopvang geen overtreding.

De houder heeft de bureau- en bemiddelingstarieven per 1 september 2025 verhoogd. De houder heeft ouders hierover in juli 2025 geïnformeerd.

Een houder dient ouders te betrekken bij tariefswijzigingen. De houder heeft dat in dit geval niet gedaan. Dit wordt nader beschreven bij het onderdeel: Alternatieve ouderraadpleging.

Kassiersfunctie

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

Informatie over het beleid van de houder

De houder informeert vraagouders en iedereen die daarnaar vraagt over het beleid van de houder.

De houder geeft deze informatie op de volgende manieren:

- Mondelinge informatie.
- Informatie per e-mail.
- Informatie op de website.
- Informatie via het systeem PortaBase.

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.

Herstelaanbod

Inspectierapport

Het meest recente inspectierapport staat niet op de website van GOB Kinderoase. Het rapport van 11 juli 2023 staat op de website. In 2024 heeft op 13 juni 2024 een jaarlijks onderzoek plaatsgevonden. Dit rapport is niet zo spoedig mogelijk na ontvangst door de houder op de website geplaatst.

De toezichthouder heeft een herstelaanbod gedaan op 30 oktober 2025. De houder heeft het herstelaanbod aangenomen en de meest recente versie op de website geplaatst. De toezichthouder heeft op 6 november 2025 gezien dat het meest recente rapport is geplaatst.

Informatie over de Geschillencommissie

De houder brengt de mogelijkheid om geschillen in te dienen onder de aandacht van de ouders door middel van:

- de website;

Oudercommissie

De houder voldoet niet aan alle beoordeelde voorwaarden voor de oudercommissie.

De volgende voorwaarde voldoet niet:

Als er conform artikel 1.58 tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, betreft de houder van een gastouderbureau de ouders aantoonbaar voldoende op een andere wijze bij:

- de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan artikel 1.56, eerste lid;
- het beleid dat wordt gevoerd inzake het door de gastouder te voeren pedagogisch beleid;
- voedingsaangelegenheden van algemene aard;
- het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid;
- openingstijden;
- de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten;
- wijziging van de prijs van gastouderopvang.

Ook blijft de houder ouders de gelegenheid bieden om deel te nemen aan een oudercommissie. (art 1.58 lid 2 en 3 en 1.60 lid 1 Wet kinderopvang)

Hieronder staat waaruit dit blijkt:

Voldoet niet

Alternatieve ouderraadpleging

De houder heeft geen oudercommissie ingesteld. Bij het gastouderbureau zijn 48 gastouders aangesloten. Wanneer er minder dan 51 gastouders zijn aangesloten bij een gastouderbureau, is de houder niet verplicht om een oudercommissie in te stellen. De houder is dan wel verplicht om te voldoen aan de alternatieve ouderraadpleging. In dat kader moet de houder de ouders betrekken bij de volgende onderwerpen:

- De manier waarop uitvoering wordt gegeven aan artikel 1.56, eerste lid.
- Het pedagogisch beleid dat de gastouder uitvoert.
- Al het beleid over voeding.
- Het algemene beleid op het gebied over opvoeding, veiligheid en gezondheid.
- De openingstijden.
- De vaststelling of de wijziging van de interne klachtenregeling.
- De wijziging van de prijs van gastouderopvang.

De houder heeft vraagouders in 2025 niet betrokken bij een wijziging.

- De houder heeft de vraagouders in 2025 niet betrokken bij een tariefwijziging.
- De vraagouders zijn uitsluitend geïnformeerd over de wijziging van het tarief voor de gastouderopvang.
- In juli 2025 heeft de houder de vraagouders per e-mail geïnformeerd over de tariefwijziging die per 1 september 2025 zou ingaan.
- De vraagouders kregen de mogelijkheid om te reageren op deze informatie, maar het besluit over de tariefverhoging was op dat moment reeds genomen.
- De houder geeft aan dat meerdere vraagouders via e-mail hebben gereageerd op de aangekondigde tariefsverhoging.
- Eén vraagouder heeft naar aanleiding van de tariefsverhoging een melding gedaan bij de GGD.

