



Inspectierapport

Gastouderbureau OOK (GOB)

Boterdijk 205

1424 NG De Kwakel

Registratienummer: 138423982

Toezichthouder: GGD Amsterdam

In opdracht van: Gemeente Uithoorn

Datum inspectie: 13-07-2017

Type onderzoek: Jaarlijks onderzoek

Status: definitief

Datum vaststellen inspectierapport: 07-08-2017

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Personeel

Veiligheid en gezondheid

Ouderrecht

Kwaliteit gastouderbureau

Inspectie-items

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Op 13 juli 2017 is op grond van artikel 1.62, tweede lid van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen een onaangekondigd jaarlijks onderzoek uitgevoerd.

In dit onderzoek is naar aanleiding van het risicoprofiel slechts een beperkt aantal kwaliteitseisen onderzocht namelijk de kwaliteitseisen op het gebied van het pedagogisch klimaat, de eisen aan het personeel, de uitvoering van het veiligheids- en gezondheidsbeleid, het ouderrecht en kwaliteit gastouderbureau. De kwaliteitseisen die zijn onderzocht staan achter in het rapport vermeld.

De toezichthouder heeft de houder in de gelegenheid gesteld om na het inspectiebezoek nog documenten aan te leveren. Deze documenten heeft de toezichthouder ontvangen op 18 juli 2017 en zijn onderdeel van de beoordeling van de betreffende kwaliteitseisen.

Beschouwing

Organisatie

Gastouderbureau OOK is een eenmanszaak die sinds 1 april 2013 de vestiging gastouderbureau OOK exploiteert. Bij het gastouderbureau zijn twee bemiddelingsmedewerkers werkzaam, waarvan de houder er een is. Gezamenlijk verzorgen zij de begeleiding en bemiddeling voor 32 actieve gastouders en de bijbehorende vraagouders. Zij worden hierbij ondersteund door een administratieve kracht. Beide bemiddelingsmedewerkers hebben een kindgerichte opleiding afgerond, zijn gekwalificeerd conform de cao Kinderopvang en hebben aanvullende VVE-scholing gevolgd zodat zij de gastouders die VVE aanbieden hierbij kunnen ondersteunen. De houder is verantwoordelijk voor de aansturing van de medewerkers en tevens is zij verantwoordelijk voor het beleid en de beleidsvoering.

Resultaten onderzoek

Het gastouderbureau besteedt veel persoonlijke aandacht aan de aangesloten gastouders door middel van o.a. (extra) huisbezoeken, scholingsdagen en telefonisch contact. Momenteel is men druk bezig het volledige beleid te actualiseren en op diverse plaatsen aan te vullen. Dit betreft onder andere het pedagogisch beleid en het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

De administratie van het gastouderbureau is op orde en bevat alle verplichte informatie. De toezichthouder heeft steekproefsgewijs de dossiers van vier gastouders en de daaraan gekoppelde vraagouders bekeken en geconstateerd dat de administratie compleet is en voldoet aan de gestelde eisen. Uit de steekproef is tevens gebleken dat de bemiddelingsmedewerkers aanwezig zijn bij de intakegesprekken (zowel de gesprekken met vraag- als gastouder), koppelingsgesprekken en voortgangsgesprekken.

In het inspectieonderzoek is één tekortkoming geconstateerd. In het jaaroverzicht van de voorziening voor gastouderopvang ontbreken twee onderdelen.

Advies aan college van B&W

De toezichthouder adviseert om vanwege de geconstateerde overtredingen handhavend op te treden conform het handhavingbeleid van de gemeente.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Pedagogisch beleidsplan

In het pedagogisch beleidsplan is in duidelijke en observeerbare termen de minimale eisen die gesteld worden aan de adressen waar opvang plaatsvindt, beschreven. Dit betreft onder andere de aparte slaapruidtes voor kinderen tot 1,5 jaar, de verplichte aanwezigheid van rookmelders, de verplichting om de woning te allen tijde rookvrij te houden en de beschrijvingen ten aanzien van het gebruik van de binnen- en buitenruimtes. Een aandachtspunt voor de beschrijving van de binnen- en buitenruimte is dat de visie op de inrichting en het gebruik van de ruimtes minimaal wordt beschreven.

Het pedagogisch beleidsplan bevat verder in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van het aantal kinderen dat door de gastouders wordt opgevangen en de leeftijden van die kinderen. De leeftijdsopbouw en aantallen van de kinderen die door een gastouder kunnen worden opgevangen worden daarbij eveneens vermeld.

