



Inspectierapport

Be Kind Gastouder Service (GOB)

Lumièrestraat 90

1087 KH Amsterdam

Registratienummer: 111201925

Toezichthouder: GGD Amsterdam

In opdracht van: Gemeente Amsterdam

Datum inspectie: 23-05-2017

Type onderzoek: Jaarlijks onderzoek

Status: definitief

Datum vaststellen inspectierapport: 18-07-2017

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 23 mei 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 eisen met betrekking tot ouderrecht en de eisen aan de administratie van het 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 op 23 en 29 mei en 5 juni 2017 ontvangen en zijn onderdeel van de beoordeling van de betreffende kwaliteitseisen.

Beschouwing

Organisatie

Be Kind Gastouder Service is een eenmanszaak. De exploitatie van het gastouderbureau is gestart op 3 januari 2012. De houder van het gastouderbureau is tevens de bemiddelingsmedewerker bij het gastouderbureau en heeft een opleiding op minimaal MBO-niveau 3 afgerond en pedagogische bijscholing gevolgd (bewijs van pedagogische component) waarmee zij aan de kwalificatie-eis voldoet. Bij haar werkzaamheden wordt zij sinds juni 2016 ondersteund door een medewerker ('personal assistent') die administratieve werkzaamheden verricht. Tevens wordt de houder sinds januari 2017 ondersteund door een extra (bemiddelings)medewerker. Zij voert o.a. (een deel van) de risico-inventarisaties uit, voert voortgangsgesprekken met gastouders en voert evaluatiegesprekken met vraagouders.

Het gastouderbureau opereert regionaal, maar biedt op dit moment vooral gastouderopvang in Amsterdam en omliggende gemeenten. Er vindt op dit moment begeleiding en bemiddeling plaats voor 46 actieve gastouders en 129 vraagouders.

Resultaten onderzoek

In het voorgaande jaar is het aantal gast- en vraagouders waarvoor begeleiding en bemiddeling plaatsvindt verdubbeld als gevolg van een overname van het klantenbestand van een ander gastouderbureau. De periode hierna heeft het gastouderbureau vooral ook gebruikt om alle gastouders en vraagouders beter te leren kennen. In sommige gevallen is besloten om de bemiddelingsrelatie te beëindigen omdat bijvoorbeeld in de praktijk de werkwijze van de gastouder onvoldoende bleek aan te sluiten bij de visie van het gastouderbureau.

Sinds begin 2017 is er een tweede bemiddelingsmedewerker werkzaam bij het gastouderbureau. Deze persoon was ten tijde van de aanvang van de werkzaamheden in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag die ouder was dan twee maanden. Binnen de onderzoekstermijn heeft de houder een nieuwe, geldige verklaring omtrent het gedrag kunnen overleggen.

De houder is als bemiddelingsmedewerker aanwezig bij alle intakegesprekken (zowel de gesprekken met vraag- als gastouder), koppelingsgesprekken en voortgangsgesprekken. De voortgangsgesprekken worden in sommige gevallen uitgevoerd door de nieuwe bemiddelingsmedewerker die sinds januari 2017 op freelance-basis werkzaam is bij het gastouderbureau. Uit de steekproef is gebleken dat in één specifiek geval het koppelingsgesprek pas heeft plaatsgevonden na de start van de opvang.

Alle intakegesprekken met de gastouders vinden plaats op de gastouderlocatie. De toezichthouder heeft steekproefsgewijs de dossiers van vier gastouders en de daaraan gekoppelde vraagouders onderzocht en geconstateerd dat de administratie compleet is en voldoet aan de gestelde eisen. Echter ontbreekt in de overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder een van de verplichte onderdelen, namelijk het adres, de postcode en de woonplaats van het kind.

Het pedagogisch beleidsplan is de afgelopen periode gewijzigd en dit heeft geresulteerd in een helder en overzichtelijk pedagogisch beleid waarin duidelijk de visie en de pedagogisch uitgangspunten van Be Kind Gastouder Service zijn beschreven. Er is gekozen om deze beschrijvingen te laten aansluiten bij hét symbool van Be Kind Gastouder Service, namelijk de kangoeroe. Zoals te lezen staat in het pedagogisch beleidsplan, is de kangoeroe een duidelijke afspiegeling van de vier pedagogische basisdoelen (zie toelichting bij pedagogisch domein). Het pedagogisch beleid wordt in duidelijke termen beschreven. Er zijn echter wel nog een aantal onderwerpen die ontbreken bij de uitwerking van de vier pedagogische basisdoelen (zie toelichting toezichthouder).

Tijdens het voorgaande inspectiebezoek is geconstateerd dat het beleid omtrent de jaarlijkse evaluatie met de vraagouders is gewijzigd. De evaluatie vond sindsdien plaats door middel van een vastgestelde vragenlijst die vraagouders retour sturen aan het gastouderbureau. Met deze werkwijze werd echter onvoldoende aan de kwaliteitseisen voldaan. De houder heeft de werkwijze opnieuw aangepast om daarmee aan de kwaliteitseisen te voldoen en een plan van aanpak opgesteld om er zorg voor te dragen dat bij alle vraagouders de evaluatie plaats zal vinden conform de kwaliteitseisen (zie toelichting toezichthouder bij 'Kwaliteit gastouderbureau').

