

Inspectierapport

Gastouderbureau Toppie (GOB)
Frisselsteinstraat 5a
5461AD Veghel
Registratienummer 561668085

| | |
|--------------------------------------|-----------------------|
| Toezichthouder: | GGD Hart voor Brabant |
| In opdracht van gemeente: | Meerijstad |
| Datum inspectie: | 22-08-2019 |
| Type onderzoek: | Jaarlijks onderzoek |
| Status: | Definitief |
| Datum vaststelling inspectierapport: | 10-09-2019 |

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| INHOUDSOPGAVE | 2 |
| HET ONDERZOEK | 3 |
| ONDERZOEKSOPZET | 3 |
| BESCHOUWING | 3 |
| HERSTELAANBOD | 4 |
| ADVIES AAN COLLEGE VAN B&W | 4 |
| OBSERVATIES EN BEVINDINGEN | 5 |
| REGISTRATIE EN WIJZIGINGEN | 5 |
| PEDAGOGISCH BELEID | 6 |
| PERSONEEL..... | 7 |
| VEILIGHEID EN GEZONDHEID..... | 8 |
| OUDERRECHT | 10 |
| KWALITEIT GASTOUDERBUREAU EN ZORGPLICHT | 13 |
| OVERZICHT GETOETSTE INSPECTIE-ITEMS | 15 |
| REGISTRATIE EN WIJZIGINGEN | 15 |
| PEDAGOGISCH BELEID | 15 |
| PERSONEEL..... | 16 |
| VEILIGHEID EN GEZONDHEID..... | 16 |
| OUDERRECHT | 18 |
| KWALITEIT GASTOUDERBUREAU EN ZORGPLICHT | 20 |
| GEGEVENS VOORZIENING | 24 |
| OPVANGGEGEVENS | 24 |
| GEGEVENS HOUDER | 24 |
| GEGEVENS TOEZICHT | 24 |
| GEGEVENS TOEZICHTHOUDER (GGD) | 24 |
| GEGEVENS OPDRACHTGEVER (GEMEENTE) | 24 |
| PLANNING | 24 |
| BIJLAGE: ZIENSWIJZE HOUDER GASTOUDERBUREAU | 25 |

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.

Beschouwing

Gastouderbureau Toppie in Veghel is in 2014 gestart. Het gastouderbureau wordt geleid door één houder. Deze houder werkt in de backoffice en is niet persoonlijk betrokken bij het tot stand komen en begeleiden van de gastouderopvang.

Bij het hoofdkantoor van gastouderbureau Toppie werken 3 bemiddelingsmedewerkers. Daarnaast zijn er 7 bemiddelingsmedewerkers actief door het hele land. De bemiddelingsmedewerkers hebben ieder een eigen regio.

Het hoofdkantoor verzorgt onder andere het digitale administratiesysteem, de te gebruiken documenten en formulieren en het betalingsverkeer. Op het moment van inspectie worden er 136 gastouders begeleid en er zijn 323 vraagouders (gezinnen) ingeschreven. In totaal wordt er opvang verzorgd van 477 kinderen.

Inspectiegeschiedenis:

18 juli 2016: jaarlijks onderzoek: na overleg en overreding (koppelingsgesprek; jaaropgaven van vraag- en gastouders) is voldaan aan de getoetste voorwaarden. Er is geen oudercommissie ingesteld, echter de houder verricht hiertoe wel inspanningen.

9 oktober 2017: jaarlijks onderzoek: overtredingen binnen de domeinen veiligheid en gezondheid en kwaliteit gastouderbureau (overtredingen betreffen 1 dossier). Er is geen oudercommissie ingesteld, echter de houder verricht hiertoe wel inspanningen.

8 oktober 2018: jaarlijks onderzoek: na overleg en overreding (EHBO-certificaat van 1 gastouder; evaluatieformulieren van 1 gastouder en 2 vraagouders) is voldaan aan de getoetste voorwaarden. Er is geen oudercommissie ingesteld, echter de houder verricht hiertoe wel inspanningen.

Inspectie donderdag 22 augustus 2019:

Er heeft een jaarlijks onderzoek plaatsgevonden op alle voorwaarden.

Voorafgaand aan de inspectie heeft de toezichthouder een telefonisch interview gehouden met 7 aangesloten gastouders. De informatie uit deze interviews heeft als input gediend voor de inspectie van het gastouderbureau.

