



Inspectierapport

W-care (GOB)
Nieuwstraat 28
8441 GD Heerenveen
Registratienummer 170319738

Toezichthouder:	GGD Fryslân
In opdracht van gemeente:	Heerenveen
Datum inspectie:	06-05-2019
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	05-06-2019

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Het onderzoek	3
Observaties en bevindingen	5
Overzicht getoetste inspectie-items	16
Gegevens voorziening	23
Gegevens toezicht	23
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau	24

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

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

Op verzoek van de gemeente Heerenveen heeft er op 6 mei 2019 een jaarlijks onderzoek plaatsgevonden bij gastouderbureau W-care te Heerenveen door GGD Fryslân.

Feiten over gastouderbureau W-care

Gastouderbureau W-care is een gastouderbureau met als werkgebied de gehele provincie Friesland.

Er zijn op dit moment naast de houder (tevens bemiddelingsmedewerker), twee bemiddelingsmedewerkers, een bemiddelingsmedewerker die wordt ingewerkt en een administratief medewerker werkzaam bij gastouderbureau W-care.

Op het moment van inspectie staan er in het Landelijk Register Kinderopvang 172 opvangadressen geregistreerd bij gastouderbureau W-care.

Samenwerking Gastouderservice Mamaloe

Gastouderbureau W-care heeft een mondelinge overeenkomst met gastouderservice Mamaloe (er is niets op papier vastgelegd).

De houder heeft aangeven alleen van deze service gebruik te maken voor het aanleveren van een koppeling (deze koppeling wordt gekocht) en dat dit los staat van het gastouderbureau.

Inspectiegeschiedenis

In **oktober 2016**, **juni 2017** en **september 2018** hebben er inspecties op basis van risicogestuurd toezicht plaatsgevonden waarin geen tekortkomingen zijn geconstateerd.

Belangrijkste bevindingen

Uit deze inspectie is gebleken dat gastouderbureau W-care niet voldoet aan alle voorwaarden die bij dit jaarlijkse onderzoek op basis van risicogestuurd toezicht zijn onderzocht.

De volgende voorwaarden voldoen niet:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- De houder van een gastouderbureau heeft voor de oudercommissie, tenzij er op grond van artikel 1.58 tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, zes maanden na registratie een reglement oudercommissie vastgesteld.
- 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.
- 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.
- 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.
- De administratie van een gastouderbureau bevat een afschrift van het reglement van de oudercommissie.
- 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.
- 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.

Tijdens het gesprek en in een mailwisseling met de houder is sprake geweest van het aanbieden van herstelaanbod.

Uit de richtlijn die de GGD en gemeente gebruiken is gebleken dat dit niet mogelijk is als er tekortkomingen zijn geconstateerd die niet hersteld kunnen worden.

Dat was bij dit onderzoek het geval.

De bevindingen van het gehele onderzoek worden bij de betreffende domeinen uiteengezet.

De houder heeft gebruik gemaakt van de gelegenheid om een zienswijze in te dienen. Deze zienswijze is op 29 mei 2019 ontvangen door de toezichthouder en ongewijzigd opgenomen in het rapport.

Advies aan College van B&W

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

Observaties en bevindingen

Registratie en wijzigingen

Wijzigingen

Op het moment van het inspectiebezoek van de GGD staan er 164 opvangadressen geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK).

Waarvan 2 opvangadressen zijn aangemeld.

De houder heeft de gelegenheid gekregen na de inspectie door te geven aan de toezichthouder hoeveel gastouders er op meerdere adressen opvangen.

Er is wel een reactie ontvangen, maar daarin wordt niet aangegeven hoeveel gastouders dit zijn. Dit brengt het totaal voor de toezichthouder op 162 gastouders die zijn aangesloten bij gastouderbureau W-care.

In de vragenlijst houder (van 04-04-2019) geeft de houder aan dat er 128 gastouders zijn gekoppeld aan het gastouderbureau.

De houder geeft tijdens het gesprek aan dat er 9 wijzigingen naar gemeenten zijn verstuurd die nog niet verwerkt zijn door de gemeente en 12 wijzigingen zijn verstuurd voor akkoord naar de gastouder (waarna ze naar de gemeente worden verstuurd).