Momenteel wordt het pedagogisch beleidsplan aangepast en aangevuld op een aantal punten. Het aangepaste pedagogisch beleid zal voorafgaand aan de implementatie ter advies aan de oudercommissie worden voorgelegd. In het volgende jaarlijks onderzoek zal de toezichthouder het aangepaste pedagogische beleid beoordelen.

Pedagogische praktijk

Voorafgaand aan de start van de opvang informeren de bemiddelingsmedewerkers de gastouders tijdens het intakegesprek over de inhoud van het pedagogisch beleidsplan. Hierbij wordt gekeken of de pedagogische visie van de gastouder overeenkomt met die van het gastouderbureau. Indien blijkt dat er sprake is van verschillen van inzicht en deze inzichten te ver uit elkaar liggen, dan scheiden de wegen en komt er geen bemiddelingsrelatie tot stand of wordt deze beëindigd.

Daarnaast wordt tijdens huisbezoeken, thema-avonden en themadagen aandacht besteed aan de inhoud van het pedagogisch beleidsplan. Er vindt tevens verdieping plaats doordat gastouders een pedagogisch werkplan opstellen voor hun opvang waarbij het pedagogisch beleidsplan van gastouderbureau OOK als basis dient. De gastouders worden niet verplicht om een pedagogisch werkplan op te stellen maar het gastouderbureau stimuleert dit wel.

Daarnaast onderhouden de bemiddelingsmedewerkers intensief contact met de gastouders en vinden er naast de twee verplichte huisbezoeken per jaar ook extra (onaangekondigde) huisbezoeken plaats waarbij eveneens aandacht is voor de uitvoering van het pedagogisch beleidsplan. Tot slot wordt ook tijdens studiedagen en/of bijeenkomsten geregeld aandacht besteed aan de inhoud van het pedagogisch beleidsplan en het pedagogisch handelen van de gastouders. In de afgelopen periode zijn er naast een gastouderdag ook twee themavonden georganiseerd (behandelde thema's zijn intervisie en logopedie).

Gebruikte bronnen:

- Document: 'Pedagogisch beleidsplan', versie onbekend, reeds in het bezit van de GGD en ontvangen op 2 juni 2016
- Document: 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', retour ontvangen op 22 juni 2017
- Gesprek met de houder en bemiddelingsmedewerker

Verklaring omtrent het gedrag

Tijdens het jaarlijks onderzoek in november 2016 is beoordeeld dat alle personen die werkzaam zijn bij het gastouderbureau in het bezit zijn van een geldige verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven na 1 maart 2013. Dit betrof de houder (en tevens bemiddelingsmedewerker), een tweede bemiddelingsmedewerker en een administratief medewerker. Sinds het laatste onderzoek is er geen nieuw personeel in dienst getreden.

Personeelsformatie per gastouder

De bemiddelingsmedewerkers verklaren tijdens het inspectiebezoek dat per aangesloten gastouder op jaarbasis ten minste zestien uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. Het aantal geregistreerde gastouders is 38 (bron: LRKP d.d. 11 juli 2017). Bij drie gastouders is de bemiddeling recent beëindigd en is het wijzigingsformulier onderweg naar de gemeente. Bij drie andere gastouders is de bemiddelingsrelatie al langere tijd beëindigd, is een wijzigingsformulier opgestuurd naar de betreffende gemeente, maar moet het wijzigingsformulier nog verwerkt worden.

De houder verricht zelf gemiddeld 36 uur per week werkzaamheden voor het gastouderbureau waaronder begeleiding en bemiddeling. De tweede bemiddelingsmedewerker is 28 uur per week werkzaam bij het gastouderbureau en de administratieve kracht werkt 16 uur per week bij het gastouderbureau.

De uren van begeleiding en bemiddeling worden o.a. besteed aan intakegesprekken met vraag- en gastouders, koppelingsgesprekken, voortgangsgesprekken met de gastouders, evaluatiegesprekken met de vraagouders, het beantwoorden van vragen (telefonisch, per e-mail en via Whatsapp) en het aanbieden van scholingen (waaronder de thema-avonden en een jaarlijkse gastouderdag). Naast de twee minimale huisbezoeken die op jaarbasis plaatsvinden, worden ook extra huisbezoeken afgelegd.