Daardoor oordeelt de toezichthouder dat de houder de vraagouders niet daadwerkelijk betrokken heeft bij de tariefwijzigingen, terwijl dit volgens de alternatieve ouderraadpleging verplicht is. Daarmee voldoet de houder niet aan de voorwaarden voor ouderbetrokkenheid.

De houder heeft vraagouders via een poll in 2025 wel gevraagd naar hun mening met betrekking tot het aanbod van trainingen voor gastouders. De volgende polls werden uitgezet:

- Een poll over of ouders het trainingsaanbod van 3 aangeboden trainingen toereikend vonden voor de gastouder/nanny. Vraagouder konden aangeven: Ja, nee of geen mening
- Een poll over welke 3 trainingen/thema's de voorkeur geeft voor hun gastouder/nanny. Ze konden kiezen uit: spel en ontwikkeling van de kinderen, gezonde voeding of veiligheid & gezondheid.
- Een poll over of de ouders zelf ook trainingen zouden willen volgen.

Voldoet wel:

De houder heeft inspanningen verricht om een oudercommissie in te stellen.

De volgende inspanningen zijn gedaan:

- Op de website staat de volgende oproep:
- *"Wanneer ouders dat wensen, kunnen zij zitting nemen in de oudercommissie van Gastouderbureau Kinderoase. Hier wordt u dan ook op diverse momenten in ons contact toe uitgenodigd."*
- Nieuwe vraagouder ontvangen een welkommail met daarin de volgende oproep:
- *"Word lid van onze Oudercommissie! Wij vinden het belangrijk dat ouders een stem hebben binnen ons gastouderbureau. Daarom bieden wij een oudercommissie aan: een plek waar u mee kunt denken, adviseren en uw ideeën kunt delen om de opvang nóg beter te maken. Heeft u zin om samen met ons van betekenis te zijn voor kinderen, ouders en gastouders? Sluit u dan aan bij de oudercommissie! Interesse of nieuwsgierig naar wat dit precies inhoudt? Neem gerust contact met ons op – we vertellen u graag meer."*
- Een vaste oproep staat in het ouderportaal:
- *"Vanuit de overheid wordt gestimuleerd dat ouders een adviserende rol spelen binnen het gastouderbureau. Hiervoor bieden wij een oudercommissie aan. Heeft u interesse om hierin zitting te nemen? Neem dan contact met ons op om de mogelijkheden met elkaar te bespreken."*
- De houder vertelt dat zij enkele vraagouders ook persoonlijk heeft benaderd om deel te nemen aan de oudercommissie.

De toezichthouder merkt wel op dat deze inspanningen veelal schriftelijk zijn en gericht op nieuwe vraagouders. De houder heeft op dit moment 113 vraagouders in haar bestand.

Klachten en geschillen

De houder voldoet na herstelaanbod aan de beoordeelde voorwaarden voor de afhandeling van klachten en geschillen.

De toezichthouder heeft een herstelaanbod gedaan op de volgende voorwaarde:

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)

Hieronder staat beschreven waar de houder (na herstelaanbod) aan voldoet.

Herstelaanbod

Klachtenregeling

Gastouderbureau Kinderoase heeft een interne klachtenregeling voor de behandeling van klachten van ouders.

Deze regeling geeft ouders de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen. De houder heeft de regeling schriftelijk vastgelegd in het Reglement Interne Klachtenprocedure, versie 2020. In het reglement staat beschreven wanneer er een klacht kan worden ingediend.

Er staat:

2.4a Bij de gastouder in te dienen klachten betreffen:

- het functioneren van de gastouder en/of kinderen;
- de huisregels en tijden;
- accommodatie en spelmateriaal;
- hygiëne en voeding.