Tijdens de inspectie zijn 2 bemiddelingsmedewerkers die werken vanuit het hoofdkantoor in Veghel aanwezig. De administratie wordt inzichtelijk gemaakt aan de toezichthouder. De gevraagde documenten worden getoond.

Er is een steekproef genomen uit 5 dossiers van gastouders. Deze dossiers zijn inhoudelijk beoordeeld op de gestelde eisen ten aanzien van de gevoerde administratie, diploma's, informatievoorziening, locatiebezoeken waarvan verslag gemaakt, risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid, urenregistratie en betalingen. Uit één dossier blijkt dat een gastouder is gestart met de opvang (februari 2018) terwijl er geen risico-inventarisatie gezondheid en veiligheid was uitgevoerd en er aldus ook geen passende maatregelen (indien nodig) zijn genomen. Er is pas een RIE uitgevoerd na 8 maanden (oktober 2018). Deze overtreding komt niet in aanmerking voor herstelaanbod omdat herstel met terugwerkende kracht niet mogelijk is. Er is geen oudercommissie ingesteld, daarmee wordt niet voldaan aan de gestelde eisen.

Conclusie:

Er wordt niet voldaan aan alle gestelde eisen. Er is een overtreding op het onderdeel 'risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid' en op het onderdeel 'instellen van een oudercommissie'. Eén voorwaarde is hersteld na herstelaanbod, namelijk het inzichtelijk maken van de inspectierapporten van de aangesloten gastouders.

Voor een nadere toelichting verwijs ik u naar de inhoud van dit rapport.

Herstelaanbod

Tijdens het onderzoek is een herstelaanbod gedaan voor voorschriften die niet nageleefd werden. Dit betreft het volgende domein: Ouderrecht.

In het rapport wordt dit verder toegelicht onder het betreffende domein.

Advies aan College van B&W

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

Een verzachtende omstandigheid ten aanzien van het ontbreken van een oudercommissie is:

- dat de houder voldoende inspanningen heeft geleverd om ouders te werven voor de oudercommissie.
- er een andere manier is gevonden van ouderraadpleging (middels een poule van ouders).

Ten aanzien van de overtreding op het onderdeel 'risico- inventarisatie veiligheid en gezondheid': De overtreding in dit rapport betreft een gastouder die recentelijk is bezocht door het GOB om een RIE uit te voeren en waar tevens een GGD inspectie heeft plaatsgevonden. Uit deze inspectie blijkt, na herstelaanbod, dat er nu een recente RIE aanwezig is op deze locatie.

Observaties en bevindingen

Registratie en wijzigingen

Registratie

Gastouderopvang geschiedt op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van een gastouderbureau en de ouder.

Wijzigingen

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.

De houder heeft een overzicht overlegd van gastouders die binnenkort ontkoppeld en uitgeschreven zullen worden. Voordat daadwerkelijke uitschrijving kan plaatsvinden worden de gastouders benaderd om hiertoe een formulier te ondertekenen. De houder is van genoemde gastouders nog in afwachting van de retour te sturen ondertekende formulieren alvorens het verzoek tot uitschrijving naar de gemeente gestuurd kan worden.

Gebruikte bronnen

- Interview houder gastouderbureau
- Landelijk Register Kinderopvang
- overzichtslijst van uit te schrijven gastouders

Pedagogisch beleid

Binnen dit domein wordt het pedagogisch beleidsplan getoetst op inhoud en volledigheid. Tevens wordt beoordeeld op welke wijze het pedagogisch beleidsplan onder de aandacht van de gastouders wordt gebracht.

Conclusie: Er wordt aan de getoetste voorwaarden voldaan.

Pedagogisch beleidsplan

De houder heeft een pedagogisch beleidsplan opgesteld waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven.

In het pedagogisch beleidsplan staat in duidelijke en observeerbare termen het volgende beschreven:

- de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd;
- de mogelijkheden voor kinderen tot de ontwikkeling van hun persoonlijke- en sociale competentie;
- de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt.

Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen het aantal kinderen, uitgesplitst naar leeftijd, dat maximaal door de gastouder wordt opgevangen.

Het pedagogisch plan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de eisen die gesteld worden aan de voorzieningen waar opvang plaatsvindt, bijvoorbeeld ten aanzien van rookmelders, roken, inrichting, buitenruimte et cetera.