In een mail die meteen na de inspectie door de houder aan de toezichthouder is verstuurd geeft de houder aan dat er nog 20 gastouderdossiers zijn die wel in het systeem zijn beëindigd, maar nog niet administratief zijn verwerkt (dit in verband met langdurige ziekte van de administratief medewerker).

In deze mail geeft de houder ook aan dat er per mei 2019 121 gastouders zijn met een actief contract.

Dit aantal komt niet overeen met het aantal opvangadressen dat in het LRK staan geregistreerd op 6 mei 2019.

Uit bovenstaande bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde niet is voldaan:

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)

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen 04-04-2019)
- Interview houder gastouderbureau (op 06-05-2019)
- Landelijk Register Kinderopvang (ingezien op 06-05-2019 en 16-05-2019)
- Mail houder na inspectie (ontvangen 06-05-2019)

Pedagogisch beleid

Pedagogisch beleidsplan

Het pedagogisch beleidsplan van gastouderbureau W-care voldoet aan de gestelde voorwaarden. In het pedagogisch beleidsplan is een kenmerkende visie op de omgang met kinderen beschreven. De vier pedagogische opvoedingsdoelen vanuit de Wet Kinderopvang zijn in duidelijke en observeerbare termen beschreven.

De toezichthouder heeft tijdens het gesprek aan de houder aangegeven dat de vier pedagogische basisdoelen wel terug te vinden zijn, maar omdat het meer dan de vier basisregels zijn, dit verwarring kan scheppen bij de gastouders.

Hiermee wordt bedoeld dat "termen" persoonlijke en sociale competenties" ontbreken in het pedagogisch beleidsplan. Zij worden overigens wel beschreven in het pedagogisch beleidsplan.

Een beschrijving van het aantal kinderen en de leeftijden van de kinderen die door de gastouder worden opgevangen en de eisen die worden gesteld aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden in het pedagogisch beleidsplan genoemd.

Pedagogische praktijk

Bij het intakegesprek met de gastouders wordt het pedagogisch beleidsplan besproken en verstrekt aan de gastouders in de gastoudermap van gastouderbureau W-care.

De gastouders kunnen het pedagogisch beleidsplan ook in digitale systeem terugvinden.

Jaarlijks komt het pedagogisch beleidsplan bij de evaluatie met de gastouder aan de orde. Er worden dan vragen gesteld over het pedagogisch handelen van de gastouder.

Ook wordt er in de vragenlijst houder aangegeven dat er in de nieuwsbrief af en toe aandacht aan geschonken wordt.

Alle gastouders worden gemotiveerd een persoonlijk pedagogisch plan te maken, waarmee zij hun eigen pedagogisch handelen bewust omschrijven.

Gastouderbureau W-care heeft zelf een pedagoog in dienst ter ondersteuning van de gastouders.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen 04-04-2019)
- Interview houder gastouderbureau (op 06-05-2019)
- Pedagogisch beleidsplan (ingezien op 06-05-2019 en 09-05-2019)
- Evaluatieformulier gastouders (ingezien digitaal op 06-05-2019)

Personeel

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

De houders en personen werkzaam bij het gastouderbureau moeten in het bezit zijn van een verklaring omtrent het gedrag (VOG) die is ingeschreven in het personenregister kinderopvang (PRK).

De bemiddelingsmedewerker en administratief medewerker hebben een verklaring omtrent het gedrag die is ingeschreven in het PRK en die is gekoppeld aan gastouderbureau W-care.

Bij de verificatiecheck door de toezichthouder blijkt dat de houder niet is ingeschreven en gekoppeld is in het PRK.

Ook blijkt er nog een persoon te zijn die het digitale systeem van het gastouderbureau bouwt. Deze voert daarin ook wel eens wijzigingen door en heeft toegang tot gegevens van de kinderen. Ook deze persoon moet ingeschreven en gekoppeld zijn in het PRK.

Gastouders, huisgenoten en structureel aanwezigen moeten ingeschreven en gekoppeld zijn in het PRK.

Uit een steekproef van 11 gastouders uit het LRK is gebleken dat 2 personen (huisgenoten) niet staan ingeschreven en zijn gekoppeld in het PRK aan gastouderbureau W-care.

De houder geeft aan dat er recentelijk geen nieuwe medewerkers bij het gastouderbureau zijn gestart.

