

# Inspectierapport

De Gooische Opvang (GOB)

Mercuriusstraat 47

1223 GW Hilversum

Registratienummer 179898024

Toezichthouder:	GGD Gooi & Vechtstreek
In opdracht van gemeente:	Hilversum
Datum inspectie:	02-09-2021
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	23-11-2021

# Inhoudsopgave

Het onderzoek .....	3
Onderzoeksopzet .....	3
Beschouwing .....	3
Advies aan College van B&W .....	4
Observaties en bevindingen .....	5
Registratie, wijzigingen, naleving handhaving en maatregelen covid-19.....	5
Pedagogisch beleid.....	6
Personeel.....	8
Veiligheid en gezondheid .....	10
Ouderrecht.....	12
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	15
Overzicht getoetste inspectie-items .....	18
Registratie, wijzigingen, naleving handhaving en maatregelen covid-19.....	18
Pedagogisch beleid.....	18
Personeel.....	19
Veiligheid en gezondheid .....	20
Ouderrecht.....	22
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	24
Gegevens voorziening .....	28
Opvanggegevens .....	28
Gegevens houder.....	28
Gegevens toezicht .....	28
Gegevens toezichthouder (GGD) .....	28
Gegevens opdrachtgever (gemeente) .....	28
Planning .....	29
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau .....	30

# Het onderzoek

## **Onderzoeksofzet**

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

De kwaliteit van de opvang van kinderen in hun eerste levensjaren is van grote invloed op de ontwikkeling van kinderen. Daarom stelt de rijksoverheid kwaliteitseisen aan kindercentra, gastouderbureaus en gastouders.

Deze kwaliteitseisen zijn vastgelegd in de Wet kinderopvang (Wko en de Wet innovatie kwaliteit kinderopvang (IKK)).

Achter in het rapport staat een overzicht van alle inspectie-onderdelen uit de Wet kinderopvang waar dit inspectie-onderzoek uit heeft bestaan. Indien het gastouderbureau een schriftelijke reactie op de inhoud van het inspectierapport heeft gegeven kunt u deze zienswijze vinden op de laatste bladzijde.

Voor een uitgebreidere uitleg over het inspectieproces en de verantwoordelijkheden voor het toezicht en de handhaving op de kwaliteit, verwijzen wij naar [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).

Op 2 september 2021 vond een aangekondigd jaarlijks inspectiebezoek plaats bij gastouderbureau De Gooische Opvang. Tijdens deze inspectie zijn alle voorwaarden die van toepassing zijn getoetst.

## **Beschouwing**

In de beschouwing worden de resultaten bij de uitgevoerde inspectie beschreven. Na de bevindingen, de feiten over het kindercentrum en de inspectiegeschiedenis, volgt informatie over de huidige inspectie.

## **Bevindingen**

Bij de jaarlijkse inspectie zijn alle voorwaarden die van toepassing zijn getoetst. De toezichthouder concludeert dat aan de getoetste voorwaarden wordt voldaan. De bevindingen worden elders in het rapport per domein verder uitgewerkt.

## **Algemeen**

Gastouderbureau De Gooische Opvang is gestart op 13 januari 2016 en gevestigd in Hilversum. Ten tijde van de inspectie zijn er 46 aansloten gastouders in het Landelijk Register Kinderopvang. De houder verzorgt koppelingen voor zowel gastouders aan huis als bij gastouders thuis. De houder van het gastouderbureau is bemiddelingsmedewerker.

## **Inspectiegeschiedenis**

De jaarlijkse inspecties van 2019 en 2020 voldeden aan de getoetste voorwaarden.

## **Huidige inspectie**

Op 2 september 2021 heeft er een aangekondigd jaarlijks inspectiebezoek plaatsgevonden. Er is gesproken met de houder, die tevens de bemiddelingsmedewerker is. Vooraf zijn door de houder de gevraagde documenten toegestuurd. Op de locatie heeft de toezichthouder de overige benodigde documenten kunnen inzien.

**Advies aan College van B&W**

Geen handhaving.

