



## Inspectierapport

### **Be Kind Gastouder Service (GOB)**

Lumièrestraat 90  
1087 KH Amsterdam

Registratienummer: 111201925

Toezichthouder : GGD Amsterdam  
In opdracht van : Gemeente Amsterdam  
Datum inspectie : 14-10-2019  
Type onderzoek : Jaarlijks onderzoek  
Status : definitief  
Datum vaststellen inspectierapport : 26-11-2019

# Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Registratie en wijzigingen

Pedagogisch beleid

Personeel

Veiligheid en gezondheid

Ouderrecht

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Inspectie-items

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

# Het onderzoek

## Onderzoeksopzet

Op 14 oktober 2019 is op grond van artikel 1.62, tweede lid van de Wet kinderopvang een aangekondigd jaarlijks onderzoek uitgevoerd. Er is een volledig onderzoek op alle domeinen uitgevoerd. De toezichthouder heeft de houder in de gelegenheid gesteld om na het inspectiebezoek nog documenten aan te leveren. Deze documenten heeft de toezichthouder op 24 oktober 2019 ontvangen en beoordeeld onder de betreffende kwaliteitseisen.

Aan de houder is een herstelaanbod op 29 oktober 2019 gedaan, hiervan heeft de houder gebruik gemaakt.

## Beschouwing

### Organisatie

Bij het gastouderbureau werken twee bemiddelingsmedewerkers, waarvan de houder er een is. Gezamenlijk verzorgen zij de begeleiding en bemiddeling voor 33 actieve gastouders en de bijbehorende vraagouders. Het gastouderbureau opereert regionaal en biedt op dit moment vooral gastouderopvang in Amsterdam.

### Resultaten onderzoek

Uit telefonisch contact met vier verschillende gastouders blijkt dat de gastouders erg tevreden zijn over de begeleiding en bemiddeling door het gastouderbureau. De bemiddelingsmedewerkers komen op meerdere momenten in het jaar bij de gastouders langs, zijn altijd goed bereikbaar voor de gastouders (telefonisch en per e-mail), worden als zeer betrokken ervaren en organiseren meerdere keren per jaar bijeenkomsten en scholing voor de gastouders; dit alles wordt door de gastouders als zeer positief ervaren.

Ook de toezichthouder heeft in het onderzoek geconstateerd dat er veel persoonlijke aandacht wordt besteed aan de aangesloten gastouders door middel van o.a. (extra) huisbezoeken en scholingsdagen. Ook de betrokkenheid onder de gastouders is groot. Dit blijkt ook aan hun deelname aan de werkoverleggen 'Samen Be Kind' waar in 2018 een start mee is gemaakt. De samenstelling is mede afhankelijk van de onderwerpen die behandeld worden. Het afgelopen jaar is er bijvoorbeeld een bijeenkomst 'Samen Be Kind' gewijd aan opvang bij de vraagouder thuis (de 'nanny-opvang').

De toezichthouder heeft steekproefsgewijs de dossiers van drie gastouders en de bijbehorende negen vraagouders onderzocht om te beoordelen of de administratie van de houder aan de gestelde eisen voldoet. Hierbij heeft de toezichthouder onder andere aandacht besteed aan de overeenkomsten tussen het gastouderbureau en de vraagouders, de risico-inventarisaties veiligheid en gezondheid, het voortgangsgesprek met de gastouder en de evaluatie met de vraagouder. Niet in alle gevallen is het gelukt om het jaarlijkse evaluatiegesprek met de vraagouder te voeren. De administratie voldoet verder aan alle gestelde eisen.

### Herstelaanbod

Tijdens het onderzoek is geconstateerd dat de informatievoorziening niet geheel aan alle eisen voldoet. Daarnaast is het, ondanks de vele inspanningen van de bemiddelingsmedewerkers, niet in alle gevallen gelukt om de geboden opvang met de vraagouders te evalueren. De houder heeft gebruikgemaakt van een herstelaanbod en voldoet binnen de onderzoekstermijn aan de voorwaarden ten aanzien van de informatievoorziening. Om te kunnen voldoen aan de eisen omtrent de verplichte jaarlijkse evaluatie is de houder afhankelijk van de medewerking van de vraagouders. Uit het onderzoek is gebleken dat het, ondanks herhaalde inspanningen van de houder en een zorgvuldige werkwijze, niet in alle gevallen is gelukt om de opvang met de vraagouders te evalueren (zie toelichting toezichthouder bij 'kwaliteitscriteria').

## Advies aan college van B&W

De toezichthouder heeft tijdens het onderzoek overtredingen geconstateerd. De houder heeft gebruikgemaakt van een herstelaanbod maar heeft niet alle overtredingen binnen de onderzoekstermijn

kunnen opheffen. Om te kunnen voldoen aan de eisen omtrent de verplichte jaarlijkse evaluatie is de houder afhankelijk van de medewerking van de vraagouders. Uit het onderzoek is gebleken dat het, ondanks herhaalde inspanningen van de houder en een zorgvuldige werkwijze, niet in alle gevallen is gelukt om de opvang met de vraagouders te evalueren (zie toelichting toezichthouder bij 'kwaliteitscriteria'). Rekeninghoudend met bovengenoemde omstandigheden adviseert de toezichthouder om hiervoor niet handhavend op te treden. De overige overtredingen heeft de houder binnen de onderzoekstermijn opgeheven zodat de toezichthouder adviseert niet handhavend op te treden.