Uit bovenstaande bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde niet is voldaan:

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)

Personeelsformatie per gastouder

De houder en bemiddelingsmedewerker maken op dit moment voldoende uren op jaarbasis om aan de tenminste 16 uur per aangesloten gastouder aan begeleiding en bemiddeling te voldoen.

Met het uitgangspunt van 164 opvangadressen in het Landelijk Register Kinderopvang wordt er niet voldaan aan deze voorwaarde.

Gezien er administratief nog wijzigingen moeten worden doorgevoerd komt de houder wel aan voldoende uren.

De houder geeft in een mail aan (verstuurd na de inspectie) dat het signaleringsmoment bij 150 gastouders ligt.

De toezichthouder geeft hierbij aan dat dat onvoldoende is met 56 arbeidsuren, omdat deze uren nooit allemaal aan begeleiding en bemiddeling wordt besteed.

De houder geeft tijdens het gesprek aan dat de volgende activiteiten onder andere worden besteed aan begeleiding en bemiddeling:

- Werving van nieuwe gastouders en vraagouders.
- Intakegesprekken met vraagouders en gastouders.
- Uitvoeren risico-inventarisatie.
- Evaluatiegesprek met vraagouder en gastouder.
- Telefoontjes en mails.
- Indien nodig begeleiding van een pedagoog.
- Scholing van gastouders.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen 04-04-2019)
- Interview houder gastouderbureau (op 06-05-2019)
- Personen Register Kinderopvang (ingezien tijdens inspectie)
- Landelijk Register Kinderopvang (ingezien op 06-05-2019 en 16-05-2019)
- Mail houder na inspectie (ontvangen 06-05-2019)

Veiligheid en gezondheid

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

De houder organiseert de werkzaamheden zodanig dat alle bij het gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.

De houders inventariseren 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 dragen de houders er zorg voor dat elk adres waar opvang plaatsvindt ten minste één keer per jaar wordt bezocht door een bemiddelingsmedewerker werkzaam bij het gastouderbureau.

Uit de steekproef van 11 dossiers van gastouders is gebleken dat de houder jaarlijks een risico-inventarisatie uitvoert.

De risico-inventarisatie beschrijft de veiligheids- en gezondheidsrisico's op de verschillende voorgeschreven thema's, maar niet allen.

Het risico "stoten" ontbreekt in de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid van gastouderbureau W-care.

Uit bovenstaande bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde niet is voldaan:

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)

Mochten er actiepunten zijn dan worden deze in het plan van aanpak aangegeven met realisatiedatum erbij. Dit wordt gecontroleerd aan de hand van foto's die via de mail worden verstuurd. Het kan ook zijn dat de bemiddelingsmedewerker nog langskomt.

De risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid is voor de vraagouders inzichtelijk in hun digitale inlog.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Gastouderbureau W-care maakt gebruik van het nieuwe model van de meldcode dat is uitgegeven door de Brancheorganisatie Kinderopvang. Deze voldoet aan de voorwaarden.

Alle nieuwe gastouders krijgen de map met de meldcode en deze wordt doorgenomen.

In november 2018 zijn verschillende mails verstuurd over de meldcode.

Vorige maand is er een trainingsavond geweest over de meldcode.

Er zijn in de digitale inlog van de gastouder verschillende documenten te vinden over de meldcode, waaronder die over de vertrouwensinspecteur.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen 04-04-2019)
- Interview houder gastouderbureau (op 06-05-2019)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (digitaal ingezien op 06-05-2019)
- Digitale inlog gastouders (ingezien op 06-05-2019)
- Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid (ingezien tijdens inspectie en op 07-05-2019)

Ouderrecht

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 maakt gebruik van drie overeenkomsten, opgesteld tussen de volgende partijen: het gastouderbureau, de vraagouders en de gastouder.

Naast deze overeenkomsten maakt de houder gebruik van een plaatsingscontract.

Hierin wordt het betaalde bedrag aan de gastouder en het gastouderbureau genoemd.

De houder informeert vraagouders over het beleid via hun digitale inlog.

Ook ontvangen zij het informatieboekje bij start van de opvang.

Voor belangstellenden stuurt de houder op verzoek via de mail informatie over het te voeren beleid.

Het gastouderbureau is van maandag tot en met donderdag bereikbaar.

Bij calamiteiten is de houder altijd bereikbaar.