## Observaties en bevindingen

### Registratie, wijzigingen, naleving handhaving en maatregelen covid-19

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

Een houder mag geen gastouderbureau starten voordat de GGD een inspectieonderzoek heeft uitgevoerd. Er moet een schriftelijke overeenkomst zijn tussen de houder van het gastouderbureau en de ouder(s). Als de gemeente besluit dat de houder mag starten, komt het gastouderbureau in het Landelijk Register Kinderopvang. Wanneer er wijzigingen zijn, is de houder verplicht om deze door te geven.

De houder moet verplichtingen uit eventuele handhaving op tijd zijn nagekomen.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

#### **Registratie**

Het gastouderbureau biedt uitsluitend opvang aan op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen het gastouderbureau en de ouder.

#### **Conclusie**

Geconcludeerd is dat aan de beoordeelde voorwaarde ten aanzien van de eisen omtrent registratie is voldaan.

#### **Wijzigingen**

De houder draagt er zorg voor dat wanneer er wijzigingen zijn, deze onverwijld worden gemeld aan het college.

Onder wijzigingen wordt in ieder geval verstaan:

- het KvK-nummer van de onderneming;
- de naam en het correspondentieadres van de houder, het bezoekadres en telefoonnummer van de locatie;
- de toekenning van een KvK-vestigingsnummer;
- aansluiting of beëindiging van de aansluiting van een voorziening voor gastouderopvang bij een gastouderbureau en de beëindiging van de exploitatie van de opvanglocatie.

#### **Conclusie**

Geconcludeerd is dat aan de beoordeelde voorwaarde ten aanzien van de eisen omtrent wijzigingen is voldaan.

#### **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen via de mail op 31 augustus 2021)
- Interview houder gastouderbureau (Aangekondigd op 2 september 2021)
- Landelijk Register Kinderopvang

## Pedagogisch beleid

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

Het gastouderbureau moet een pedagogisch beleid hebben. In het pedagogisch beleid beschrijft de houder duidelijk hoe hij zorgt voor verantwoorde kinderopvang. Verantwoorde kinderopvang betekent: Het bieden van emotionele veiligheid, het stimuleren van de persoonlijke en sociale vaardigheden en de overdracht van waarden en normen. Ook beschrijft hij/zij hoeveel kinderen de gastouder opvangt en wat hun leeftijd is, en welke eisen gelden voor de opvang-woning.

De houder is er verantwoordelijk voor dat de gastouders handelen volgens het pedagogisch beleid.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Pedagogisch beleidsplan**

Gastouderbureau De Gooische Opvang heeft een pedagogisch beleidsplan wat dateert van januari 2019. In het beleid is opgenomen wat de voor het gastouderbureau kenmerkende visie is op de omgang met kinderen, namelijk; *'het bieden van professionele kleinschalige opvang in een veilige en vertrouwde omgeving. Waarin ieder kind zich thuis voelt, zichzelf kan zijn en zich kan ontwikkelen. De opvang kan zo bijdragen aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind. Met diversiteit aan gastouders kunnen wij voorzien in de diverse behoefte van kind en ouder (s). Gastouderbureau de Gooische Opvang bied hierin een begeleidende en ondersteunende rol.'*

In het pedagogisch beleidsplan geeft de houder in duidelijk en observeerbare termen de volgende wettelijke onderwerpen weer:

- de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen om en sociale competenties te ontwikkelen en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt;
- het aantal kinderen dat door de gastouder wordt opgevangen en de leeftijden van die kinderen;
- de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld.

### **Conclusie**

De houder heeft een actueel pedagogisch beleidsplan dat alle verplicht te beschrijven onderwerpen bevat.

### **Pedagogische praktijk**

Het gastouderbureau dient er zorg voor te dragen dat de door hem bemiddelde gastouders conform het pedagogisch beleidsplan handelen. Om dat te bereiken maakt hij het beleid bij de gastouders bekend doordat de bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau het pedagogisch beleid op vaste momenten ( intake-, koppelings-, en voortgangsgesprekken) met de gastouder te bespreken. In de praktijk leidt dit tot verantwoorde gastouderopvang. In elke nieuwsbrief wordt een stukje uit het pedagogisch beleid belicht.

De houder biedt de gastouder de mogelijkheid om samen met de bemiddelingsmedewerker een pedagogisch werkplan op te stellen welke expliciet is geschreven voor de voorziening van gastouderopvang.