2.4b Bij het management in te dienen klachten betreffen:

- procedures;
- financiële zaken;
- het functioneren van medewerkers (waaronder ook leidinggevenden);
- aanname- en plaatsingsbeleid;
- algemeen beleid.

In dit reglement staat niet concreet beschreven dat een klacht ook ingediend kan worden over:

- gedragingen van de houder of een personeelslid jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen houder en ouder.

De toezichthouder heeft een herstelaanbod gedaan om bovenstaande punten duidelijker te beschrijven in de interne klachtenregeling. De houder heeft het herstelaanbod aangenomen en heeft het Reglement Interne Klachtenprocedure aangepast en op 6 november 2025 toegestuurd. Het volgende is toegevoegd en voldoet:

"Een klacht kan betrekking hebben op:

- 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;*
- alle overige aspecten van de dienstverlening van Gastouderbureau Kinderoase B.V."*

Informatie over de klachtenregeling

De houder informeert ouders over de klachtenregeling door:

- via informatie op de website;
- in het ouderportaal PortaBase kunnen de ouders de interne klachtenregeling vinden.

Klachtenjaarverslag

De houder is niet verplicht om over 2024 een klachtenjaarverslag op te stellen. De houder verklaart dat er in 2024 geen klachten zijn ingediend door de vraagouders.

Geschillencommissie Kinderopvang

De houder is aangesloten bij de erkende landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Hier worden geschillen behandeld over:

- het gedrag van de houder of bij de houder werkzame personen jegens ouders of kind;
- het contract tussen houder en ouder;
- geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder
- Gesprek bemiddelingsmedewerker(s)
- Telefonisch contact met een vraagouder
- E-mailcontact en telefonisch contact met GGD GHORN
- Telefonisch contact met de gemeente Gorinchem
- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Schriftelijke overeenkomst GO-GOB, VO-GOB
- Mailwisseling tussen GOB en de vraagouders over de aankondigde tariefwijzigingen.
- Voorbeeld van de oproep over de oudercommissie in het ouderportaal
- Welkomsmail aan de vraagouders
- Oproep op de website
- Klachtenregeling (Reglement Interne Klachtenprocedure, versie 2020. Aangepaste versie: 16 oktober 2025)
- Aansluiting De Geschillencommissie Kinderopvang (kinderoase.nl/klachtcommissie/)
- Website (kinderoase.nl/klachtcommissie/)

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

In het hoofdstuk 'Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- kwaliteitscriteria;

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Kwaliteitscriteria

De houder voldoet aan de beoordeelde voorwaarden voor de kwaliteitscriteria. Hieronder staat waaruit dit blijkt:

Verantwoord aantal op te vangen kinderen per gastouder

Het beleid van de houder is dat de gastouder wijzigingen van het aantal opvangkinderen doorgeeft aan het gastouderbureau. De bemiddelingsmedewerker beoordeelt tijdens de huisbezoeken het aantal kinderen dat de gastouder dagelijks opvangt. Deze gegevens verwerkt de bemiddelingsmedewerker in PortaBase.

Ook de eigen kinderen van de gastouder en de kinderen die via andere gastouderbureaus worden opgevangen staan in dit overzicht.

Gebruik van de voorgeschreven voertaal

De houder zorgt ervoor dat alle gastouders tijdens de opvang de Nederlands spreken met de kinderen.

Intake- en koppelingsgesprek

Met iedere nieuwe vraag- en gastouder voert de bemiddelingsmedewerker een intakegesprek. Als de bemiddelingsmedewerker een koppeling heeft gemaakt, houdt zij een koppelingsgesprek op de opvanglocatie.

Minimaal 2 keer per jaar bezoek aan de opvanglocatie

De bemiddelingsmedewerker bezoekt ieder opvangadres minimaal 2 keer per jaar. Tijdens 1 van de huisbezoeken voert de bemiddelingsmedewerker het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder. Tijdens het andere bezoek neemt de bemiddelingsmedewerker de risico-inventarisatie af op de voorziening.