Met name bij gastouders waarvoor geen nieuwe koppelingen tot stand komen, bijvoorbeeld omdat de opvang alleen plaatsvindt voor een kleinkind, wordt extra aandacht besteed om toch aan de minimale zestien uur aan begeleiding en bemiddeling te komen. De houder heeft deze groep gastouders goed in kaart en legt bijvoorbeeld extra huisbezoeken af en neemt extra telefonisch contact op om voldoende zicht te houden op de kwaliteit van de opvang.

Sinds begin 2017 is het gastouderbureau overgestapt op het online administratiesysteem ROSA. Momenteel is men nog bezig om alle documenten en dergelijke op te nemen in het nieuwe administratiesysteem. Ook niet alle huisbezoeken en gesprekken zijn al geadministreerd in het systeem, een deel van de administratie bevindt zich nog in mappen en in de papieren agenda.

Gebruikte bronnen:

- Administratie gastouderbureau, ingezien op kantoor tijdens het inspectiebezoek d.d. 13 juli 2017
- Document: 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', retour ontvangen op 22 juni 2017
- Document: 'Bijlage 2 Gastouderland Amsterdam - overzicht medewerkers', retour ontvangen op 22 juni 2017
- Website www.landelijkregisterkinderopvang.nl, geraadpleegd op 11 juli 2017
- Inspectierapport jaarlijks onderzoek d.d. 10 november 2016
- Gesprek met de houder en bemiddelingsmedewerker

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

Uitvoering risico-inventarisatie

De houder draagt er zorg voor dat de bemiddelingsmedewerkers samen met de gastouder op elk opvangadres, in elke ruimte die voor de op te vangen kinderen toegankelijk is een risico-inventarisatie de veiligheids- en gezondheidsrisico's op te nemen. Hiervoor wordt gebruikgemaakt van een digitale inventarisatie van iRosa. Hierin is een groot aantal veiligheidsrisico's op de thema's verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden opgenomen evenals een groot aantal gezondheidsrisico's op de thema's ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen. Deze algemene risico's kunnen per opvangvoorziening worden aangevuld met de locatiespecifieke risico's. De risico-inventarisatie wordt blanco aan de gastouder toegezonden zodat deze zich alvast kan voorbereiden. Vervolgens wordt tijdens een huisbezoek samen met de bemiddelingsmedewerker het huis doorgelopen en worden de aanwezige veiligheids- en gezondheidsrisico's vastgelegd in de risico-inventarisatie.

Plan van aanpak: het reduceren van aanwezige veiligheids- en gezondheidsrisico's

De bemiddelingsmedewerker bespreekt aan de hand van de risico's die zijn vastgelegd in de risico-inventarisaties met de gastouder welke maatregelen genomen moeten worden om de risico's te reduceren. Sommige maatregelen vereisen eenmalige acties, maar de meeste maatregelen zijn gedragsmaatregelen die zijn vastgelegd in afspraken. Voor een aantal belangrijke thema's zijn protocollen opgesteld waarin instructies zijn opgenomen ten aanzien van het handelen van de gastouders gedurende de gastouderopvang. Dit zijn onder andere onderwerpen als veilig slapen, vervoer en medicijnverstrekking. Een groot aantal algemene afspraken is vastgelegd in het plan van aanpak dat behoort bij de risico-inventarisatie. In de afgelopen periode zijn bij alle voorzieningen voor gastouderopvang zogenaamde 'noodtassen' uitgedeeld die in het geval van een calamiteit meegenomen kunnen worden.

De vraagouder kan de risico-inventarisatie inzien op het opvangadres waar een afschrift beschikbaar is. De vraagouder dient ter bevestiging dat deze gelezen is, de risico-inventarisatie digitaal te ondertekenen.

In het najaar van 2017 wordt een dag die in het teken zal staan van veiligheid georganiseerd. Deze dag is voor zowel gastouders, vraagouders, gastkinderen als huisgenoten. De brandweer heeft toegezegd medewerking te zullen verlenen aan deze informatieve dag.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vastgesteld voor de eigen organisatie. Hierbij is gebruikgemaakt van de meldcode die door de brancheorganisatie is opgesteld (versie juli 2013) en daarbij wordt gebruikgemaakt van de bijbehorende handleiding. In deze meldcode is onder andere de meldplicht bij 'signalen van mogelijk geweld- of zedendelict door een collega jegens een kind' opgenomen.