**Conclusie**

De houder draagt zorg voor uitvoering van het **pedagogisch** beleidsplan.

**Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen via de mail op 31 augustus 2021)
- Vragenlijst oudercommissie (ontvangen via de mail op 26 augustus 2021)
- Interview houder gastouderbureau (Aangekondigd op 2 september 2021)
- Pedagogisch beleidsplan (Januari 2019)

## Personeel

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

De medewerkers van het gastouderbureau moeten een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) hebben en ingeschreven staan in het Personenregister Kinderopvang. De houder zorgt voor de koppelingen in het Personenregister Kinderopvang van gastouders en huisgenoten.

De houder zorgt ervoor dat het gastouderbureau elke gastouder voldoende begeleidt.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

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

Natuurlijke personen als bedoeld in de onderdelen a tot en met e (Wet kinderopvang, artikel 1.50 lid 3) dienen te zijn ingeschreven in het Personenregister kinderopvang. De houder dient zorg te dragen voor koppeling van deze personen inclusief hemzelf. De toezichthouder heeft beoordeeld of de houder en de medewerkers van het gastouderbureau zijn ingeschreven en gekoppeld in het Personenregister kinderopvang. Alle medewerkers zijn ingeschreven en gekoppeld.

Een persoon als bedoeld in artikel 1.50 derde lid kan zijn werkzaamheden pas aanvangen nadat de houder deze persoon heeft gekoppeld in het Personenregister kinderopvang. Bij het bezoek van de toezichthouder is de startdatum van 2 gastouders opgevraagd. Geconstateerd is dat zij voor aanvang van hun werkzaamheden zijn gekoppeld aan de houder.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de eisen met betrekking tot het Personenregister kinderopvang.

### **Personeelsformatie per gastouder**

Het gastouderbureau dient er zorg voor te dragen dat er per aangesloten gastouder minimaal 16 uur per jaar aan begeleiding en bemiddeling wordt besteed. Ten tijde van de inspectie heeft het gastouderbureau 46 aangesloten gastouders. Dit betekent dat er minimaal 736 uur besteed moet worden aan begeleiding en bemiddeling.

Het gastouderbureau heeft één medewerker welke verantwoordelijk is voor de begeleiding en bemiddeling van gastouders. Gezien het aantal contracturen wat zij besteden aan begeleiding en bemiddeling is het aannemelijk dat elke gastouder minimaal 16 uur op jaarbasis ontvangt.

Het gastouderbureau geeft begeleiding en bemiddeling vorm door middel van huisbezoeken, evaluatiegesprekken met gastouders en vraagouders en observaties op locatie. Ook is er met de gastouders telefonisch en app contact en zijn er informatiebijeenkomsten met de gastouders.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de eisen met betrekking tot de personeelsformatie per gastouder.



### **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen via de mail op 31 augustus 2021)
- Vragenlijst oudercommissie (ontvangen via de mail op 26 augustus 2021)
- Interview houder gastouderbureau (Aangekondigd op 2 september 2021)
- Personenregister Kinderopvang (geraadpleegd op 2 en 16 september 2021)
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken

## Veiligheid en gezondheid

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

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

Er is een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en de houder bevordert de kennis en het gebruik van deze meldcode.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid**

Het gastouderbureau organiseert zijn werkzaamheden op zo een wijze dat alle bij hem aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. Hij voert een beleid dat ertoe leidt dat de veiligheid en gezondheid van de kinderen op het opvangadres zo veel mogelijk is gewaarborgd. De houder doet dit door jaarlijks een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid te maken in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes.

Uit de steekproef van drie aangesloten gastouders blijkt dat er door de bemiddelingsmedewerker(s) minimaal één keer per jaar een risico-inventarisatie van alle opvangadressen wordt gemaakt. In deze inventarisaties zijn risico's opgenomen die gaan over de volgende thema's: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken, snijden, ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen. Het gastouderbureau zorgt er samen met de gastouder voor dat er van de voornamelijkste risico's een plan van aanpak wordt opgesteld waarin wordt aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn genomen moeten worden. Uit de steekproef komt naar voren dat van drie risico-inventarisaties een bijbehorend plan van aanpak is gemaakt.