Informatie hierover is op de website van het gastouderbureau, op visitekaartjes en via de handtekening in de mail te vinden.

Er is altijd iemand aanwezig geeft de houder aan, vakanties worden om de beurt gehouden.

Het inspectierapport van gastouderbureau W-care en de inspectierapporten van alle aangesloten gastouders zijn te vinden op de website van het gastouderbureau.

Deze zijn te vinden onder het kopje "opvanglocaties".

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

Het staat onder andere in de overeenkomsten, het informatieboekje, de algemene voorwaarden en digitale inlog.

Oudercommissie

Gastouderbureau W-care heeft een oudercommissie ingesteld die bestaat op dit moment uit 3 leden.

Er wordt in ieder geval 1x per jaar vergaderd waarbij de houder aanwezig is.

Daarnaast is het aan de oudercommissie om bij elkaar te komen.

Op het moment van inspectie is er geen ondertekend reglement oudercommissie aanwezig, alleen een format.

Uit bovenstaande bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde niet is voldaan:

De houder van een gastouderbureau heeft voor de oudercommissie, tenzij er op grond van artikel 1.58 tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, zes maanden na registratie een reglement oudercommissie vastgesteld.
(art 1.59 lid 1 Wet kinderopvang)

Klachten en geschillen

De houder van gastouderbureau W-care hebben een (interne) 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. Deze regeling is schriftelijk vastgelegd.

De houder brengt de klachtenregeling ten behoeve van ouders en wijzigingen daarvan op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

Het staat onder andere in de overeenkomsten, het informatieboekje, de algemene voorwaarden en digitale inlog.

De voorwaarden "de houder 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" en "de houder 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" zijn niet beoordeeld. Er hebben zich geen klachten voorgedaan bij gastouderbureau W-care.

De houders van gastouderbureau W-care zijn sinds 5 januari 2016 aangesloten bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie voor het behandelen van geschillen tussen houder en ouder en geschillen tussen houder en oudercommissie.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen 04-04-2019)
- Interview houder gastouderbureau (op 06-05-2019)
- Reglement oudercommissie (format digitaal ingezien op 06-05-2019)
- Informatiemateriaal voor ouders (digitaal ingezien op 06-05-2019)
- Website (ingezien op 06-05-2019)
- Klachtenregeling (digitaal ingezien op 06-05-2019)
- Overeenkomsten (ingezien tijdens inspectie)
- Digitale inlog (ingezien op 06-05-2019)

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Kwaliteitscriteria

Per voorziening voor gastouderopvang beoordeelt de houder hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord kunnen worden opgevangen.
Er wordt gekeken naar de grootte van de opvanglocatie en de gastouders zelf geeft de houder aan.

De houder geeft aan dat de gastouders van gastouderbureau W-care Nederlands als voertaal moeten hanteren en daarbij Fries wordt gesproken als de gastouder en de opvangkinderen dit ook spreken.

Er wordt aangegeven dat er zorg wordt gedragen voor een intakegesprek met de gastouder en de vraagouder.

Hierbij wordt een (inschrijf)formulier gebruikt. Deze wordt via de mail opgestuurd, als deze is ingevuld en als er gekoppeld kan worden dan wordt er een intakegesprek gepland.

Aan de hand van het ingevulde formulier wordt het intakegesprek gehouden, het formulier wordt als leidraad gebruikt.

Bij de vraagouder vindt er eerst een oriënterend gesprek plaats, wat het intakegesprek is. Dit gesprek wordt niet heel specifiek vastgelegd.

Conclusie is dat de houder wel formulieren hanteert, maar hierbij is tijdens de steekproeven niet duidelijk te herleiden dat het om intakegesprekken gaat.

Het is hierdoor niet inzichtelijk voor de toezichthouder of er intakegesprekken worden gevoerd.

Ook wordt aangegeven dat er zorg wordt gedragen voor een koppelingsgesprek voor elke nieuwe koppeling tussen vraag- en gastouder in de woning waar de opvang plaats vindt.

Het ondertekenen van de overeenkomsten wordt door de houder aangemerkt als het koppelingsgesprek.

De houder geeft aan dat de gastouder en vraagouder vaak na afloop van het koppelingsgesprek een uitgebreide afsprakenlijst invullen.