Het gastouderbureau draagt er zorg voor dat alle bij het gastouderbureau aangesloten gastouders de meldcode naleven en bevordert de kennis en het gebruik ervan. Dit gebeurt o.a. tijdens studiedagen en studieavonden waarbij aan de hand van thema's en casuïstiek de meldcode met gastouders wordt besproken. Ook de bemiddelingsmedewerkers volgen extra scholing met betrekking tot het gebruik van de meldcode en in ieder geval een van beide bemiddelingsmedewerkers gaat binnenkort starten met de opleiding tot aandachtsfunctionaris via de Landelijke Vakgroep Aandachtsfunctionarissen.

Gebruikte bronnen:

- Administratie gastouderbureau, ingezien op kantoor tijdens het inspectiebezoek d.d. 13 juli 2017
- Document: 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', retour ontvangen op 22 juni 2017
- Document: 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling', versie juli 2013, reeds in het bezit van de GGD
- Document: 'Protocol noodplan', versie onbekend, reeds in het bezit van de GGD en ontvangen op 2 juni 2016
- Document: 'Protocol slapen', versie februari 2015, reeds in het bezit van de GGD en ontvangen op 2 juni 2016
- Document: 'Protocol vervoer', versie onbekend, reeds in het bezit van de GGD en ontvangen op 2 juni 2016
- Document: 'Protocol medicijnverstrekking', versie onbekend, reeds in het bezit van de GGD en ontvangen op 2 juni 2016
- Document: 'Concept afsprakenlijst + protocollen', versie onbekend, reeds in het bezit van de GGD en ontvangen op 21 november 2016
- Document: 'Verkorte versie meldcode kindermishandeling', versie november 2016, reeds in het bezit van de GGD en ontvangen op 21 november 2016
- Document: 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling', versie juli 2013, reeds in het bezit van de GGD
- Document: 'Risico-inventarisatie en evaluatie', versie onbekend, ontvangen op 18 juli 2017
- Gesprek met de houder en bemiddelingsmedewerker

Informatie

In de schriftelijke overeenkomst, de 'Overeenkomst Gastouderbureau Ook en ouder(s)', die het gastouderbureau met de vraagouder afsluit, is het aantal af te nemen uren per maand opgenomen en de uurprijs die daarbij wordt gehanteerd. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de opbouw van de 'uitvoeringskosten' (bureaukosten) voor het gastouderbureau en de 'opvangkosten' voor de gastouder. Hiermee laat de houder duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat.

Op de website van het gastouderbureau is het meest recente inspectierapport van het gastouderbureau te downloaden. Ten tijde van het inspectiebezoek zijn er geen rapporten van gastouders beschikbaar via de website van het gastouderbureau. De houder heeft tijdens het inspectiebezoek toegelicht dat het de bedoeling is dat de rapporten te downloaden zijn via de gastouders die allen een eigen onderdeel hebben/krijgen op de vernieuwde website. Omdat nog niet alle gastouders hun teksten en foto's hiervoor hebben aangeleverd, heeft de houder direct na het onderzoek onder het kopje 'vraagouders' een link geplaatst. Via deze link komen ouders en andere geïnteresseerden bij het overzicht in het LRKP waar alle voorzieningen voor gastouderopvang staan vermeld die zijn aangesloten bij Gastouderbureau OOK. Door vervolgens de betreffende gastouder te selecteren, komt men op de persoonlijke pagina van de voorziening. Hier kan men alle gepubliceerde rapporten downloaden.

De klachtenregeling is geplaatst op de website van het gastouderbureau waarmee ouders voldoende worden geïnformeerd over de regeling. De houder heeft gedurende het inspectieonderzoek de klachtenregeling aangepast om aan de nieuwe eisen te kunnen voldoen. De aangepaste klachtenregeling moet nog onder de aandacht van de ouders worden gebracht en op de website worden geplaatst. In de aangepaste klachtenregeling worden ouders op passende wijze geïnformeerd over de mogelijkheid om geschillen voor te leggen aan de geschillencommissie.

Oudercommissie

De houder heeft een oudercommissie ingesteld. De oudercommissie bestaat momenteel uit drie leden. Sinds het laatste inspectiebezoek in november 2016 is o.a. de klachtenregeling gewijzigd. Deze is ter advies voorgelegd aan de oudercommissie. De oudercommissie heeft een paar suggesties gedaan die door de houder zijn overgenomen. Tijdens het inspectiebezoek hebben de bemiddelingsmedewerkers toegelicht dat op korte termijn conceptversies van het veiligheids- en gezondheidsbeleid (protocollen en werkinstructies) alsmede het pedagogisch beleidsplan ter advies aan de oudercommissie voorgelegd zullen worden. De adviesvragen hiervoor worden momenteel voorbereid.