# Observaties en bevindingen

## Registratie en wijzigingen

### Registratie

Het gastouderbureau is een organisatie die gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt en door tussenkomst van wie de betaling van ouders aan gastouders geschiedt. Uit een steekproef onder twaalf vraagouders is gebleken dat de gastouderopvang geschiedt op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van het gastouderbureau en de ouder.

### Wijzigingen

De koppelingen in het Landelijk Register Kinderopvang komen overeen met het overzicht van aangesloten gastouders in de administratie van de houder. Uit de steekproef is gebleken dat de houder wijzigingen in de gegevens, nadat deze wijzigingen aan de houder bekend zijn geworden, onverwijld meedeelt aan het college met het verzoek de gegevens te wijzigen.

### Gebruikte bronnen:

- Schriftelijke overeenkomsten tussen gastouderbureau en vraagouders, ingezien tijdens het inspectiebezoek op 14 oktober 2019
- Gesprek met de houder en bemiddelingsmedewerker
- Inspectieonderzoek

# Pedagogisch beleid

## Pedagogisch beleidsplan

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

In deze visie is onder andere het volgende opgenomen:

*'Vriendelijkheid ("BE KIND") staat hoog in het vaandel bij BE KIND. Onder "vriendelijk zijn" valt behulpzaam, attent, beleefd, lief, goedaardig en welwillend zijn. "BE KIND" kan je ook interpreteren als: "Laat een kind een kind zijn." BE KIND Gastouder Service vindt "spelen" hét middel om de kinderen voor te bereiden op te maatschappij (bijvoorbeeld naar school gaan). Door (samen) te spelen, leert een kind op een ongedwongen manier. Spelen is een wisselwerking tussen kijken, luisteren, spreken, nadoen, uitproberen, bedenken, ontdekken en opnieuw beginnen. Door te spelen worden telkens sociale, emotionele en cognitieve vaardigheden aangesproken, geoefend en vergroot. Het is ook van belang dat het kind mag zijn wie het is. BE KIND zet zich daarnaast in voor een veilige en vertrouwde omgeving waar de verzorging en aandacht zoveel mogelijk op de behoeftes van het kind worden afgestemd'.*

## Pedagogische basisdoelen

De kangoeroe is gekozen als het symbool voor Be Kind. Wat betreft de uitwerking van de vier pedagogische basisdoelen heeft de houder deze uitgewerkt aan de hand van de kangoeroe: 'de buidel' die staat voor de emotionele veiligheid, 'springend vooruit' waarmee invulling wordt gegeven aan de wijze waarop de persoonlijke competenties van kinderen gestimuleerd worden, 'de roedel' waarbij beschreven wordt op welke wijze de sociale competenties van kinderen worden gestimuleerd en tot slot 'de leermeester' waarbij wordt beschreven op welke wijze de overdracht van normen en waarden plaatsvindt. Al deze doelen worden uitgewerkt aan de hand van vijf pedagogische middelen, namelijk de interactie tussen gastouder en gastkind, de samenstelling van de groep, het activiteiten aanbod, de binnen- en buitenruimte van de opvanglocatie en het spel- en ontwikkelingsmateriaal.

In het pedagogische beleidsplan is in duidelijke en observeerbare termen beschreven op welke wijze de emotionele veiligheid van de kinderen wordt gewaarborgd, op welke wijze de persoonlijke en sociale competenties worden gestimuleerd en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt. Hierbij is duidelijk onderscheid gemaakt tussen de verschillende leeftijdscategorieën (0-18 maanden, 18 maanden tot 4 jaar, 4-6 jaar en 7-12 jaar) zodat de gastouder voor elke leeftijdsfase handvatten heeft hoe te handelen.

## Eisen aan voorzieningen

In het pedagogisch beleidsplan wordt in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving gegeven van de eisen, die aan voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld. Deze eisen hebben onder andere betrekking op de buiten- en binnenspeelruimtes en op de slaapruijme.

Daarnaast is opgenomen dat de woning te allen tijde rookvrij dient te zijn en voorzien moet zijn van voldoende goed functionerende rookmelders.

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

## Pedagogische praktijk

Tijdens het intakegesprek met de gastouder wordt de pedagogische visie besproken. Het gastouderbureau voert een selectiebeleid waarbij o.a. 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 komt er geen bemiddelingsrelatie tot stand. Maar ook na de start van de opvang is het pedagogisch handelen continu onderwerp van gesprek. Er wordt bijvoorbeeld tijdens de voortgangsgesprekken door de bemiddelingsmedewerkers aan de hand van de observaties veel aandacht besteed aan het pedagogisch handelen van de gastouder. Verder worden ook de studiedagen en de gastouderbijeenkomsten die door het gastouderbureau worden georganiseerd, vaak gebruikt om aandacht te besteden aan de inhoud van het pedagogisch beleidsplan en het pedagogisch handelen van de gastouders. Net als de 'Samen Be Kind'-bijeenkomsten.