Ook hierbij is het inhoudelijk niet duidelijk te herleiden dat er een koppelingsgesprek heeft plaatsgevonden, omdat er niet specifiek verslaglegging aanwezig is.

Uit de volgende inspectie moet blijken dat de houder dit inzichtelijker heeft gemaakt.

De houder en bemiddelingsmedewerker dragen 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 geeft de houder aan.

Het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder is een onderdeel van één van deze bezoeken.

Uit de steekproef van 11 dossiers van gastouders is gebleken dat bij 2 gastouders in 2018 geen voortgangsgesprekken hebben plaatsgevonden.

Uit bovenstaande bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde niet is voldaan:

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 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 evaluatie met de vraagouders vindt telefonisch plaats aan de hand van een vragenlijst die de bemiddelingsmedewerker met de vraagouders doorneemt.

Een driegesprek wordt aangeboden indien vraagouders dit wenselijk vinden.

De ouders ontvangen via de mail een gespreksverslag om deze te accorderen.

Uit de steekproef van 13 dossiers van evaluaties met vraagouders is gebleken dat de houder bij 8 vraagouders de evaluaties jaarlijks heeft uitgevoerd.

Bij 5 steekproeven is de evaluatie wel uitgevoerd, maar is de opvang in 2017 gestart, waardoor de term jaarlijks niet beoordeeld kan worden.

De houder en bemiddelingsmedewerker van een gastouderbureau toetsen jaarlijks of de voorziening voor gastouderopvang aan de eisen betreffende de opvanglocatie voldoet tijdens het uitvoeren van de risico-inventarisatie.

Administratie gastouderbureau

Uit een steekproef van 11 dossiers van gastouders en vraagouders is gebleken dat de administratie aan de volgende voorwaarde voldoet:

- het bevat en door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekend origineel van de inventarisatie van veiligheid- en gezondheidsrisico's.

De voorwaarde met betrekking tot het bevatten van een schriftelijke overeenkomst per vraagouder voldoet aan dat het afschriften bevat, maar de inhoud van de overeenkomsten komt niet overeen met de voorwaarde.

Het aantal uren gastouderopvang per kind per jaar ontbreekt in de overeenkomsten.

Uit een steekproef van 2 geldstromen van verschillende maanden is gebleken dat de betaling van de vraagouder aan het gastouderbureau en de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder via bankafschriften inzichtelijk is.

Verder bevat de administratie de volgende overzichten:

- Een overzicht van de houder van het gastouderbureau en alle personen werkzaam bij de onderneming. De houder heeft een map met daarin de personeelsgegevens.
- Een overzicht van de omvang en samenstelling van de oudercommissie.
- Een overzicht van alle bij dat gastouderbureau ingeschreven kinderen.
- Een jaaroverzicht per vraagouder.

Een afschrift van het reglement oudercommissie is tijdens het bezoek niet aanwezig.

Op het jaaroverzicht per voorziening gastouderopvang ontbreekt de naam en BSN van de vraagouder en de geboortedatum van de gastouder.

Uit bovenstaande bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde niet is voldaan:

De administratie van een gastouderbureau bevat een afschrift van het reglement van de oudercommissie.
(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder d Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat 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 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 uursprijs 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)

Het gastouderbureau werkt met een eigen registratiesysteem, waarin alle gegevens overzichtelijk kunnen worden weergegeven.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen 04-04-2019)
- Interview houder gastouderbureau (op 06-05-2019)
- Personen Register Kinderopvang (ingezien tijdens inspectie)
- Risico-inventarisaties veiligheid en gezondheid (ingezien tijdens steekproef)
- Intakegesprekken gastouders en vraagouders (ingezien tijdens steekproef)
- Overeenkomsten vraagouders (ingezien tijdens steekproef)
- Voortgangsgesprekken met gastouders (ingezien tijdens inspectie bij steekproef)
- Evaluatiegesprekken met vraagouders (ingezien tijdens inspectie bij steekproef)
- Geldstroom/bankafschriften (ingezien tijdens inspectie)
- Jaaroverzichten gastouderopvang/vraagouders (ingezien tijdens inspectie)
- Computersysteem (ingezien tijdens inspectie)