Zorgdragen voor een actueel beleidsplan

Knelpunten ten aanzien van het beleid worden besproken tijdens de wekelijkse teamoverleggen met de verantwoordelijken. Drie keer per jaar vindt er overleg plaats met alle bemiddelingsmedewerkers voor een tussentijdse evaluatie van onder ander het pedagogisch beleidsplan. Op basis van de uitkomsten van bovenstaande overleggen wordt het beleidsplan vervolgens geactualiseerd. Vraag- en gastouders worden via nieuwsbrieven op de hoogte gehouden. Tevens is het meest actuele pedagogisch beleidsplan inzichtelijk via een inlog.

Pedagogische praktijk

De gastouder ontvangt bij inschrijving een map met daarin onder andere het pedagogisch beleidsplan, dat samen met de bemiddelingsmedewerker wordt doorgenomen. Het plan is ook digitaal inzichtelijk voor de gastouders. Daarnaast ontvangt de gastouder pedagogische pakketten. Met deze materialen kan de gastouder aan de slag om de competenties te ontwikkelen.

De bemiddelingsmedewerker bezoekt de gastouder minimaal twee maal per jaar, bij voorkeur wanneer er kinderen aanwezig zijn, zodat het pedagogisch handelen van de gastouder geobserveerd en besproken kan worden. Ook tijdens de evaluaties met de vraagouder komt het pedagogisch handelen van de gastouder ter sprake.

De houder kan de uitvoering van het pedagogisch beleidsplan door de gastouders voldoende waarborgen

Gebruikte bronnen

- Interview houder gastouderbureau
- Informatiemateriaal voor ouders
- Pedagogisch beleidsplan
- verslagen voortgangsgesprekken gastouders
- telefonisch interview 7 aangesloten gastouders

Personeel

Een verklaring omtrent het gedrag (VOG) is een verklaring van de Minister van Veiligheid en Justitie waaruit blijkt dat het gedrag van een natuurlijk persoon of rechtspersoon in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving, in dit geval in de kinderopvang.

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de houder zelf, de bemiddelingsmedewerkers en alle bij het gastouderbureau aangesloten gastouders en personen van 18 jaar en ouder die structureel tijdens opvanguren aanwezig zijn of zullen zijn op de opvanglocatie in het bezit zijn van een geldige VOG en gekoppeld zijn in het personenregister kinderopvang.

Conclusie:

De houder voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen die binnen dit onderdeel van toepassing zijn.

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

Tijdens deze inspectie is getoetst of de houder en alle bemiddelingsmedewerkers (10 personen) beschikken over een verklaring omtrent het gedrag waarmee zij zijn opgenomen in het personenregister kinderopvang.

Van alle aangesloten gastouders uit de gemeente Meierijstad is gecontroleerd of zij, evenals hun volwassen huisgenoten, zijn ingeschreven en gekoppeld in het personenregister kinderopvang. Daarnaast is nog een steekproef genomen en zijn er nog 2 gastouders uit een andere gemeente gecontroleerd.

Conclusie luidt dat alle hierboven genoemde personen zijn ingeschreven in het PRK en gekoppeld aan GOB Toppie.

Personeelsformatie per gastouder

De houder heeft meerdere malen per jaar telefonisch dan wel via email contact met de aangesloten gastouders. Daarnaast wordt er maandelijks een nieuwsbrief gestuurd en is informatie terug te vinden op de website en via Facebook. Er worden minimaal 2 huisbezoeken per jaar gebracht en de noodzakelijke administratie wordt gevoerd.

Er is een overzicht getoond van de vaste interventies per gastouder die jaarlijks aan bod komen.

De houder kan inzichtelijk maken dat er per gastouder tenminste 16 uur besteed wordt aan begeleiding en bemiddeling.

Gebruikte bronnen

- Interview houder gastouderbureau
- Personen Register Kinderopvang
- Website
- nieuwsbrieven
- verslagen van voortgangsgesprekken met gastouders
- jaarlijkse risico-inventarisaties gezondheid en veiligheid
- telefonisch interview 7 aangesloten gastouders

Veiligheid en gezondheid

Binnen dit domein wordt getoetst of het beleid rondom veiligheid en gezondheid en de meldcode kindermishandeling voldoende gewaarborgd zijn in de praktijk.

De toezichthouder heeft tijdens de inspectie een steekproef genomen uit 5 dossiers van aangesloten gastouders met daaraan gekoppelde vraagouders.