De 'Samen Be Kind'-bijeenkomsten zijn een vorm van intervisie. De groepen bestaan uit ongeveer vier tot zes gastouders waarbij de samenstelling per keer kan wisselen (afhankelijk van de onderwerpen en de behoeften van de gastouders). Uit interviews met enkele gastouders is gebleken dat deze vorm van intervisie als zeer prettig wordt ervaren.

Een van beide bemiddelingsmedewerkers heeft dit jaar de TINK-training gevolgd. TINK is een training die gericht is op het verbeteren en toepassen van de interactievaardigheden in de praktijk. Het is de bedoeling dat de bemiddelingsmedewerker, bijvoorbeeld tijdens een 'Samen Be Kind'-bijeenkomst of een studiedag, gastouders handvatten geeft om te werken aan taal- en ontwikkelingsstimulering bij jonge kinderen.

### **Gebruikte bronnen:**

- Document: 'Pedagogisch beleidsplan BE KIND Gastouder Service', versie 2.4, ontvangen op 2 oktober 2019
- Telefonisch contact met vier aangesloten gastouders op 11 oktober 2019
- Gesprek met de houder en bemiddelingsmedewerker
- Inspectieonderzoek

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

De houder en de bemiddelingsmedewerker zijn ingeschreven en gekoppeld in het Personenregister kinderopvang. De toezichthouder heeft van een grote groep aangesloten gastouders gecontroleerd of zowel de gastouders als de huisgenoten (die in de Basisregistratie Personen zijn ingeschreven op het opvangadres) zijn ingeschreven in het Personenregister kinderopvang en zijn gekoppeld aan de houder. Dit is het geval gebleken. Gastouders worden er door de bemiddelingsmedewerkers op gewezen dat ook personen die structureel aanwezig zijn op de opvanglocatie zich moeten inschrijven en koppelen in het Personenregister kinderopvang.

### **Personeelsformatie per gastouder**

De houder zelf verricht vijf dagen per week werkzaamheden voor het gastouderbureau waaronder begeleiding en bemiddeling. De tweede bemiddelingsmedewerker werkt gemiddeld 20 uur per week. Tijdens het inspectiebezoek verklaart de houder dat per aangesloten gastouder op jaarbasis ten minste zestien uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. Het aantal geregistreerde gastouders is 33 (bron: LRK d.d. 10 oktober 2019).

Uit een steekproef onder drie gastouders is gebleken dat de houder er zorg voor draagt dat per aangesloten gastouder zestien uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling, namelijk aan o.a. 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 scholing (diverse trainingen) en intervisie (de 'Samen Be Kind'-bijeenkomsten). Naast de twee minimale huisbezoeken die op jaarbasis plaatsvinden, worden ook extra huisbezoeken afgelegd.

### **Gebruikte bronnen:**

- Personenregister kinderopvang, geraadpleegd op 10 oktober 2019
- Landelijk Register Kinderopvang, geraadpleegd op 10 oktober 2019
- Document: 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', retour ontvangen op 2 oktober 2019
- Gesprek met de houder en bemiddelingsmedewerker
- Inspectieonderzoek



### Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

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

### Inventarisatie van de veiligheids- en gezondheidsrisico's

Volgens het beleid van de houder inventariseren de bemiddelingsmedewerkers jaarlijks de veiligheids- en gezondheidsrisico's die de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes met zich meebrengt. Dit blijkt ook uit de risico-inventarisaties in de administratie van het gastouderbureau.

Uit het gesprek met de houder en bemiddelingsmedewerker en de vragenlijst die door de houder voorafgaand aan het inspectiebezoek is ingevuld, blijkt dat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid voorafgaand aan de start van de exploitatie wordt uitgevoerd door de bemiddelingsmedewerker en gastouder en daarna minimaal jaarlijks wordt herhaald. Bij grote wijzigingen, bijvoorbeeld als gevolg van een verbouwing of wijziging in de leeftijdsamenstelling van de op te vangen kinderen, wordt de inventarisatie tussentijds geactualiseerd. Voor het uitvoeren van de risico-inventarisaties wordt vooralsnog altijd gebruik gemaakt van de digitale risicomonitor. De planning was om in 2019 over te stappen naar een andere methode, namelijk 'RIE-start'. Deze overstap is voorlopig uitgesteld.

Tot die tijd blijven de bemiddelingsmedewerkers werken met de digitale risicomonitor. Hierbij wordt een groot aantal veiligheidsrisico's op de thema's verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden geïnventariseerd en is een groot aantal gezondheidsrisico's op de thema's ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen opgenomen. Deze algemene risico's worden per opvangvoorziening aangevuld met de locatiespecifieke risico's.

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

Tijdens het uitvoeren van de risico-inventarisatie bespreekt de bemiddelingsmedewerker met de gastouder de maatregelen die nodig zijn om de veiligheids- en gezondheidsrisico's te reduceren. Sommige maatregelen vereisen eenmalige acties, maar de meeste maatregelen zijn gedragsmaatregelen die zijn vastgelegd in afspraken.