Overzicht getoetste inspectie-items

Registratie en wijzigingen

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)
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 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 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 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 toebedeling 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 handelwijze, 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 laat in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat.
(art 1.56 lid 4 Wet kinderopvang; art 11b Regeling Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid.
(art 1.54a lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover.
(1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 3 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders, gastouders en personeel over het inspectierapport inzake zijn gastouderbureau of inzake een bij dat gastouderbureau aangesloten voorziening voor gastouderopvang, door het zo spoedig mogelijk na ontvangst op de eigen website te plaatsen. Indien geen website aanwezig is, legt de houder een afschrift van het inspectierapport op een voor vraagouders, gastouders en personeel toegankelijke plaats.
(art 1.54a lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.
(art 1.57c lid 2 Wet kinderopvang)

Oudercommissie

De houder van een gastouderbureau heeft voor de oudercommissie, tenzij er op grond van artikel 1.58 tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, zes maanden na registratie een reglement oudercommissie vastgesteld.
(art 1.59 lid 1 Wet kinderopvang)

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

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

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

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

OF

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

De houder van een gastouderbureau en personen werkzaam bij het gastouderbureau zijn geen lid van de oudercommissie.
(art 1.58 lid 5 Wet kinderopvang)

De leden van de oudercommissie worden gekozen uit en door de vraagouders. (art 1.58 lid 4 Wet kinderopvang)
De houder van een gastouderbureau stelt de oudercommissie in de gelegenheid haar eigen werkwijze te bepalen. (art 1.58 lid 6 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 is aangesloten bij een door de minister van Justitie en Veiligheid erkende geschillencommissie 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 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 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 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 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 afschrift van het reglement van de oudercommissie. (art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder d Regeling Wet kinderopvang)
De administratie van een gastouderbureau bevat 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 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 overzicht waarin van de houder van een gastouderbureau en van alle personen die werkzaam zijn bij de onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert in ieder geval naam, burgerservicenummer en geboortedatum staan vermeld. (art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder a Regeling Wet kinderopvang)
De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie. (art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder c Regeling Wet kinderopvang)
De administratie van een gastouderbureau bevat een 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 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 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 uurtarief 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 : W-care
Website : <http://www.w-care.nl>
Vestigingsnummer KvK : 000021031053
Aantal kindplaatsen : n.v.t.

Gegevens houder

Naam houder : Ellen Woelk
Website : www.w-care.nl
KvK nummer : 50729918
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Fryslân
Adres : Postbus 612
Postcode en plaats : 8901 BK Leeuwarden
Telefoonnummer : 088-2299222
Onderzoek uitgevoerd door : Mevrouw J. Vellinga
Mevrouw D. Talsma

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Heerenveen
Adres : Postbus 15000
Postcode en plaats : 8440 GA HEERENVEEN

Planning

Datum inspectie : 06-05-2019
Opstellen concept inspectierapport : 21-05-2019
Vaststelling inspectierapport : 05-06-2019
Verzenden inspectierapport naar houder : 07-06-2019
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 07-06-2019
Openbaar maken inspectierapport : 21-06-2019

Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Beste Jelly, Ls,

Hierbij de zienswijze ten aanzien van de geconstateerde tekortkomingen van W-care. Ik heb puntsgewijs op de tekortkomingen gereageerd en daarbij dezelfde volgorde aangehouden voor de leesbaarheid.

- Wijzigingen doorgeven aan de gemeente

In het landelijk register kinderopvang worden alle gastouders vermeld die een actieve overeenkomst met w-care hebben of hebben gehad. Dit is een dynamisch register, waarbij in de dagelijkse praktijk bijna dagelijks zaken in zouden wijzigen. In de praktijk wil het gebeuren dat een gastouder even geen actief contract heeft met w-care omdat een ouder gestopt is, maar na 2 maanden toch weer met een nieuw gezin bij ons start. Ook in gevallen van verhuizingen willen wij nog wel eens de oude locatie pas beëindigen als de nieuwe locatie geregistreerd is. Bovendien hebben wij een handtekening nodig van de gastouder als wij een koppeling willen verbreken en helaas gaat dit niet altijd zo snel als wij zouden willen. Dit betekent dat er altijd een iets vertekend beeld is van het aantal echt actieve gekoppelde gastouders en hetgeen in het LRK geregistreerd staat. In de wettekst zijn wij inderdaad verplicht om onverwijld mededeling te doen aan het college als een wijziging ons bekend is geworden, maar in de praktijk zal ook geen gemeente zitten te wachten op wijzigingen in het LRK doorvoeren als een gastouder misschien maar even een maand of 2 maand niet actief bij ons is. Veel gebruikt is de situatie dat een LRK registratie gedurende maximaal 3 maanden aangehouden wordt voordat deze definitief in het LRK gesloten wordt.