Het gastouderbureau geeft aan dat de risico-inventarisaties veiligheid en gezondheid door middel van het computersysteem Portabase inzichtelijk zijn voor de vraagouders.

### **Conclusie**

De houder draagt er zorg voor dat er jaarlijks een risico-inventarisatie wordt gemaakt bij zijn aangesloten gastouders, neemt hier verplichte thema's in mee en informeert gast- en vraagouders over het te voeren beleid.

## **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

Het gastouderbureau heeft een meldcode vastgesteld waarin stapsgewijs is aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan.

De houder heeft dit vastgelegd in het document '*Protocol 'kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag' voor de kinderopvang*' opgesteld door BOinK, Brancheorganisatie Kinderopvang, Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang en Sociaal Werk Nederland.

Deze meldcode is volledig en bevat de volgende elementen:

- een stappenplan met een omschrijving van de verplicht te nemen stappen door het personeel bij signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- een afwegingskader op basis waarvan het personeel het risico op en de aard en ernst van het huiselijk geweld of kindermishandeling weegt;
- een toebedeling van verantwoordelijkheden aan de diverse personeelsleden bij de te nemen stappen, inclusief een vermelding van de functie van degene die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
- specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld die speciale kennis en vaardigheden van personeel vereisen;
- specifieke aandacht voor de wijze waarop het personeel omgaat met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden.

Naast de handelwijze bij een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling dient de houder ook de kennis en het gebruik te bevorderen van situaties waarbij:

- de houder bekend is geworden dat een van zijn beroepskrachten zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf of mishandeling jegens een kind van een ouder dat wordt opgevangen op één van zijn locaties;
- beroepskrachten vermoeden dat een collega zich (mogelijk) schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf of mishandeling van een kind;
- beroepskrachten vermoeden dat de houder zich (mogelijk) schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf of mishandeling van een kind dat wordt opgevangen op één van zijn locaties.

De meldcode beschrijft de te nemen stappen in alle bovengenoemde situaties. De houder bevordert het gebruik en de kennis van de meldcode door het jaarlijks te bespreken in een meldcode update gesprek, ook komt het aanbod bij het intakegesprek, het halfjaarlijkse voortgangsgesprek en tijdens het opstellen van de risico-inventarisatie.

## **Conclusie**

Het gastouderbureau heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld die alle verplichte onderdelen bevat. Hij bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode kindermishandeling.

## **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen via de mail op 31 augustus 2021)
- Vragenlijst oudercommissie (ontvangen via de mail op 26 augustus 2021)
- Interview houder gastouderbureau (Aangekondigd op 2 september 2021)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (versie 3, november 2018)
- Risico-inventarisatie('s) veiligheid en gezondheid

## Ouderrecht

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

De houder van het gastouderbureau moet ouders informeren over een aantal onderwerpen. Zo informeert hij/zij hen over welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau en welk deel naar de gastouder gaat. De houder informeert de ouders ook over het pedagogisch beleid, de bereikbaarheid van het gastouderbureau en de geschillencommissie.

Ouders hebben adviesrecht over een aantal onderwerpen binnen de opvang.

De houder laat de ouders en de medewerkers weten waar zij het inspectierapport kunnen vinden.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Informatie**

De houder van een gastouderbureau heeft in zijn schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk opgenomen welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten) en welk deel naar de gastouder gaat.

Het pedagogisch beleidsplan is door ouders te vinden in het computersysteem Portabase en op de website (<https://www.degooischeopvang.nl/wp-content/uploads/2019/02/Pedagogisch-beleidsplan-1.3-2019.pdf>.) Het gastouderbureau zorgt voor een goede bereikbaarheid voor zijn vraagouders en gastouders en informeert hen hierover. De houder plaatst de rapporten van het gastouderbureau én van de aangesloten gastouders op de eigen website. Ouders worden geïnformeerd over de Geschillencommissie doordat informatie in het computersysteem terug te vinden is en op de website. (<https://www.degooischeopvang.nl/klachten>).

### **Conclusie**

De houder voldoet aan zijn informatieplicht.

### **Oudercommissie**

Het gastouderbureau heeft een oudercommissie. De oudercommissie bestaat uit 2 leden. De oudercommissie heeft afgelopen jaar telefonisch en online contact gehad met elkaar en de houder in verband met de geldende Covid-19 regels. Bij de online-vergaderingen is de houder wel aanwezig.