Conclusie:

Er wordt niet voldaan aan alle getoetste voorwaarden met betrekking tot de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

Het beleid van GOB Toppie is dat de bemiddelingsmedewerkers samen met de gastouder op elk opvangadres jaarlijks een risico- inventarisatie (RIE) veiligheid en gezondheid uitvoeren. In het plan van aanpak dat volgt uit de inventarisatie wordt aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn zijn, respectievelijk worden genomen in verband met de beschreven risico's. Eventueel bewijsmateriaal, bijvoorbeeld een foto van de aangepaste situatie, wordt aan de RIE toegevoegd. De bemiddelingsmedewerker is, samen met de gastouder verantwoordelijk voor het opvolgen van de acties. Voor het maken van afspraken met schoolgaande kinderen is een lijst opgesteld die de gastouder kan doornemen met de kinderen.

Uit de 5 dossiers van de steekproef van aangesloten gastouders blijkt dat:

- Iedere opvanglocatie jaarlijks wordt bezocht voor het uitvoeren van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid;
- De risico's worden besproken met de gastouder;
- De vraagouders op de hoogte zijn gesteld van de inhoud van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.

Alle bemiddelingsmedewerkers voeren de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uit. De gastouder kan inloggen in de opvangapp en heeft altijd toegang tot de eigen risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.

Op één adres voor gastouderopvang blijkt dat de opvang is gestart in februari 2018. De eerste RIE is pas uitgevoerd in oktober 2018. Aldus heeft er gedurende 8 maanden opvang plaatsgevonden waarbij de risico's niet zijn geïnventariseerd en er geen passende maatregelen (indien nodig) zijn genomen.

Bij navraag bij de houder blijkt dat de bemiddelingsmedewerker vergeten is de RIE uit te voeren bij aanvang van de opvang op deze locatie.

Er wordt aldus niet voldaan aan alle gestelde voorwaarden.

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

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)

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld welke voldoet aan de beschreven eisen. Het betreft 'Protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag voor de kinderopvang, versie januari 2019'. Hierin is het recent toegevoegde afwegingskader opgenomen.

De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode en de handelwijze op de volgende manier:

- Alle gastouders ontvangen bij start van de samenwerking met Gastouderbureau Toppie een gastoudermap. Hierin zit onder andere de volledige meldcode. Bij het toelichten van de inhoud van de gastoudermap, wordt de meldcode inhoudelijk besproken, waarna een certificaat met de gastouder wordt ondertekend als bewijs van het bespreken van de inhoud.
- Er is een samenvatting van de meldcode met verwijzingen opgesteld, zodat de gastouder dit nog eens beknopt na kan lezen.
- Na invoering van de vernieuwde meldcode is er tijdens de huisbezoeken bij alle gastouders opnieuw aandacht besteed aan de inhoud van de meldcode en met name de wijzigingen.
- Daarnaast is er een bijeenkomst georganiseerd in Roosendaal, waarbij aangesloten gastouders welkom waren.
- Er is een nieuwsbrief verstuurd naar alle gastouder met als enige onderwerp de meldcode.

Gebruikte bronnen

- Beleid veiligheid- en gezondheid
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (versie januari 2019)
- telefonisch interview 7 aangesloten gastouders
- certificaat meldcode
- werkplan meldcode

Ouderrecht

Binnen dit domein worden de normen getoetst die in de Wet kinderopvang gelden voor de informatieverstrekking aan vraagouders.

Conclusie:

Er wordt aan de getoetste voorwaarden voldaan.

Informatie

De houder 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.

De houder draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover. Zij zijn via email, telefonisch, maar ook via Whatsapp te bereiken.

De houder brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van de ouders, dit is terug te vinden op de website en in de brochure.

De houder informeert de gastouders over gewijzigde wet- en regelgeving tijdens huisbezoeken, een nieuwsbrief, brochure en de eigen website www.gobtoppie.nl.

De houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

Herstelaanbod:

Het inspectierapport van het gastouderbureau is terug te vinden op de eigen website. De inspectierapporten van de gastouders ontbreken. Hierop is herstelaanbod toegepast. De houder heeft na afloop van de inspectie een directe link naar de pagina van GOB Toppie met alle aangesloten gastouders op het landelijk register kinderopvang opgenomen. Via deze link zijn alle rapporten van de aangesloten gastouders inzichtelijk. Hiermee wordt, na herstelaanbod, alsnog voldaan aan de gestelde eisen.