Om te beoordelen of de houder iedere voorziening 2 keer per jaar bezoekt, heeft de toezichthouder 9 dossiers van gastouders ingezien.

Het voortgangsgesprek met de gastouder

De bemiddelingsmedewerker voert jaarlijks een voortgangsgesprek met iedere gastouder. Dit doet zij op de opvanglocatie.

De bemiddelingsmedewerker legt het voortgangsgesprek schriftelijk vast.

Om te beoordelen of de houder jaarlijkse voortgangsgesprekken heeft gehouden, heeft de toezichthouder 9 dossiers van gastouders ingezien.

Evaluatiegesprek met vraagouder

De bemiddelingsmedewerker evalueert de opvang jaarlijks met de vraagouder(s). De vraagouders krijgen een vragenlijst met de vraag om de vragenlijst in te vullen en te retourneren. De houder heeft daarna telefonisch contact met de vraagouders om de opvang telefonisch te evalueren.

Om te beoordelen of de houder evaluatiegesprekken voert, heeft de toezichthouder 5 dossiers van vraagouders ingezien.

Eisen aan de voorziening

De houder bekijkt jaarlijks of de voorziening voor gastouderopvang voldoet aan de volgende eisen:

- Er is genoeg binnenspeelruimte voor het aantal kinderen dat de gastouder opvangt.
- Er is genoeg ruimte voor de kinderen om buiten te spelen.
- Er is genoeg slaapruijnte voor het aantal kinderen dat de gastouder opvangt.
- Voor kinderen tot anderhalf jaar is deze slaapruijnte afgezonderd van de speelruimte.
- Er hangen genoeg rookmelders in de woning. De rookmelders werken goed.
- De hele voorziening is te allen tijde rookvrij.

Tijdens het voortgangsgesprek beoordeelt de bemiddelingsmedewerker deze punten.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder
- Gesprek bemiddelingsmedewerker(s)
- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Query belastingdienst (peildatum 9-9-2025)
- Verslag intakegesprek met gastouder
- Overeenkomst gastouderbureau - vraagouder
- Overzicht van alle bij het gastouderbureau werkzame personen
- Administratiesysteem (PortaBase)
- Landelijk Register Kinderopvang

Overzicht getoetste inspectie-items

Pedagogisch beleid
Pedagogische praktijk
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)
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 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)
Ouderrecht
Informatie
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 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 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

Als er conform artikel 1.58 tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, betreft de houder van een gastouderbureau de ouders aantoonbaar voldoende op een andere wijze bij:

- de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan artikel 1.56, eerste lid;
- het beleid dat wordt gevoerd inzake het door de gastouder te voeren pedagogisch beleid;
- voedingsaangelegenheden van algemene aard;
- het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid;
- openingstijden;
- de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten;
- wijziging van de prijs van gastouderopvang.

Ook blijft de houder ouders de gelegenheid bieden om deel te nemen aan een oudercommissie.
(art 1.58 lid 2 en 3 en 1.60 lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau stelt binnen zes maanden na registratie een oudercommissie in. In afwijking hiervan kan een gecombineerde oudercommissie voor meerdere gastouderbureaus zijn ingesteld als de houder in hetzelfde of een aangrenzend gebouw meer dan een gastouderbureau exploiteert.

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 en 1.58a lid 1 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)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat, als een jaarverslag klachten vereist is omdat er in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend, over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar voor 1 juni een jaarverslag klachten wordt opgesteld. In het jaarverslag wordt ten minste opgenomen:

- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- de wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
- het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie.

Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen tenzij het de houder zelf betreft en bevat geen adresgegevens, uitgezonderd het gastouderbureau dat is gevestigd op het woonadres van de houder die een natuurlijk persoon is.