De houder heeft een reglement voor de oudercommissie samengesteld. In dit reglement zijn regels opgenomen omtrent het aantal leden, de wijze waarop leden worden gekozen en de zittingsduur van de leden. Het reglement bevat geen regels omtrent de werkwijze van de oudercommissie en wordt niet gewijzigd zonder instemming van de oudercommissie.

Personen die werkzaam zijn bij het gastouderbureau zijn geen lid van de oudercommissie. De leden zijn gekozen uit en door ouders van wie de kinderen via gastouderbureau De Gooische Opvang worden opgevangen. De oudercommissie bepaalt haar eigen werkwijze.

Een oudercommissie heeft de taak de houder te adviseren over de onderwerpen in artikel 1.60 van de Wet kinderopvang. Deze onderwerpen zijn:

- a. de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan verantwoorde opvang, in het bijzonder het pedagogisch beleid dat wordt gevoerd;
- b. voedingsaangelegenheden van algemene aard en het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid;
- c. openingstijden;
- d. het beleid met betrekking tot het aanbieden van voorschoolse educatie;
- e. de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten;
- f. wijziging van de prijs van gastouderopvang.

Afgelopen jaar is er veel contact geweest met de oudercommissie over de geldende lockdown (Covid-19), over de geldende regels en snel veranderde regels (van dat moment), de begeleiding vanuit het gastouderbureau en de informatie die doorgestuurd is naar gastouders en vraagouders.

Artikel 1.60 lid 2 t/m 7 van de Wet kinderopvang stelt ook het volgende:

- de houder kan alleen afwijken van het advies van de oudercommissie indien hij schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van de gastouderopvang zich tegen het advies verzet;
- de oudercommissie is bevoegd de houder ook ongevraagd te adviseren over de onderwerpen genoemd in a t/m f;
- de houder dient minimaal een keer per 12 maanden met de oudercommissie te overleggen over de invulling van het nog te voeren pedagogisch beleid en over het al gevoerde pedagogisch beleid;
- de houder verstrekt de oudercommissie tijdig en desgevraagd schriftelijk alle informatie die de oudercommissie nodig heeft;
- de houder bespreekt het inspectierapport van de GGD met de oudercommissie;
- de houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de oudercommissie.

De toezichthouder heeft van de oudercommissie geen signalen ontvangen dat bovenstaande niet op de juiste wijze wordt uitgevoerd.

### **Klachten en geschillen**

Ouders moeten de mogelijkheid hebben om klachten in te dienen bij de houder. De houder dient hiervoor een klachtenregeling schriftelijk vast te leggen en hierin moet zijn opgenomen 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.

De klachtenregeling van de houder beschrijft de wijze waarop de ouder een klacht in kan dienen. Tevens is opgenomen, zoals vereist, dat de ouder de klacht schriftelijk indient bij de houder en dat de klachten betrekking kunnen hebben op een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind en de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

De houder brengt de klachtenregeling en wijzigingen van de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van ouders. De klachtenregeling staat op de website van het gastouderbureau [www.degooischeopvang.nl](http://www.degooischeopvang.nl).

De houder handelt overeenkomstig deze klachtenregeling.

De houder dient aangesloten te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang voor de behandeling van klachten tegen ondernemers in de kinderopvang. De houder is met het KvK nummer uit het NHR aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang sinds 28 januari 2019.

De houder verklaart dat er in 2020 geen schriftelijke klachten zijn ingediend. Indien er geen klachten zijn ontvangen hoeft de houder geen klachtenjaarverslag op te stellen en voor 1 juni 2021 aan de GGD toe te sturen.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan het klachtenrecht.