Indien uit de risico-inventarisaties blijkt dat er nog maatregelen getroffen moeten worden om de aanwezige risico's te reduceren, dan worden deze acties met een deadline vastgelegd in een apart actieplan. De bemiddelingsmedewerkers leggen, afhankelijk van de uit te voeren acties, opnieuw een huisbezoek af om te checken of de acties zijn uitgevoerd of ze controleren dit op een andere wijze.

Gastouders worden tijdens het uitvoeren van de risico-inventarisatie gewezen op de beleidsdocumenten (bijvoorbeeld ten aanzien van veilig slapen, medicijnverstrekking etc.) die door het gastouderbureau zijn opgesteld om risico's te verkleinen. Ook tijdens de overige huisbezoeken, zoals het koppelings- of het voortgangsgesprek, is aandacht voor afspraken ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Het merendeel van afspraken komt nu nog in individuele plannen van aanpak naar voren maar de houder is voornemens om het veiligheids- en gezondheidsbeleid van het bureau het komende jaar verder uit te breiden.

Uit een steekproef onder drie gastouders blijkt dat bovengenoemd beleid wordt uitgevoerd.

Het gastouderbureau draagt actief uit dat het gezin onderdeel is van het werk van de gastouder en tijdens huisbezoeken letten de bemiddelingsmedewerkers ook op het handelen van de huisgenoten. In de gesprekken tussen de bemiddelingsmedewerker en de gastouder wordt tevens besproken op welke wijze gastouders hun huisgenoten op de hoogte brengen van alle afspraken om de veiligheids- en gezondheidsrisico's te verkleinen tijdens de opvang.

### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld (versie januari 2019) die voldoet aan de beschreven eisen. Hiervoor is gebruikgemaakt van de meldcode die door de brancheorganisatie is opgesteld. Bij de meldcode wordt gebruikgemaakt van de bijbehorende handleiding. Zowel de meldcode als de handleiding zijn beschikbaar gesteld aan de gastouders.

De houder verklaart tijdens het inspectiebezoek dat de meldcode voor aanvang van de opvang met de gastouder wordt besproken. Er is een kopie van de meldcode en bijbehorende handleiding beschikbaar gesteld aan de gastouders.

De bemiddelingsmedewerkers bespreken de inhoud van de meldcode tijdens een van de jaarlijkse huisbezoeken met de gastouder. Ook wordt in de nieuwsbrief, tijdens de 'Samen Be Kind'-bijeenkomsten en de gastouderbijeenkomsten regelmatig aandacht besteed aan het onderwerp.

Omdat de meldcode als gevolg van onder andere het verplichte afwegingskader het afgelopen jaar is gewijzigd, heeft de houder alle gastouders geïnformeerd over de wijzigingen. Beide bemiddelingsmedewerkers hebben de training tot aandachtsfunctionaris met succes afgerond.

### **Gebruikte bronnen:**

- Document: 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling', versie juni 2018, ontvangen op 2 oktober 2019
- Document: 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', retour ontvangen op 2 oktober 2019
- Diverse protocollen, formulieren en werkafspraken, reeds in het bezit van de GGD
- Administratie gastouderbureau, ingezien op kantoor tijdens het inspectiebezoek d.d. 14 oktober 2019
- Gesprek met de houder en bemiddelingsmedewerker
- Inspectieonderzoek

## Informatie

### Schriftelijke overeenkomst

De houder laat in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat. In artikel 5 van de overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder heeft de houder opgenomen welke kosten er bij de opvang komen kijken en welk deel van de kosten naar het gastouderbureau gaan en welk deel naar de gastouder.

### Informatievoorziening

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. Dit blijkt ook uit de interviews met vijf gastouders die allen vertellen zeer tevreden te zijn over de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de bemiddelingsmedewerkers.

Het meest recente inspectierapport van het gastouderbureau is op de website geplaatst. Tevens is een link geplaatst ('inspectierapporten gastouders') naar de persoonlijke pagina van het gastouderbureau in het Landelijk Register Kinderopvang. Hier zijn alle inspectierapporten van de gastouders te downloaden. In het voorgaande onderzoek is de aanbeveling gedaan om op de eigen website duidelijke informatie te verschaffen over de wijze waarop vraagouders de betreffende rapporten kunnen downloaden. De houder geeft tijdens het huidige onderzoek aan dat er momenteel wordt gewerkt aan een nieuwe website waarbij de eerdere aanbeveling meegenomen zal worden.

Ten tijde van het onderzoek informeert de houder van het gastouderbureau de vraagouders en eenieder die daarom verzoekt onvoldoende over het te voeren beleid. Ouders en andere geïnteresseerden worden direct via de website en indirect via documenten die te downloaden zijn vanaf deze website geïnformeerd. De wijze waarop de opvang is georganiseerd (organisatie en verantwoordelijkheidstoedeling van het gastouderbureau) evenals de wijze waarop de gastouderopvang tot stand komt (intakegesprekken met zowel gast- als vraagouder) is onvoldoende concreet beschreven. Aan de houder is een herstelaanbod gedaan en deze heeft binnen de geboden termijn de overtreding opgeheven. Op de website is aanvullende informatie geplaatst waaruit blijkt dat de houder voldoende informatie geeft over de wijze waarop de gastouderopvang tot stand komt en de wijze waarop de opvang georganiseerd is. Hierbij is o.a. aandacht voor de intakegesprekken, de koppelingsgesprekken en de voortgangs- en evaluatiegesprekken.

op basis hiervan is geconstateerd dat na herstelaanbod aan de volgende voorwaarde(n) is voldaan:

- De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid.