Klachten en geschillen

Uit de gegevens in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP) blijkt dat de houder per 4 januari 2016 is aangesloten bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie.

De klachtenregeling voorziet in de afhandeling van klachten over een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind en de overeenkomst tussen de houder en de ouder. De regeling voldoet aan de eisen en voorziet er verder in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder indient, dat de houder de klacht zorgvuldig onderzoekt en dat de houder de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling en de klacht. Daarnaast voorziet de regeling erin dat de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld. Tot slot voorziet de regeling er ook in dat de houder de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt en in dit oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Momenteel ligt er een nieuwe (concept)versie van de interne klachtenregeling ter advies bij de oudercommissie.

Gebruikte bronnen:

- Document: 'Overeenkomst gastouderbureau OOK en ouder(s)', versie onbekend, reeds in het bezit van de GGD en ontvangen op 15 oktober 2015
- Document: 'Intern klachtenreglement', versie november 2016, reeds in het bezit van de GGD en ontvangen op 21 november 2016
- Document: 'Concept klachtenreglement', versie juni 2017, ontvangen op 18 juli 2017
- Website www.landelijkregisterkinderopvang.nl, geraadpleegd op 11 juli 2017
- Website www.gastouderbureau-ook.nl, geraadpleegd op 11, 26 en 27 juli 2017
- Gesprek met de houder en de bemiddelingsmedewerker

Kwaliteitscriteria

Gesprekken en huisbezoeken

De bemiddelingsmedewerkers dragen er zorg voor dat per adres waar opvang plaatsvindt beoordeeld wordt hoeveel kinderen, van welke leeftijd, verantwoord opgevangen kunnen worden. Hierbij wordt o.a. rekening gehouden met het aantal en de leeftijden van de eigen kinderen, het aantal en de leeftijden van kinderen die via een ander gastouderbureau worden opgevangen, de inrichting en oppervlakte van de binnen- en buitenruimte en de capaciteiten van de gastouder.

De houder draagt er verder ook zorg voor dat alle bij het gastouderbureau aangesloten gastouders tijdens de opvang de voorschreven voertaal spreken. Dit is vastgelegd in het pedagogisch beleidsplan.

Uit de administratie van het gastouderbureau blijkt dat de houder er zorg voor draagt dat de intakegesprekken zowel met de gast- als de vraagouders worden gevoerd. De intakeformulieren dienen als leidraad tijdens de intakegesprekken en daarop wordt belangrijke informatie ingevuld. Intakegesprekken met de vraagouders worden in de meeste gevallen telefonisch gevoerd. Na de intakegesprekken volgt in de regel het koppelingsgesprek, in sommige gevallen voorafgegaan door een kennismakingsgesprek tussen vraagouder en gastouder. Zowel het intakegesprek met de gastouder als het koppelingsgesprek vindt plaats op het voorgenomen opvangadres in het bijzijn van de bemiddelingsmedewerker.

Uit de steekproef onder vier gastouders is gebleken dat ieder opvangadres minstens tweemaal per jaar wordt bezocht, waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken. Tijdens het andere huisbezoek wordt onder andere de jaarlijkse risico-inventarisatie uitgevoerd.

Evaluatie met de vraagouders

Tijdens het voorgaande jaarlijks onderzoek is geconstateerd dat de evaluatie werd uitgevoerd aan de hand van een digitaal evaluatieformulier dat op verzoek telefonisch werd nabesproken. De evaluatie dient echter in alle gevallen mondeling te gebeuren (met schriftelijke verslaglegging).

In het huidige onderzoek is gebleken dat het beleid is aangepast. Vraagouders ontvangen nog steeds een digitaal evaluatieformulier, echter wordt nu in alle gevallen gebeld. In de praktijk blijken veel ouders weinig behoefte te hebben aan een evaluatiegesprek als de opvang voorspoedig is verlopen. Het blijft daarom lastig om ouders te spreken te krijgen voor een evaluatiegesprek. De bemiddelingsmedewerkers doen om die reden steeds vaker de evaluatiegesprekken ook tussentijds als zij ouders al voor andere zaken aan de telefoon hebben (bijvoorbeeld bij uitbreiding van uren of bij wisseling van dagen).