### **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen via de mail op 31 augustus 2021)
- Vragenlijst oudercommissie (ontvangen via de mail op 26 augustus 2021)
- Interview houder gastouderbureau (Aangekondigd op 2 september 2021)
- Reglement oudercommissie
- Website ([www.degooischeopvang.nl](http://www.degooischeopvang.nl))
- Overzicht samenstelling oudercommissie
- Klachtenregeling
- Aansluiting geschillencommissie

## Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

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

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Kwaliteitscriteria**

Het gastouderbureau draagt er zorg voor dat er per voorziening van gastouderopvang wordt beoordeeld hoeveel kinderen van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden. Het gastouderbureau geeft aan dat zij dit doen door middel van het bezoeken van de opvanglocatie, en het houden van intake-, koppelings-, en evaluatiegesprekken. Uit de steekproef van drie aangesloten gastouders blijkt dat drie gastouders zijn geregistreerd met het maximale aantal van 6 kindplaatsen. Ook wanneer de opvang plaatsvindt op het woonadres van de vraagouder, waar minder dan 6 kinderen aanwezig zijn. Het gastouderbureau geeft aan dat dit komt doordat er dan ruimte is om met vriendjes af te spreken en de spelende kinderen meetellen in het kindaanstal.

De aangesloten gastouders gebruiken de Nederlandse taal als voertaal.

Uit een steekproef van drie aangesloten gastouders en drie aangesloten vraagouders blijkt dat het gastouderbureau er zorg voor draagt dat er met zowel de vraag- als gastouders een intakegesprek wordt gevoerd. Wanneer er een match is tussen een vraag- en gastouder organiseert het gastouderbureau een koppelingsgesprek wat wordt gevoerd door de bemiddelingsmedewerker. Zij leggen deze gesprekken vast en deze gespreksverslagen worden opgeslagen in het computer systeem Portabase. De toezichthouder heeft in het computersysteem Portabase gezien dat van de gastouders en vraagouders uit de steekproef de gesprekken hebben plaatsgevonden.

Het gastouderbureau draagt er zorg voor dat het adres waar de opvang plaatsvindt minimaal twee keer per jaar wordt bezocht. Tijdens één van deze bezoeken vindt in ieder geval het jaarlijkse voorgangsgesprek met de gastouder plaats. Uit de steekproef van drie aangesloten gastouders blijkt dat de houder aan deze plicht voldoet.

De houder van een gastouderbureau dient jaarlijks met de vraagouders de opvang mondeling te evalueren. Deze evaluatie wordt schriftelijk vastgelegd. Uit de steekproef van drie vraagouders blijkt dat van hen gespreksverslagen zijn die niet ouder zijn dat een jaar.

Het gastouderbureau toetst jaarlijks bij een bezoek of de gastouderopvang voldoet aan de volgende eisen:

- Er is voldoende speel- en slaapruijnte, waarvan voor kinderen tot anderhalf jaar een afzonderlijke slaapruijnte.
- Er is voldoende buitenspeelmogelijkheden afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.
- De gastouderopvang is voorzien van voldoende en goed functionerende rookmelders.
- De gastouderopvang is te allen tijde rookvrij.

Het gastouderbureau doet dit door middel van (on) aangekondigde bezoeken van de opvangadressen.

### **Conclusie**

De houder van het gastouderbureau voldoet aan zijn zorgplicht en voert de verplichte gestelde gesprekken uit.

### **Administratie gastouderbureau**

Het gastouderbureau heeft zijn administratie zodanig ingericht dat hij op verzoek van de toezichthouder binnen de gestelde termijn de gevraagde gegevens kan verstrekken. Het gastouderbureau gebruikt hiervoor een administratiesysteem, namelijk Portabase. De toezichthouder heeft samen met de bemiddelingsmedewerker het administratiesysteem ingezien. Het systeem bevat:

- een overzicht van alle bij het gastouderbureau werkzame personen inclusief hun Burgerservicenummer en geboortedatum;
- een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen met per kind: naam, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer van de ouders;
- een overzicht van alle personen welke in het bezit moeten zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag met per persoon: naam, Burgerservicenummer, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer;
- afschriften van alle met vraagouders overeengekomen schriftelijke overeenkomsten, met daarin per overeenkomst: de te betalen uurprijs voor gastouderopvang, de bemiddelingskosten, naam, geboortedatum, adres, postcode en woonplaats van het kind, het aantal uur gastouderopvang per kind per jaar en de duur van de overeenkomst;
- een overzicht van de omvang en samenstelling van de oudercommissie;
- een afschrift van het reglement van de oudercommissie.