(art 1.54a lid 1 art 1.56 lid 6 sub c Wet kinderopvang; art 7 lid 6 sub b art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang.)

## Oudercommissie

De oudercommissie bestond tot voor kort uit drie leden. Per 1 augustus 2019 bestaat de oudercommissie nog uit twee leden maar er wordt gezocht naar nieuwe leden.

In mei 2019 is, met instemming van de oudercommissie, een nieuw oudercommissiereglement vastgesteld. Hierin is o.a. opgenomen dat de oudercommissie haar eigen werkwijze bepaalt evenals de regels omtrent de wijze waarop de leden van de oudercommissie worden gekozen, de zittingsduur en het aantal leden. De leden worden gekozen uit de ouders; de houder van het gastouderbureau en personen die werken bij het gastouderbureau zijn geen lid van de oudercommissie.

Het afgelopen jaar zijn o.a. wijzigingen in de prijs van de opvang en wijzigingen in het pedagogisch beleid ter advies voorgelegd aan de oudercommissie.

## Klachten en geschillen

De houder is aangesloten bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie. Tevens heeft de houder een klachtenregeling die te downloaden is via de website van het gastouderbureau. In de klachtenregeling is opgenomen dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder van een gastouderbureau indient, de houder de klacht zorgvuldig onderzoekt, de houder de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling en de klacht zo spoedig mogelijk (uiterlijk zes weken na indiening) afhandelt. Ook is opgenomen in de regeling dat de houder de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt en in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

De houder verklaart dat het afgelopen jaar via de interne klachtenregeling geen klachten zijn ingediend.

## Gebruikte bronnen:

- Document: 'Certificaat geschillencommissie', ontvangen op 24 oktober 2019
- Document: 'Klachtenregeling', versie mei 2019, ontvangen op 24 oktober 2019
- Document: 'Overzicht medewerker(s)', vermeldende het overzicht van de oudercommissieleden, ontvangen op 2 oktober 2019
- Document: 'Klachtenvrij 2018', ontvangen op 2 oktober 2019
- Document: 'Nieuwsbrief juni 2019', ontvangen op 2 oktober 2019
- Document: 'Werkwijze en informatie voorziening Gastouders', ontvangen op 12 november 2019
- Document: 'Informatie voorziening ouders', ontvangen op 12 november 2019
- Document: 'Reglement OC', ontvangen op 24 oktober 2019
- Document: 'Algemene voorwaarden', ontvangen op 24 oktober 2019
- Document: 'Koppelingsovereenkomst', ontvangen op 24 oktober 2019
- Document: 'Overeenkomst BK - VO', ontvangen op 24 oktober 2019
- Document: 'Overeenkomst GO - VO', ontvangen op 24 oktober 2019
- Website [bekind.nl](http://bekind.nl), geraadpleegd op 14 oktober en 12 november 2019
- Website [www.landelijkregisterkinderopvang.nl](http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl), geraadpleegd op 10 oktober 2019
- Gesprek met de houder en bemiddelingsmedewerker
- Inspectieonderzoek

# Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

## Kwaliteitscriteria

### Verantwoorde opvang

Tijdens het intakegesprek met de gastouder, maar ook tijdens de huisbezoeken nadat de gastouder reeds is geregistreerd, beoordeelt de bemiddelingsmedewerker hoeveel kinderen en van welke leeftijd er verantwoord opgevangen kunnen worden bij de gastouder. Om dit zorgvuldig te kunnen doen houdt de bemiddelingsmedewerker onder andere rekening met het aantal en de leeftijden van de eigen kinderen, het aantal en de leeftijden van kinderen die (ook via een ander gastouderbureau) worden opgevangen, de opvanglocatie zelf (inrichting, oppervlakte etc.) maar ook met de capaciteiten van de gastouder. Tevens houden de bemiddelingsmedewerkers rekening met eventuele belemmeringen om naar buiten te gaan met de kinderen wanneer de woning niet over een eigen, aangrenzende buitenruimte beschikt.

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

### Intake en koppeling

Hoewel de werkwijze niet duidelijk in de informatievoorziening is opgenomen, laat de houder weten dat er in de praktijk een hele heldere werkwijze ten aanzien van de intake- en koppelingsgesprekken is. In het kader van het herstelaanbod (zie toelichting toezichthouder bij 'informatievoorziening') heeft de houder deze werkwijze uitgebreider beschreven in het beleid.