- Bezit van VOG en koppeling PRK

Al sinds de start van W-care is bekend dat wij werken met een eigen gebouwd administratie systeem en dat de partner van de houder dit systeem heeft gebouwd. Nog niet eerder is bedacht of geconstateerd (ook niet door ons) dat deze een VOG zou moeten bezitten op basis van de kinderopvang, omdat hij niet op de loonlijst van W-care staat.

Na de inspectie is gelijk een VOG aangevraagd en inmiddels ook geregistreerd in het Personenregister Kinderopvang.

Huisgenoten die niet direct doorgeven als een inwonend kind 18 is geworden of dat er wijzigingen zijn in de samenstelling is wel een probleem die lastig door ons als bureau te signaleren zijn. Wij zijn afhankelijk van de informatie voorziening vanuit de gastouder dat er hierin wijzigingen zijn. Als bureau hebben wij geen mogelijkheid om een GBA check of iets dergelijks te doen.

In ons systeem kunnen gastouders en ouders precies zien wie er op de opvanglocatie met een VOG aanwezig zijn. Ook kunnen zij zien dat deze persoon in het personenregister kinderopvang gekoppeld zijn. Tijdens de jaarlijkse risico inventarisatie alsmede de evaluatie wordt besproken of deze informatie nog altijd klopt, derhalve wordt er 2 x per jaar hier aandacht aan geschonken. Op deze manier proberen wij zorgvuldig om te gaan en ook actief

de informatie te controleren echter hebben wij als organisatie ook de zorgvuldigheid van gastouders hierin nodig.

- RIE

Risico stoten zou ontbreken, mijn inziens is dit niet correct.

Bij de het volgende onderdeel in de RIE komt dit naar voren

Algemeen (dit betekent dus van toepassing op de gehele locatie, voor alle ruimtes)

13. Kind botst/valt tegen gevaarlijke, scherpe of uitstekende delen

14. Kind valt, struikelt, botst of glijdt uit

Vervolgens is in de binnen en buitenmilieu weer het onderdeel vallen/struikelen/glijden opgenomen

Mijn inziens wordt hiermee aan het criterium voldaan. Tenzij de inspecteur van mening is dat botsen iets anders is dan stoten, in dat geval hoor ik dit nog graag en zou ik het woord stoten hier aan toe kunnen voegen als dit het enige is.

- Oudercommissie

Ondertekend reglement oudercommissie lag ter ondertekening bij de oudercommissie ivm wijzigingen in de samenstelling van de oudercommissie, deze is nog dezelfde dag ondertekend en naar de GGD verzonden. Het oude reglement was wel getekend aanwezig, echter de samenstelling was dusdanig veranderd dat we het noodzakelijk achten om de nieuwe commissie het nieuwe reglement te laten tekenen

- Kwaliteitscriteria

Intakegesprekken worden gevoerd aan de hand van het inschrijfformulier met de gastouder, deze zijn in terug te vinden in de dossiers. Dit vind altijd plaats op de opvanglocatie als het gaat om gastouderopvang, aangezien wij vooraf deze locaties bezoeken om te weten of dit een gastouder is waar wij mee samen willen werken. De inschrijfformulieren van de gastouders zijn terug te vinden in de dossiers, alleen heten deze tot nog toe inschrijfformulier. Tekstueel is dit nu aangepast naar intakeformulier zodat dit geen onduidelijkheid kan opleveren tijdens een inspectie.

Bij de vraagouder wordt de intake niet volgens een vaststaand formulier vastgelegd maar vind er altijd een gesprek (telefonisch of bij ouders thuis) plaats over de zoekopdracht en de wensen van de vraagouder, aangezien wij anders niet weten wat wij moeten zoeken. Vaak wordt dit tijdens het gesprek tijdens losse notitieblaadjes genoteerd die soms in het dossier belanden, maar inderdaad soms ook niet. Om dit te voorkomen is er nu een aparte vastlegging gehanteerd in het systeem waar het woord intake vraagouder op staat. Zodat dit tijdens een inspectie hierdoor duidelijker zou moeten worden.