Daarnaast is er een steekproef genomen van drie gastouders en drie vraagouders waaruit blijkt dat het administratiesysteem de volgende gegevens bevat:

- een jaaroverzicht per voorziening van gastouderopvang met daarin: het registratienummer, de naam en de geboortedatum van de gastouder én het betaalde bedrag per jaar, het betaalde bedrag per jaar per kind, het aantal afgenomen uur per kind, de gemiddelde uurprijs per kind en de naam en het Burgerservicenummer van de vraagouders;
- een jaaroverzicht per vraagouder met daarin: de naam, het Burgerservicenummer en de geboortedatum van de vraagouder én het aan het gastouderbureau te betalen bedrag per jaar per kind, het aantal uur per kind, de gemiddelde uurprijs per kind en de voorziening van gastouderopvang inclusief het registratienummer van de gastouder;
- een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid ondertekend door de gastouder en een bemiddelingsmedewerker.

Samen met de bemiddelingsmedewerker is gekeken naar de facturen. Hieruit is op te maken wat vraagouders betalen aan het gastouderbureau en welk deel doorgestort wordt naar de gastouders.

### **Conclusie**

De administratie van de houder bevat alle verplicht op te nemen documenten en deze zijn op verzoek van de toezichthouder onverwijld te raadplegen.



### **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen via de mail op 31 augustus 2021)
- Vragenlijst oudercommissie (ontvangen via de mail op 26 augustus 2021)
- Interview houder gastouderbureau (Aangekondigd op 2 september 2021)
- Schriftelijke overeenkomst(en)
- Landelijk Register Kinderopvang
- Website ([www.degooischeopvang.nl](http://www.degooischeopvang.nl))
- Overzicht ingeschreven kinderen
- Overzicht gekoppelde kinderen
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken
- Overzicht samenstelling oudercommissie
- Overzicht aangesloten gastouders
- Verslag(en) intakegesprek(ken) met gastouder(s)
- Verslag(en) intakegesprek(ken) met vraagouder(s)
- Verslag(en) koppelingsgesprek(ken)
- Verslag(en) jaarlijks(e) bezoek(en) en voortgangsgesprek(ken)
- Facturen vraag en gastouders
- Computerprogramma Portabase

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Registratie, wijzigingen, naleving handhaving en maatregelen covid-19</b>
<b>Registratie</b>
<p>Een gastouderbureau wordt niet in exploitatie genomen voordat een onderzoek heeft plaatsgevonden, waaruit blijkt dat de exploitatie redelijkerwijs zal plaatsvinden in overeenstemming met de daarvoor gestelde regels. (art 1.45 lid 3 Wet kinderopvang)</p> <p>Gastouderopvang geschiedt op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van een gastouderbureau en de ouder. (art 1.56 lid 4 Wet kinderopvang)</p>
<b>Wijzigingen</b>
<p>De houder van een gastouderbureau doet van een wijziging in de daartoe aangewezen gegevens onverwijld mededeling aan het college, nadat deze wijziging hem bekend is geworden. Hierbij verzoekt de houder de gegevens te wijzigen. (art 1.47 lid 1 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 en 3 Besluit landelijk register kinderopvang, register buitenlandse kinderopvang en personenregister kinderopvang)</p>
<b>Pedagogisch beleid</b>
<b>Pedagogisch beleidsplan</b>
<p>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)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld.</p>

(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 gastouderopvang.

(art 1.49 lid 4a en 1.56 lid 1 Wet kinderopvang)

### Personeel

#### Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:

- a. de houder of voorgenomen houder van een gastouderbureau;
- b. de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert of daarvoor beschikbaar zijn.

Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder ingeschreven in het personenregister kinderopvang.

(art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor het leggen van een koppeling met de in artikel 1.50, derde lid van de Wet kinderopvang genoemde personen, inclusief hemzelf en met de in artikel 1.56b, derde lid van de wet bedoelde personen.

(art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

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 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 het 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 dat, indien het een bij de onderneming werkzaam persoon of een gastouder die door tussenkomst van het gastouderbureau gastouderopvang biedt 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, deze persoon 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)

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 een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau in ieder geval tweemaal per jaar het adres waar de opvang door de gastouder plaatsvindt bezoekt. Het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder is een onderdeel van één van deze bezoeken.