De bemiddelingsmedewerkers voeren intakegesprekken met zowel de vraagouder (veelal telefonisch) als de gastouder (op het voorgenomen opvangadres). Er zijn intakeformulieren die als leidraad dienen tijdens deze intakegesprekken en waarop belangrijke informatie wordt ingevuld. Deze formulieren worden bewaard in de administratie. Na de intakegesprekken volgt een kennismakingsgesprek tussen vraag- en gastouder en na het kennismakingsgesprek volgt het koppelingsgesprek. Dit koppelingsgesprek vindt plaats op de voorgenomen opvanglocatie in het bijzijn van zowel de vraagouder, de gastouder als de bemiddelingsmedewerker. Uit een steekproef onder vier gastouders is gebleken dat in één geval er geen intakegesprek op het adres van de voorgenomen voorziening voor gastouderopvang heeft plaatsgevonden. Dit betrof een gastouder die eerder (in 2016 en 2017) al via het gastouderbureau had gewerkt als gastouder en dit jaar haar werkzaamheden als gastouder weer wil hervatten. De houder is een herstelaanbod gedaan en heeft binnen de geboden termijn passende maatregelen getroffen door het beleid aan te passen. In het aangepaste beleid is o.a. opgenomen dat met iedere gastouder een intakegesprek wordt gehouden bij de voorgenomen voorziening voor gastouderopvang, ook wanneer de gastouder eerder bemiddeld is geweest door het gastouderbureau.

### Huisbezoeken en jaarlijkse evaluatie

Uit een steekproef onder drie gastouders is gebleken dat de gastouders minimaal twee keer per jaar (en soms vaker) bezocht worden. Onderdeel van deze huisbezoeken zijn in ieder geval het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder en de jaarlijkse risico-inventarisatie. Alle huisbezoeken (en overige contactmomenten) worden geregistreerd in het digitale administratiesysteem waardoor inzichtelijk is op welke momenten er contact is geweest met een gastouder.

Tijdens de huisbezoeken toetst de bemiddelingsmedewerker ook of de voorziening over voldoende speelruimte beschikt, of er voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruiimte is, of er voldoende buitenspeelmogelijkheden zijn die afgestemd zijn op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen, of de voorziening beschikt over voldoende en goed functionerende rookmelders en, of de voorziening te allen tijde rookvrij is.

Jaarlijks wordt de gastouderopvang met de vraagouders geëvalueerd. Deze evaluatie gebeurt mondeling (persoonlijk of telefonisch) waarvan een (kort) verslag wordt gemaakt. Uit het onderzoek is gebleken dat, ondanks herhaalde pogingen en grote inspanning van de bemiddelingsmedewerkers, het niet in alle gevallen is gelukt om de jaarlijkse evaluatiegesprekken met alle vraagouders uit te voeren.

In de praktijk blijken verschillende vraagouders weinig behoefte te hebben aan een evaluatiegesprek als de opvang naar tevredenheid verloopt en vraagt het grote inspanningen van het gastouderbureau (in de vorm van bellen, voicemail inspreken en mailen) om het evaluatiegesprek met alle vraagouders te kunnen voeren. Uit een steekproef onder twaalf vraagouders, blijkt dat het slechts in vier gevallen is gelukt om de opvang

mondeling te evalueren. In zeven gevallen heeft via een korte vragenlijst die per e-mail is verstuurd een evaluatie plaatsgevonden en in één geval is het in het geheel niet gelukt om de opvang te evalueren met de vraagouders.

Met de werkwijze in de praktijk heeft de houder op verschillende manieren en op verschillende momenten geprobeerd de verplichte evaluatiegesprekken met de vraagouders te voeren. Deze werkwijze is echter nog niet opgenomen in het beleid van de houder. De houder is een herstelaanbod gedaan en heeft binnen de geboden termijn maatregelen getroffen door het beleid aan te passen. In het aangepaste beleid wordt concreet aandacht besteed aan de werkwijze van de bemiddelingsmedewerkers, de verdeling van de contactmomenten, het aantal pogingen tot contact, de verschillende situaties om de opvang te evalueren en de wijze waarop ouders worden geïnformeerd over deze verplichting van het gastouderbureau. Met de uitvoering van deze werkwijze heeft de houder aan zijn inspanningsverplichting voldaan en zou idealiter met alle vraagouders een evaluatiegesprek plaats moeten vinden. Dit is echter niet het geval gebleken en komt doordat de houder onder alle omstandigheden afhankelijk blijft van de (tijdige) medewerking van de vraagouders.

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

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

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

op basis hiervan is geconstateerd dat na herstelaanbod aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan:

- 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 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11 lid 1 sub e Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang.)

## **Administratie gastouderbureau**

In dit jaarlijkse inspectieonderzoek zijn ten behoeve van de eisen aan de administratie, de dossiers van drie gastouders en de bijbehorende twaalf vraagouders bekeken.

### **Schriftelijke overeenkomsten**

De administratie van het gastouderbureau bevat een schriftelijke overeenkomst per vraagouder. Het gastouderbureau werkt met drie verschillende overeenkomsten: een overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder, een overeenkomst tussen het gastouderbureau en de gastouder en een koppelingsovereenkomst die wordt gesloten tussen het gastouderbureau, de vraagouder en de gastouder. Op deze overeenkomsten zijn de algemene voorwaarden van het gastouderbureau van toepassing. In de koppelingsovereenkomst die door de drie partijen wordt gesloten zijn o.a. de volgende gegevens opgenomen: het unieke registratienummer van de gastouder, de voor de gastouderopvang te betalen prijs per uur, naam en geboortedatum, het aantal uren gastouderopvang per kind per jaar, evenals de looptijd van de overeenkomst. In de overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder is de hoogte van de bemiddelingskosten opgenomen.