Administratie gastouderbureau

Overeenkomsten

In de overeenkomst die wordt gesloten tussen het gastouderbureau en de vraagouder zijn o.a. de volgende gegevens opgenomen: de voor de gastouderopvang te betalen prijs per uur, de hoogte van de bemiddelingskosten en de naam en geboortedatum evenals het aantal uren gastouderopvang per kind per jaar. In de overeenkomst tussen de gastouder en de vraagouder, die tevens door het gastouderbureau wordt ondertekend, is het unieke registratienummer van de gastouder opgenomen. In de overeenkomsten die sinds dit jaar worden gesloten tussen het gastouderbureau en de vraagouder is ook het adres, de postcode en de woonplaats van het kind opgenomen. Tot 2017 werden alleen het adres, de postcode en de woonplaats van de vraagouder opgenomen maar dat hoeft niet in alle gevallen gelijk te zijn aan de adresgegevens van het kind. Voor contracten die voor 2017 zijn afgesloten wordt momenteel gekeken op welke wijze deze aangevuld of aangepast zullen worden.

Gevoerde administratie

De urenregistratie wordt verwerkt met behulp van het administratiesysteem ROSA. Alle betalingen lopen via de aparte bankrekening van het gastouderbureau. Na ontvangst van de betaling van de vraagouder wordt binnen vijf werkdagen het geld doorbetaald aan de gastouder.

In de administratie is een dossier per vraag- en gastouder waarin o.a. kopieën van de overeenkomsten, afschriften van kwalificaties, verklaringen omtrent het gedrag, gespreksverslagen en verslagen van huisbezoeken, afschriften van de risico-inventarisaties en het plan van aanpak, facturen etc zijn opgeslagen. Tevens bevat de administratie een overzicht van alle aangesloten gastouders en alle ingeschreven kinderen.

In dit jaarlijkse inspectieonderzoek zijn de dossiers van vier gastouders en de bijbehorende vraagouders bekeken. Het is gebleken dat het gastouderbureau er zorg voor draagt dat alle punten in de administratie op orde zijn. Zo bevat de administratie o.a. de volgende verplichte onderdelen:

- een schriftelijke overeenkomst per vraagouder;
- kopieën van de verklaringen omtrent het gedrag van de gastouders;
- een origineel van de door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie en het bijbehorende plan van aanpak veiligheid en gezondheid.

Jaaroverzichten

Vraagouders ontvangen per kind een apart jaaroverzicht. Dit jaaroverzicht bevat het aan het gastouderbureau over dat jaar betaalde bedrag per kind, een opgave van het aantal uren per jaar dat per kind is afgenomen en de gemiddelde uurprijs per kind. Tevens bevat het jaaroverzicht de voorzieningen voor gastouderopvang waar de

vraagouder gebruik van maakt onder vermelding van het unieke registratienummer van deze gastouders.

Het jaaroverzicht voor de voorziening voor gastouderopvang bevat het unieke registratienummer van de voorziening, de naam van de gastouder, het door het gastouderbureau betaalde bedrag per jaar, het aantal uren afgenomen opvang en de naam met het burgerservicenummer van de vraagouders die gebruikmaken of hebben gemaakt van de voorziening. In het jaaroverzicht ontbreekt echter de geboortedatum van de gastouder en de gemiddelde uurprijs *per kind* per jaar.

Op basis hiervan is geconstateerd dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan:

- De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang. (art 1.56 lid 1 lid 6 sub a Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub f Regeling wet kinderopvang.)

Gebruikte bronnen:

- Document: 'Pedagogisch beleidsplan', versie onbekend, reeds in het bezit van de GGD en ontvangen op 2 juni 2016
- Document: 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', retour ontvangen op 22 juni 2017
- Document: 'Overzicht aangesloten gastouders', ontvangen op 11 juli 2017
- Document: 'Jaaroverzicht vraagouder', ontvangen op 18 juli 2017
- Document: 'Jaaroverzicht gastouder', ontvangen op 18 juli 2017
- Administratie gastouderbureau, ingezien tijdens het inspectiebezoek
- Gesprek met de houder en de bemiddelingsmedewerker

Inspectie-items

Pedagogisch beleid

Pedagogisch beleidsplan

- 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.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld.

Pedagogische praktijk

- De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders het pedagogisch beleid uitvoeren.