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

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de gastouderopvang jaarlijks mondeling met de vraagouders wordt geëvalueerd en legt de evaluatie schriftelijk vast.

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

De houder van een gastouderbureau toetst jaarlijks bij een bezoek aan de voorziening voor gastouderopvang of deze aan de volgende eisen voldoet:

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

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

#### Administratie gastouderbureau

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

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder a Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie.

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder c Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een afschrift van het reglement van de oudercommissie.

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder d Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen, vermeldende per kind: naam, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en het adres en telefoonnummer van de ouders.

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder e Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht van alle personen die op grond van artikel 1.56b, derde lid, van de wet over een verklaring omtrent het gedrag moeten beschikken, vermeldende in ieder geval naam, burgerservicenummer, geboortedatum, en voor wat betreft de bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders eveneens adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer.

(art 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder a Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat afschriften van alle met vraagouders overeengekomen schriftelijke overeenkomsten, vermeldende per overeenkomst: de voor de gastouderopvang te betalen prijs per uur en, indien van toepassing, de bemiddelingskosten, naam, geboortedatum, adres, postcode en woonplaats van het kind, het aantal uren gastouderopvang per kind per jaar, evenals de duur van de overeenkomst.

(art 1.52 lid 1 en 1.56 lid 1 en 6 onder a en c Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder b Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken.

(art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 6 onder a en b Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder c Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van het gastouderbureau aan de gastouder blijken.

(art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 6 onder a en b Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder d Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang, met vermelding van het unieke registratienummer, de naam en de geboortedatum van de gastouder, met daarin:

- het door het gastouderbureau aan de voorziening voor gastouderopvang betaalde bedrag per jaar;
- het door het gastouderbureau aan de voorziening voor gastouderopvang betaalde bedrag per kind per jaar, het aantal uren afgenomen opvang per kind per jaar, de gemiddelde uurprijs per kind per jaar;
- de naam van de vraagouders die van de voorziening voor gastouderopvang gebruik maken onder vermelding van het burgerservicenummer van deze vraagouders.

(art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder e Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een jaaroverzicht en de maandoverzichten 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 en per maand dat per kind is afgenomen en de gemiddelde uurprijs per kind;
- de voorzieningen voor gastouderopvang waar de vraagouder gebruik van maakt onder vermelding van het unieke registratienummer van deze gastouders.

(art 1.49 lid 4 onder b en art 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder f Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekend origineel van de inventarisatie van veiligheid- en gezondheidsrisico's.

(art 1.49 lid 4 onder a, 1.51 en 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 7 lid 4 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11 lid 3 onder g Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat gegevens wanneer de datum waarop de overeenkomst met de ouder is of wordt beëindigd.

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder h 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 en lid 4 Regeling Wet kinderopvang)

## Gegevens voorziening

### **Opvanggegevens**

Naam voorziening : De Gooische Opvang  
Website : <http://www.degooischeopvang.nl>  
Vestigingsnummer KvK : 000033714134  
Aantal kindplaatsen :

### **Gegevens houder**

Naam houder : M. Hakvoort  
Website : [www.degooischeopvang.nl](http://www.degooischeopvang.nl)  
KvK nummer : 64938557  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

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

Naam GGD : GGD Gooi & Vechtstreek  
Adres : Postbus 251  
Postcode en plaats : 1400 AG Bussum  
Telefoonnummer : 035-6926377  
Onderzoek uitgevoerd door : H. Willemsen

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

Naam gemeente : Hilversum  
Adres : Postbus 9900  
Postcode en plaats : 1201 GM HILVERSUM

**Planning**

Datum inspectie	: 02-09-2021
Opstellen concept inspectierapport	: 04-11-2021
Zienswijze houder	: 17-11-2021
Vaststelling inspectierapport	: 23-11-2021
Verzenden inspectierapport naar houder	: 23-11-2021
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 23-11-2021
Openbaar maken inspectierapport	: 30-11-2021

## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Hartelijk dank voor het positieve inspectierapport. Dit bevestigt voor ons dat gastouderbureau de Gooische Opvang voldoet aan haar doelstelling, om de kwaliteit hoog te houden. Wij hebben het gesprek dan ook als zeer prettig ervaren.

Met vriendelijke groet,  
Monique Hakvoort Houder de Gooische Opvang.