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

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)

Oudercommissie

De houder heeft, ondanks geleverde inspanningen, geen oudercommissie ingesteld. Er wordt wel aandacht besteed aan het werven van geïnteresseerde ouders, bijvoorbeeld in nieuwsbrieven, tijdens de jaarlijkse gezins-evaluaties met de vraagouders, ook worden de gastouders gestimuleerd om de vraagouders te enthousiasmeren voor de oudercommissie. Dit heeft echter nog niet geresulteerd in voldoende aanmeldingen om een oudercommissie te kunnen samenstellen.

De houder maakt aantoonbaar dat ouders op een andere wijze worden betrokken bij onderwerpen waarover het adviesrecht geldt. De houder doet dit door:

- In de nieuwsbrief 'knoppen' op te nemen waarop ouders kunnen drukken en dan direct hun mening kunnen geven over het onderwerp.
- Tijdens evaluatiegesprekken de mening van ouders te vragen over bepaalde zaken. Indien hieruit actiepunten volgen, wordt het resultaat hiervan naar ouders terug gekoppeld zodat zichtbaar is dat er iets gedaan is met hun opmerkingen.
- Er is recentelijk een poule samengesteld van ouders die om advies gevraagd mogen worden. Dit is laagdrempeliger gebleken dan het deelnemen in een oudercommissie. Er zijn namelijk nu wel aanmeldingen van ouders voor deze betreffende poule.

De houder is verplicht een oudercommissie in te stellen, echter dit is na diverse inspanningen nog niet gelukt. Er zijn niet voldoende ouders bereid gevonden zitting te nemen in de oudercommissie. Er wordt aldus niet voldaan aan de gestelde eisen.

Er zijn wel verzachtende omstandigheden van toepassing. De houder levert aantoonbaar voldoende inspanningen om ouders te werven. De houder voorziet vraagouders aantoonbaar van voldoende informatie en vraagt de input van vraagouders middels vragen via Whatsapp en een samengestelde poule van ouders die digitaal vragen beantwoorden. Op deze manier is er toch sprake van een vorm van ouderinspraak.

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) |
|--|

| |
|---|
| 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) |
|---|

Klachten en geschillen

De houder heeft een regeling getroffen voor de afhandeling van klachten over:

- een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

De houder heeft een interne klachtenregeling en de externe klachtenregeling beschreven. Deze regelingen voldoen aan de gestelde eisen.

Interne klachtenregeling

De houder heeft een interne klachtenregeling vastgesteld en voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder kan indienen en dat de houder:

- de klacht zorgvuldig onderzoekt;
- de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
- de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld;
- de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld;
- de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Het klachtenjaarverslag is terug te vinden op de eigen website.

Externe klachtenregeling

De werkwijze van het klachtenloket en de geschillencommissie staan onder andere beschreven in het pedagogisch beleidsplan en op de website.

Aansluiting geschillencommissie

De houder is aangesloten bij de geschillencommissie.

Gebruikte bronnen

- Interview gastouder
- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke
- Informatiemateriaal voor ouders
- Website
- Nieuwsbrieven
- Klachtenregeling
- Aansluiting geschillencommissie
- overeenkomsten tussen houder en vraagouders
- landelijk register kinderopvang

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Binnen dit domein worden de normen voor de kwaliteit van het gastouderbureau getoetst; onder andere de begeleiding van vraag-en gastouders. Daarnaast wordt beoordeeld of aan de geldende normen voor een adequate en inzichtelijke administratie wordt voldaan.

De toezichthouder heeft de dossiers van 5 bij het gastouderbureau aangesloten gastouders beoordeeld.

Conclusie:

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarden.

Kwaliteitscriteria

Voor aanvang van de opvang vinden er intakegesprekken plaats met een bemiddelingsmedewerker van het GOB en de gastouder, met het GOB en de vraagouder(s) en een koppelingsgesprek tussen het GOB en de vraagouder(s) én de gastouder.

Tijdens bovenstaande gesprekken is er aandacht voor de opvanglocatie in relatie tot het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen. Bijvoorbeeld het aantal m2 beschikbare speelruimte, bij een appartement de vluchtroute, schoolgaande dan wel jongere kinderen in combinatie, slaapruiimte, enzovoorts.

Uit de 5 beoordeelde dossiers blijkt dat ieder adres waar opvang geboden wordt minimaal 2 keer per jaar wordt bezocht:

- Jaarlijks wordt de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd;
- Jaarlijks wordt een voortgangsgesprek met de gastouder uitgevoerd.