### **Jaaroverzichten**

De jaaroverzichten per vraagouder bevatten 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. Tevens bevat het jaaroverzicht (met vermelding van het unieke registratienummer van deze gastouders) de voorzieningen voor gastouderopvang waar de vraagouder gebruik van maakt.

Het jaaroverzicht voor de voorziening voor gastouderopvang bestaat uit twee delen. Tezamen bevatten deze overzichten alle verplichte onderdelen, namelijk het unieke registratienummer van de voorziening, de naam en geboortedatum van de gastouder, het door het gastouderbureau betaalde bedrag per jaar, het aantal uren afgenomen opvang, de gemiddelde uurprijs per kind per jaar en de naam met het burgerservicenummer van de vraagouders die gebruikmaken of hebben gemaakt van de voorziening.

## **Administratie**

De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle personen die bij dat gastouderbureau werken, met vermelding van in ieder geval naam, geboortedatum, en de behaalde diploma's en getuigschriften, evenals een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie. De urenregistratie wordt verwerkt met behulp van het administratiesysteem Portabase. Alle betalingen lopen via de bankrekening van het gastouderbureau.

Uit het inspectieonderzoek is tevens gebleken dat de administratie van het gastouderbureau een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekend origineel van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid bevat evenals de verplichte overzichten: een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen, met vermelding van naam, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en het adres en telefoonnummer van de ouders, een overzicht met alle gastouders met vermelding van o.a. de telefoonnummers van de gastouders en 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 (hieronder vallen ook de huisgenoten en structureel aanwezigen) met vermelding van in ieder geval naam, burgerservicenummer, geboortedatum, en voor wat betreft de bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders eveneens adres, postcode en woonplaats.

De urenregistratie wordt verwerkt met behulp van het administratiesysteem Portabase. Alle betalingen lopen via de bankrekening van het gastouderbureau. Tijdens het inspectiebezoek heeft de toezichthouder inzage gekregen in alle betalingen van vraagouders aan het gastouderbureau alsmede betalingen van het gastouderbureau aan gastouders.

## **Gebruikte bronnen:**

- Document: 'Algemene voorwaarden', ontvangen op 24 oktober 2019
- Document: 'Koppelingsovereenkomst', ontvangen op 24 oktober 2019
- Document: 'Overeenkomst BK - VO', ontvangen op 24 oktober 2019
- Document: 'Overeenkomst GO - VO', ontvangen op 24 oktober 2019
- Jaaropgave vraagouder, ontvangen op 24 oktober 2019
- Jaaropgave gastouder (twee delen), ontvangen op 24 oktober 2019
- Document: 'Kindoverzicht', ontvangen op 2 oktober 2019
- Document: 'Gastouderoverzicht', ontvangen op 2 oktober 2019
- Document: 'Overzicht medewerker(s)', ontvangen op 2 oktober 2019
- Document: 'Overzicht medewerkers 2', ontvangen op 24 oktober 2019
- Document: 'Voortgangsgesprek GO', ontvangen op 24 oktober 2019
- Document: 'Werkwijze evaluatie en voortgang', ontvangen op 24 oktober 2019
- Document: 'Overige aanwezigen GO', ontvangen op 2 oktober 2019
- Gesprek met de houder en bemiddelingsmedewerker
- Document: 'Werkwijze en informatie voorziening Gastouders', ontvangen op 12 november 2019
- Document: 'Informatie voorziening ouders', ontvangen op 12 november 2019
- Document: 'Werkwijze jaarlijkse evaluatie VO', ontvangen op 12 november 2019
- Website bekind.nl, geraadpleegd op 10 oktober en 12 november 2019
- Inspectieonderzoek

# Inspectie-items

## Registratie en wijzigingen

### Registratie

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

### Wijzigingen

- De houder van een gastouderbureau doet van een wijziging in de daartoe aangewezen gegevens onverwijld mededeling aan het college, nadat deze wijziging hem bekend is geworden. Hierbij verzoekt de houder de gegevens te wijzigen.

## Pedagogisch beleid

### Pedagogisch beleidsplan

- De houder van een gastouderbureau stelt een pedagogisch beleidsplan vast waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven.
- 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.
- 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 van een gastouderbureau voert een zodanig beleid dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders een pedagogisch beleid uitvoeren dat in de praktijk leidt tot verantwoorde kinderopvang.

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

### 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 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.

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

### **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

- De houder van een gastouderbureau stelt voor de gastouders een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden. De door de houder voor de gastouders vast te stellen meldcode bevat ten minste de volgende elementen:
  - a. een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door gastouders met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
  - b. een afwegingskader op basis waarvan gastouders het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling wegen en dat hen in staat stelt te beoordelen of sprake is van dusdanig ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling, dan wel van een vermoeden daarvan, dat een melding is aangewezen;
  - c. een toedeling van verantwoordelijkheden per gastouder bij de stappen, bedoeld onder a, inclusief vermelding van de gastouder die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
  - d. specifieke aandacht, indien van toepassing, voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van gastouders vereisen;
  - e. specifieke aandacht voor de wijze waarop gastouders moeten omgaan met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden.
- 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.
- De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode bij het personeel.
- De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelwijze 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.