Personeel

Verklaring omtrent het gedrag

- De houder en personen werkzaam bij een onderneming waarmee de houder het gastouderbureau exploiteert zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven vanaf 1 maart 2013.

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.

Veiligheid en gezondheid

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

- De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder op elk opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de veiligheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden.
- De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid.
- De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder op elk opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de gezondheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden.
- De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie gezondheid.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

- De houder heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld die ten minste de volgende elementen bevat:
 - een stappenplan met omschrijving van de stappen voor het omgaan door gastouders met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
 - een toedeling van verantwoordelijkheden per gastouder bij de stappen;
 - specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld;
 - specifieke aandacht voor de wijze waarop gastouders moeten omgaan met vertrouwelijke gegevens.
- De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode bij het personeel.
- De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders de meldcode naleven.

Ouderrecht

Informatie

- De houder van het 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.
- De houder 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.
- De houder brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van de ouders.
- De houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

Oudercommissie

- De houder 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 waar maximaal 50 gastouders zijn aangesloten. De houder heeft zich aantoonbaar voldoende ingespannen om een oudercommissie in te stellen en biedt de ouders de gelegenheid deel te nemen aan een oudercommissie.
- Als er conform artikel 1.58 tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, betreft de houder 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;
 - de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten;
 - wijziging van de prijs van kinderopvang.

Klachten en geschillen

- De houder treft 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.
- De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder 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.
- De houder van een gastouderbureau is aangesloten bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie voor het behandelen van:
 - a) geschillen tussen houder en ouder over:
 - een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind;
 - de overeenkomst tussen de houder en de ouder.
 - b) geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijke adviesrecht.

Kwaliteit gastouderbureau

Kwaliteitscriteria

- De houder draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden.
- De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders tijdens de opvang de voorgeschreven voertaal gebruiken.
(art 1.55 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
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 vastgestelde gedragscode.
- De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de gastouder.
- De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de vraagouder.
- De houder draagt zorg voor een koppelingsgesprek voor elke nieuwe koppeling tussen vraag- en gastouder in de woning waar de opvang plaats vindt.
- De houder draagt er zorg voor dat ieder opvangadres minstens twee maal per jaar wordt bezocht, waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken.
- De houder evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast.

Administratie gastouderbureau

- De administratie van het gastouderbureau bevat een schriftelijke overeenkomst per vraagouder.
- De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de verklaringen omtrent gedrag van de gastouders en andere personen zoals huisgenoten van 18 jaar en ouder die op hetzelfde adres hun hoofdverblijf hebben, vrijwilligers en stagiar(e)s.
- In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van de vraagouders aan het gastouderbureau inzichtelijk.
- In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau werkzame beroepskrachten.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen.

- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per vraagouder.
- De administratie van het gastouderbureau is zodanig ingericht dat de gegevens tijdig kunnen worden verstrekt ter controle op de naleving van de wettelijke eisen die voor het gastouderbureau gelden.
- Het gastouderbureau stelt de administratie onverwijld beschikbaar op verzoek van de toezichthouder indien deze niet op de plaats van de vestiging aanwezig is.

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : Gastouderbureau OOK
KvK-vestigingsnummer : 000026625954
Website : <http://www.gastouderbureau-OOK.nl>
Aantal kindplaatsen : 0
Gesubsidieerde voorschoolse educatie : Nee

Gegevens houder

Naam houder : Christina Adriana Maria Bouma-Verbeek
KvK-nummer : 57191115
Website :

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Amsterdam Inspectie kinderopvang
Postadres : Postbus 2200
Postcode en plaats : 1000 CE AMSTERDAM
Telefoonnummer : 020 555 55 75
Onderzoek uitgevoerd door : Mw. drs. M.F.A. Hammerstein

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam : Gemeente Uithoorn
Postadres : Laan van Meerwijk 16
Postcode en plaats : 1423 AJ UITHOORN

Planning

Datum inspectiebezoek : 13-07-2017
Opstellen concept inspectierapport : 27-07-2017
Zienswijze houder : 07-08-2017
Vaststellen inspectierapport : 07-08-2017
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie : 09-08-2017
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 09-08-2017
Openbaar maken inspectierapport :

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

De houder van het gastouderbureau heeft tijdens het hoor- en wederhoor aangegeven geen gebruik te maken van de mogelijkheid om een zienswijze aan het rapport toe te voegen.