Er zijn voorafgaand aan deze inspectie telefonische interviews afgenomen bij 7 aangesloten gastouders. Zij geven allen aan minimaal tweemaal per jaar door het GOB bezocht te worden.

Evaluatie met de vraagouders:

Uit de 5 beoordeelde dossiers tijdens de inspectie blijkt dat er in 2018 met alle vraagouders een evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden. Er zijn verslagen van deze gesprekken in gezien. Tevens zijn de 2 laatste risico-inventarisaties gezondheid en veiligheid van iedere locatie van deze 5 gastouders ingezien.

Het GOB heeft inzichtelijk welke kinderen worden opgevangen op ieder adres, dus ook de kinderen die via een ander GOB zijn geplaatst. Daarmee heeft GOB Toppie een overzicht van de hele groepssamenstelling, zodat direct inzichtelijk is of er voldaan wordt aan de gestelde maximale groepsgrootte.

De geïnterviewde gastouders geven aan dat GOB Toppie rekening houdt met de maximale groepssamenstelling, tevens wordt gekeken of de locatie geschikt is voor het aantal op te vangen kinderen.

Tijdens de opvang wordt bij alle aangesloten gastouders Nederlands gesproken.

Administratie gastouderbureau

De administratie bevat:

- Een overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders; vermeldende in ieder geval naam en adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer;
- Een bewijs van inschrijving en koppeling van alle aangesloten gastouders en eventuele huisgenoten boven de 18 jaar in het personenregister kinderopvang;
- Een getekende overeenkomst per vraagouder;
- Bankoverzichten waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken;
- Bankoverzichten waaruit de betalingen van het gastouderbureau aan de gastouder blijken; Inzichtelijk is dat de bedragen binnen 2 a 3 werkdagen worden doorgestort.
- Een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang;
- Een jaaroverzicht per vraagouder;
- Een getekende risico-inventarisatie veiligheid- en gezondheid;
- Een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen.

De administratie van het gastouderbureau is zo ingericht dat gegevens op het moment van inspectie direct kunnen worden verstrekt en ingezien. De houder heeft op het verzoek van de toezichthouder op het moment van inspectie de administratie onverwijld beschikbaar gesteld.

Gebruikte bronnen

- Interview houder gastouderbureau
- Personen Register Kinderopvang
- administratie
- inhoud dossiers van 5 gastouders
- telefonisch interview van 7 aangesloten gastouders

Overzicht getoetste inspectie-items

Registratie en wijzigingen

Registratie

Gastouderopvang geschiedt op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van een gastouderbureau en de ouder.

(art 1.56 lid 4 Wet kinderopvang)

Wijzigingen

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)

Pedagogisch beleid

Pedagogisch beleidsplan

De houder van een gastouderbureau stelt een pedagogisch beleidsplan vast waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven.

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

Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen ten minste een beschrijving van: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen om persoonlijke en sociale competenties te ontwikkelen en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt.

(art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder a Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van het aantal kinderen dat door de gastouder wordt opgevangen en de leeftijden van die kinderen.

(art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder b Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

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)

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 kinderopvang.

(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 koppeling met de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert, de gastouder of voorgenomen gastouder en andere personen van 18 jaar of ouder die op hetzelfde woonadres als de gastouder, voor zover dit tevens de opvanglocatie is, hun hoofdverblijf hebben of zullen hebben alsmede de personen van 18 jaar en ouder die structureel tijdens opvanguren aanwezig zijn of zullen zijn op de opvanglocatie, inclusief hemzelf.

(art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

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)

Wanneer de houder van een gastouderbureau redelijkerwijs mag vermoeden dat een van zijn medewerkers niet langer aan de vereisten voor het afgeven van een verklaring omtrent het gedrag voldoet, verlangt hij al dan niet op verzoek van de toezichthouder een nieuwe verklaring omtrent het gedrag van de betreffende persoon. Een verklaring omtrent het gedrag is op het moment van overlegging niet ouder dan twee maanden.

(art 1.56 lid 3 en 1.50 Wet kinderopvang)

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)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie van de voorziening voor gastouderopvang de veiligheids- en gezondheidsrisico's die de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes met zich meebrengt, beschrijft. De risico's die in ieder geval beschreven moeten worden zijn de risico's op het terrein van: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken, snijden, ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen.

(art 1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 2, 3 en 6 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11 lid 3 onder a en b Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat samen met de gastouder in het plan van aanpak wordt aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn zijn respectievelijk worden genomen in verband met de beschreven veiligheid- en gezondheidsrisico's.