(art 1.57b lid 4, 5, 6 en 9 en 1.57c lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau zendt, indien een jaarverslag klachten vereist is, het jaarverslag klachten voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder en brengt het verslag gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

(art 1.57b lid 8 en 9 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang voor het behandelen van:

- geschillen tussen houder en ouder over een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens ouder of kind;
- geschillen tussen houder en ouder over de overeenkomst tussen de houder en de ouder;
- geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht.

(art 1.57c lid 1 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 alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders tijdens de opvang de Nederlandse taal als voertaal gebruikt. Daar waar naast de Nederlandse taal, de Friese taal of een streektaal in levend gebruik is, kan de Friese taal of de streektaal mede als voertaal worden gebruikt.

(art 1.56 lid 1 en 1.55 lid 1 Wet kinderopvang)

OF

Er wordt mede een andere taal als voertaal gebezigd, omdat de herkomst van de kinderen in specifieke omstandigheden daartoe noodzaakt, overeenkomstig een door de houder van het gastouderbureau vastgestelde gedragscode.

(art 1.56 lid 1 en 1.55 lid 2 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een intakegesprek met de gastouder plaatsvindt bij de voorgenomen voorziening voor gastouderopvang. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder a en 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een intakegesprek met de vraagouder plaatsvindt. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder b en 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een koppelingsgesprek plaatsvindt bij een koppeling tussen vraag- en gastouder bij de voorziening voor gastouderopvang. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder c en 2 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 slaapruimte, waaronder begrepen voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruimte;
- de voorziening beschikt over voldoende buitenspeelmogelijkheden afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen;
- 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)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening	: Kinderoase
Website	: http://www.kinderoase.nl
Vestigingsnummer KvK	: 000023089272
Aantal geregistreerde voorzieningen	: 55

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	: S. Graus

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

Planning

Datum inspectie	: 30-09-2025
Opstellen concept inspectierapport	: 17-11-2025
Vaststelling inspectierapport	: 18-11-2025
Verzenden inspectierapport naar houder	: 18-11-2025
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 18-11-2025
Openbaar maken inspectierapport	: 25-11-2025

Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Oudercommissie en alternatieve ouderraadpleging

Met betrekking tot de constatering dat Gastouderbureau Kinderoase niet aan alle voorwaarden voor de alternatieve ouderraadpleging heeft voldaan, willen wij graag de volgende zienswijze toevoegen.

Wij erkennen en betreuren dat de alternatieve ouderraadpleging met betrekking tot de tariefswijziging per 1 september 2025 niet in alle opzichten volgens de wettelijke vereisten is uitgevoerd. Hiervoor bieden wij onze oprechte excuses aan.

Wel willen wij benadrukken dat wij de ouders ruimschoots en tijdig hebben geïnformeerd over de noodzakelijke tariefswijziging, die het gevolg was van sterk gestegen kosten in het afgelopen jaar. Ouders zijn op de volgende data schriftelijk geïnformeerd: 28 juli, 19 augustus en 6 oktober 2025. In deze communicatie is de tariefswijziging helder en transparant toegelicht en is ouders de gelegenheid geboden om hierop te reageren. Verschillende ouders hebben van deze gelegenheid gebruikgemaakt om te reageren en hun opmerkingen te delen, waarop wij individueel hebben teruggekoppeld.

Daarnaast hebben wij alle vraagouders voorzien van nieuwe contracten met de gewijzigde tariefstelling per 1 september 2025.

Tot slot willen wij aangeven dat wij druk bezig zijn om alle vraagouders te informeren over onze wens om een oudercommissie op te richten en dat wij ouders actief wijzen op de meerwaarde en noodzaak van een dergelijke commissie voor de kwaliteit van de kinderopvang.

Wij hopen dat deze toelichting kan worden meegenomen in de definitieve beoordeling, zodat het beeld van onze inzet en intentie richting ouders en de naleving van de regelgeving volledig en evenwichtig wordt weergegeven.