Ten aanzien van het koppelingsgesprek. De contracten worden altijd getekend op de opvanglocatie in het bijzijn van de vraagouder en de gastouder. Daarin worden de contracten

ondertekend en toegelicht alsmede ook de informatieboekjes uitgedeeld en alle praktische zaken besproken. Gezien de vele handtekeningen/administratie die al nodig is om de kinderopvang vast te leggen (een huis kopen vergt minder handtekeningen) werd dit niet ook nog eens apart (toetsbaar) vastgelegd. De inspecteur gaf wel aan dat het opviel dat de plaatsingscontracten en bemiddelingsovereenkomsten altijd op dezelfde datum getekend werden, echter dit was onvoldoende bewijs dat dit tijdens een koppelingsgesprek zou gebeuren. Om dit tijdens een volgende inspectie inzichtelijk te maken/toetsbaar is ook nu weer een apart formuliertje gemaakt die vraagouder en ouder dan ondertekenen zodat aantoonbaar is dat wij inderdaad tegelijkertijd bij elkaar zitten om een en ander door te nemen.

- Administratie gastouderbureau

Afschrift reglement oudercommissie, zelfde punt als bij het punt van de oudercommissie, deze lag ter ondertekening bij de oudercommissie en is nog dezelfde dag ondertekend verzonden.

Ten aanzien van het aantal uren gastouderopvang per kind per jaar is de overweging dat veel ouders tegenwoordig flexibel werken en dus nooit exact weten hoeveel uren kinderopvang zij per jaar af zullen nemen. Wij hebben dan ook de mogelijkheid om een contract af te nemen op basis van een geschat aantal uren (prognose contracten), waarbij de schatting van het aantal opvanguren op het contract vermeld staat, evenals een flex contract, te weten het betalen van de opvanguren puur op basis van afgenomen uren.

De tekst van de wet luid:

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)

Door in de tekst de volgende woorden op te nemen: en, indien van toepassing, lijkt het alsof het mogelijk zou moeten zijn om ook niet het aantal opvanguren per kind per jaar te vermelden. Immers in sommige gevallen zijn die op voorhand gewoon niet bekend, daar waar ouders werken op basis van oproepcontracten/flexwerkers.

Om in dergelijke contracten dan een fictief urenaantal neer te zetten was in onze ogen nietszeggend. Echter gezien het feit dat het een inspectie eis is, zullen er vanaf nu een fictief aantal opvanguren per jaar genoemd worden.

Jaaroverzicht opvang.

Tijdens de inspectie is gekeken naar de jaaropgaves van de gastouders en daar worden inderdaad de BSN gegevens en naam van de vraagouders niet op vermeld. (geboortedatum gastouder staat overigens wel op de jaaropgave van de gastouder)

Jaarlijks wordt door de belastingdienst een jaaroverzicht gevraagd waarin alle dergelijke gegevens doorgegeven worden. De jaaroverzichten van de belastingdienst bevatten wel alle gevraagde gegevens. Wij zijn bij wet verplicht deze gegevens aan hen aan te leveren en voldoen ook jaarlijks aan deze verplichting.

In mijn optiek heeft de gastouder geen inzage nodig in de BSN nummers van ouders. Zeker in het kader van de AVG dien je als bureau voorzichtig te zijn met/aan wie je welke gegevens verstrekt/deelt en is dit er zeker 1 die niet thuis hoort op een jaaropgave van de gastouder. Ik heb de GGD in mijn mail van 6 mei verzocht om bij GGD Nederland na te gaan in hoeverre er sprake van zou moeten zijn dat dit op de jaaropgave vermeld staat, aangezien wij dit wel in jaaroverzichten (richting belastingdienst) kunnen tonen. Hier heb ik nog geen antwoord op mogen ontvangen.

Ik hoop dat voornoemde zienswijze een en ander duidelijk maakt ten aanzien van onze werkwijze en de keuzes die hierin soms gemaakt worden. Daar waar mogelijk hebben wij gelijk na de inspectie al een aantal punten aangepast.

Mochten er nog vragen zijn over bovenstaande dan hoor ik het graag.

Met vriendelijke groet,

Gastouderbureau W-care

Ellen Woelk

Telefoon 06-16815241 of 0513-727012

Bereikbaar van maandag tot en met donderdag