(art 1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 5 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid inzichtelijk is voor de vraagouders.

(art 1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 3 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder van een gastouderbureau stelt voor de gastouders een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.

De door de houder voor de gastouders vast te stellen meldcode bevat ten minste de volgende elementen:

- a. een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door gastouders met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. een afwegingskader op basis waarvan gastouders het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling wegen en dat hen in staat stelt te beoordelen of sprake is van dusdanig ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling, dan wel van een vermoeden daarvan, dat een melding is aangewezen;
- c. een toedeling van verantwoordelijkheden per gastouder bij de stappen, bedoeld onder a, inclusief vermelding van de gastouder die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
- d. specifieke aandacht, indien van toepassing, voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van gastouders vereisen;
- e. specifieke aandacht voor de wijze waarop gastouders moeten omgaan met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden.

(art 1.51a lid 1, 2, 3 en 5 Wet kinderopvang; art 8 lid 1 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Het door de houder van een gastouderbureau in de meldcode vastgestelde stappenplan bevat ten minste de volgende stappen:

- a. het in kaart brengen van de signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. collegiale consultatie en zo nodig raadplegen van het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (Veilig Thuis) of een deskundige op het gebied van letselduiding;
- c. een gesprek met de ouders en, indien mogelijk, het kind;
- d. het toepassen van het afwegingskader, bedoeld in art 8 lid 1 van het Besluit gastouderbureau, gastouders en Voorziening voor gastouderopvang;
- e. het beslissen over:
 - het doen van een melding, en
 - het inzetten van de noodzakelijke hulp.

(art 1.51a lid 5 Wet kinderopvang; art 8 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.

(art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, indien het de houder bekend is geworden dat een bij de onderneming werkzaam persoon of een gastouder die door tussenkomst van het gastouderbureau gastouderopvang biedt, alsmede een huisgenoot van de gastouder, stagiair of vrijwilliger, zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden gastouderopvang, de houder onverwijld in overleg treedt met de vertrouwensinspecteur kinderopvang. Indien uit het overleg blijkt dat sprake is van een redelijk vermoeden dat een persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een dergelijk misdrijf doet de houder van het gastouderbureau onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar en stelt de houder de vertrouwensinspecteur kinderopvang onverwijld in kennis.

(art 1.51b lid 1, 2 en 5 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, indien een bij de houder werkzaam persoon bekend is geworden dat een ander ten behoeve van die houder werkzaam persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden gastouderopvang, hij de houder van het gastouderbureau daarvan onverwijld in kennis stelt. Indien degene die van het vermoeden op de hoogte moet worden gesteld dezelfde persoon is als degene die zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan dit misdrijf, is artikel 1.51c lid 1 en 2 van toepassing.

(art 1.51b lid 3, 4 en 5 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze, indien een bij de onderneming werkzaam persoon bekend is geworden dat de natuurlijke persoon die tevens houder is zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind dat gebruik maakt van de door de houder aangeboden gastouderopvang, in contact kan treden met de vertrouwensinspecteur kinderopvang en in geval van een redelijk vermoeden onverwijld aangifte doet bij een daartoe aangewezen opsporingsambtenaar.

(art 1.51c 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

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)

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)

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 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 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)

(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 : Gastouderbureau Toppie
Vestigingsnummer KvK : 000017768357
Aantal kindplaatsen :

Gegevens houder

Naam houder : Actief4kids
Adres houder : Postbus 505
Postcode en plaats : 5460AM Veghel
KvK nummer : 17205024
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Hart voor Brabant
Adres : Postbus 3024
Postcode en plaats : 5003DA Tilburg
Telefoonnummer : 088-3686845
Onderzoek uitgevoerd door : M. van de Laar
M. Lammers

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Meierijstad
Adres : Postbus 10001
Postcode en plaats : 5460DA Veghel

Planning

Datum inspectie : 22-08-2019
Opstellen concept inspectierapport : 28-08-2019
Zienswijze houder : 10-09-2019
Vaststelling inspectierapport : 10-09-2019
Verzenden inspectierapport naar houder : 10-09-2019
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 10-09-2019
Openbaar maken inspectierapport : 01-10-2019

Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Graag geven wij u onze reactie op het rapport betreffende de GGD inspectie dat plaats heeft gevonden op 22 augustus 2019. Wij zullen onze zienswijze kenbaar maken op het punt waarop een tekortkoming is geconstateerd.