- De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, indien een bij de houder werkzaam persoon bekend is geworden dat een ander ten behoeve van die houder werkzaam persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden gastouderopvang, hij de houder van het gastouderbureau daarvan onverwijld in kennis stelt. Indien degene die van het vermoeden op de hoogte moet worden gesteld dezelfde persoon is als degene die zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan dit misdrijf, is artikel 1.51c lid 1 en 2 van toepassing.
- De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze, indien een bij de onderneming werkzaam persoon bekend is geworden dat de natuurlijke persoon die tevens houder is zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind dat gebruik maakt van de door de houder aangeboden gastouderopvang, in contact kan treden met de vertrouwensinspecteur kinderopvang en in geval van een redelijk vermoeden onverwijld aangifte doet bij een daartoe aangewezen opsporingsambtenaar.

## 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.
- De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid.
- 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.
- 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.
- 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.

### 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.
- Het reglement omvat regels omtrent de wijze waarop de leden van de oudercommissie worden gekozen, de zittingsduur en het aantal leden.
- Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie.
- De houder van een gastouderbureau wijzigt het reglement na instemming van de oudercommissie.
- De houder van een gastouderbureau en personen werkzaam bij het gastouderbureau zijn geen lid van de oudercommissie.
- De leden van de oudercommissie worden gekozen uit en door de vraagouders.
- De houder van een gastouderbureau stelt de oudercommissie in de gelegenheid haar eigen werkwijze te bepalen.

### 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.

- 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.
- 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.
- 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.

## 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.
  - 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.
- De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een intakegesprek met de gastouder plaatsvindt bij de voorgenomen voorziening voor gastouderopvang. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.
  - De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een intakegesprek met de vraagouder plaatsvindt. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.
  - De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een koppelingsgesprek plaatsvindt bij een koppeling tussen vraag- en gastouder bij de voorziening voor gastouderopvang. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.
  - De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau in ieder geval tweemaal per jaar het adres waar de opvang door de gastouder plaatsvindt bezoekt. Het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder is een onderdeel van één van deze bezoeken.
  - De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de gastouderopvang jaarlijks mondeling met de vraagouders wordt geëvalueerd en legt de evaluatie schriftelijk vast.
  - De houder van een gastouderbureau toetst jaarlijks bij een bezoek aan de voorziening voor gastouderopvang of deze aan de volgende eisen voldoet:
    - de voorziening beschikt over voldoende speel- en slaapruiimte, waaronder begrepen voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruiimte;
    - de voorziening beschikt over voldoende buitenspeelmogelijkheden afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen;
    - de voorziening is voorzien van voldoende en goed functionerende rookmelders;
    - de voorziening is te allen tijde rookvrij.

### 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.
- De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie.
- De administratie van een gastouderbureau bevat een afschrift van het reglement van de oudercommissie.
- 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.
- 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.
- De administratie van een gastouderbureau bevat afschriften van alle met vraagouders overeengekomen schriftelijke overeenkomsten, vermeldende per overeenkomst: de voor de gastouderopvang te betalen prijs per uur en, indien van toepassing, de bemiddelingskosten, naam, geboortedatum, adres, postcode en woonplaats van het kind, het aantal uren gastouderopvang per kind per jaar, evenals de duur van de overeenkomst.
- De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken.
- De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van het gastouderbureau aan de gastouder blijken.
- 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.
- De administratie van een gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per vraagouder, met vermelding van de naam, het burgerservicenummer en de geboortedatum van de vraagouder, met daarin: - het aan het gastouderbureau over dat jaar te betalen bedrag per kind; - opgave van aantal uren per jaar dat per kind is afgenomen en de gemiddelde uurprijs per kind; - de voorzieningen voor gastouderopvang waar de vraagouder gebruik van maakt onder vermelding van het unieke registratienummer van deze gastouders.
- De administratie van een gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekend origineel van de inventarisatie van veiligheid- en gezondheidsrisico's.
- 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.

# Gegevens voorziening

## Opvanggegevens

Naam voorziening	:	Be Kind Gastouder Service
KvK-vestigingsnummer	:	000022751165
Website	:	<a href="http://www.bekind.nl">http://www.bekind.nl</a>
Aantal kindplaatsen	:	0
Gesubsidieerde voorschoolse educatie	:	Nee

## Gegevens houder

Naam houder	:	Tamara Isolde Katja Ephraïm
KvK-nummer	:	52844277

# 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 Amsterdam
Postadres	:	Amstel 1
Postcode en plaats	:	1011 PN AMSTERDAM

## Planning

Datum inspectiebezoek	:	14-10-2019
Opstellen concept inspectierapport	:	21-11-2019
Zienswijze houder	:	26-11-2019
Vaststellen inspectierapport	:	26-11-2019
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie	:	03-12-2019
Verzenden inspectierapport naar gemeente	:	03-12-2019
Openbaar maken inspectierapport	:	

## **Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum**

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

De houder heeft aangegeven geen gebruik te maken van de mogelijkheid om een zienswijze aan het rapport toe te voegen.