Oudercommissie

De tekortkoming betreft hier het ontbreken van een oudercommissie. Het is inderdaad zo dat wij op dit moment geen fysieke oudercommissie hebben, omdat er helaas onvoldoende ouders bereid zijn hierin plaats te nemen.

Wij willen graag aangeven dat er diverse inspanningen verricht zijn ouders bereid te krijgen in de oudercommissie plaats te nemen. Zo wordt dit onderwerp besproken tijdens de intake en de evaluatie met ouders. Tevens is de vraag meerdere malen teruggekomen in de verstuurd nieuwsbrieven. Daarnaast is de vraag ook opgenomen in de jaarlijkse evaluatie met ouders.

Omdat wij het zeker belangrijk vinden ouders te betrekken bij het beleid van Gastouderbureau Toppie, ondernemen wij op dit gebied diverse acties. Wij berichten de ouders in nieuwsbrieven wanneer er een wijziging plaatsvindt in het beleidsplan of in één van de protocollen. Tevens wordt de mening van de ouders gevraagd door hen uit te nodigen te reageren op artikelen uit de nieuwsbrief. Dit wordt nog eenvoudiger gemaakt door een knop in de nieuwsbrief toe te voegen waarop de ouder kan klikken en hiermee direct in een mailprogramma komt.

Uiteraard wordt daarnaast tijdens de evaluatie de ouder gevraagd naar het functioneren van het gastouderbureau en wordt hiermee een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Wanneer hier punten worden aangestipt vanuit de ouder, die verbeteringen vragen, nemen wij dit uiteraard heel serieus op. Het onderwerp wordt in de daaropvolgende teamvergadering besproken en er wordt een oplossing gevonden. Deze wordt vervolgens ook altijd teruggekoppeld aan de betreffende ouder, en indien relevant ook aan andere ouders.

Daarnaast gaan wij starten met een poule van ouders die actief mee gaan denken in het beleid. Dit doen zij niet gezamenlijk middels een fysiek overleg, maar digitaal middels het geven van hun mening over diverse onderwerpen. Voorafgaand aan ieder overleg met het gehele team, wordt de ouders gevraagd of zij nog een onderwerp in willen brengen dat op dat moment besproken kan worden. Ook na afloop van het overleg kunnen er thema's aan bod gekomen zijn waarover wij graag de mening van ouders willen horen. Hierover worden zij ook benaderd. In de nieuwsbrief naar alle ouders zal hier vervolgens verslag van worden gedaan. Inmiddels zijn er diverse ouders die aangegeven hebben hierin mee te willen denken. Wij zijn blij te merken dat deze vorm van inspraak blijkbaar laagdrempeliger is dan een fysieke oudercommissie. De eerste actie van deze interventiegroep zal plaatsvinden in oktober.

Risico-inventarisatie Veiligheid en Gezondheid

De tekortkoming betreft hier het ontbreken van een risico-inventarisatie, gedurende het eerste half jaar na start van de opvangovereenkomst van één kind via Gastouderbureau Toppie. Graag geven wij wat context rondom de vergeten risico-inventarisatie. De betreffende bemiddelingsmedewerker ging destijds door een lastige periode door vervelende persoonlijke omstandigheden i.v.m. onder andere haar gezondheid. Uiteraard begrijpen wij dat dit niet als reden mag worden aangevoerd dat de documenten niet op orde zijn, maar het zijn wel verzachtende omstandigheden. Wij zijn trots op hoe deze bemiddelingsmedewerker toch nog alle ballen hoog probeerde te houden in deze moeilijke tijd, en hebben haar als hoofdkantoor hierin zo goed mogelijk proberen te ondersteunen waar mogelijk. Dat de betreffende risico-inventarisatie er doorheen is geglipt is uiteraard erg spijtig, wij betreuren dit dan ook ten zeerste. Tijdens de volgende bijeenkomst met bemiddelingsmedewerkers, die in oktober plaats zal vinden, zal het voorval besproken worden met alle medewerkers. Van hieruit zal een actieplan opgesteld worden, hoe een dergelijk voorval in de toekomst ten alle tijden voorkomen kan worden.

Wij hopen u met bovenstaande aan te kunnen tonen wat onze zienswijze is op de genoemde tekortkoming en hoe wij hierop actie blijven ondernemen en gaan ondernemen in de toekomst.

Wij gaan akkoord met hetgeen in het rapport beschreven is en danken jullie voor de prettige inspectie.