Advies aan college van B&W

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

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Pedagogisch beleidsplan

De houder heeft het afgelopen jaar het pedagogisch beleidsplan aangepast. De kenmerkende visie van het gastouderbureau op de omgang met kinderen is hierin beschreven:

'BE KIND Gastouder Service vindt "spelen" hét middel om de kinderen voor te bereiden op de 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.

In het aangepaste pedagogisch beleidsplan wordt in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving gegeven van de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld. Deze eisen hebben onder andere betrekking op de buiten- en binnenspeelruimtes en op de slaapruijnte. Een aandachtspunt voor de beschrijving van de buitenruimte is dat de visie op de inrichting en het gebruik van de ruimte minimaal wordt beschreven. Daarnaast is opgenomen dat de woning te allen tijde rookvrij dient te zijn en voorzien moet zijn van voldoende goed functionerende rookmelders.

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.

Uitwerking 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. Allen worden uitgewerkt aan de hand van vijf pedagogische middelen, namelijk de interactie tussen gastouder en gastkind, de samenstelling van de groep, het activiteitsaanbod, de binnen- en buitenruimte van de opvanglocatie en het spel- en ontwikkelingsmateriaal.

In het pedagogisch beleid wordt beschreven dat de emotionele veiligheid gedurende de opvang onder andere wordt gewaarborgd doordat van de gastouder wordt verwacht dat zij sensitief is, signalen van de kinderen herkent, deze kan interpreteren en weet hoe ze op de signalen moet reageren (zowel verbaal als non-verbaal). Tevens wordt van de gastouder verwacht dat zij voorspelbaar en betrouwbaar is in haar handelen, zowel fysiek als mentaal beschikbaar is voor alle kinderen en zorgt voor vaste plekken voor het spelen, eten en drinken en het slapen.

Met betrekking tot het stimuleren van de persoonlijke competenties wordt onder andere beschreven dat gastouders kijken naar de interesses en het tempo van de kinderen en daar het (spel)aanbod op aanpassen. *De gastouder laat bijvoorbeeld de kinderen ervaren dat ze zelf al veel kunnen, de kinderen krijgen de ruimte en ze zorgt voor succeservaringen. Ze leren van herhaling, per ongeluk ontdekken, onderzoeken met zintuigen, spelen en imiteren. Als een kind regelmatig dezelfde activiteit doet of steeds hetzelfde speelt kan de gastouder het kind aanspreken op een niveau dat net iets hoger is (zone van naaste ontwikkeling).*

De sociale competenties worden onder andere gestimuleerd door het aanbieden van groepsactiviteiten zoals voorlezen, zingen, eten en drinken, dansen maar ook opruimen. Bij conflicten moet de gastouder een inschatting maken of er direct ingegrepen moet worden of dat ze de kinderen de ruimte geeft om het probleem samen op te lossen. In het pedagogisch beleid heeft de houder ook aandacht besteed aan de werkwijze van de gastouder bij aanwezigheid van eigen kinderen. De beschrijving van de wijze waarop sociale competenties worden gestimuleerd is sterk gericht op de aanwezigheid van meerdere kinderen tijdens de opvang. Er wordt geen aandacht besteed aan de wijze waarop de sociale competenties worden gestimuleerd indien er slechts één kind wordt opgevangen.

De overdracht van normen en waarden vindt onder andere plaats doordat de gastouder het goede voorbeeld dient te geven door zich te houden aan de opgestelde regels en gemaakte afspraken nakomt. Er wordt beschreven dat wanneer kinderen ongewenst gedrag vertonen, dit direct wordt gecorrigeerd. De werkwijze die hierbij wordt verwacht van de gastouder wordt nader uitgewerkt in het kader bij de paragraaf 'Leermeester'. Er wordt echter geen aandacht besteed aan de verschillende culturen in de gastouderopvang (en de invloed daarvan op de overdracht van normen en waarden) noch over de verschillen tussen de werkwijze van de gastouder en de opvoedmethodiek van de vraagouder.

De beschrijving van de wijze waarop persoonlijke competenties worden gestimuleerd is duidelijk en observeerbaar beschreven doordat aandacht is besteed aan de verschillende leeftijdscategorieën. Bij de beschrijving van de overige basisdoelen is echter geen leeftijdsdifferentiatie toegepast waardoor deze onvoldoende in duidelijke en

observeerbare termen worden beschreven.

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

- Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen ten minste een beschrijving van: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen om persoonlijke- en sociale competenties te ontwikkelen en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt.
(art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 12a lid 1 sub a Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen.)

Pedagogische praktijk

Het pedagogisch beleidsplan wordt allereerst tijdens het intakegesprek door de bemiddelingsmedewerker besproken met de gastouder en wordt daarna in ieder geval jaarlijks tijdens de voortgangsgesprekken besproken, onder andere aan de hand van observaties. Een kopie van het pedagogisch beleidsplan is beschikbaar in de 'gastoudermap' die op iedere opvanglocatie aanwezig is.

Het gastouderbureau heeft dit jaar een nieuw pedagogisch beleid vastgesteld. Gastouders zijn tijdens een training (als voorbereiding op de introductie van het nieuwe pedagogisch beleid) geïnformeerd over verschillende onderwerpen. Ook worden pedagogische onderwerpen behandeld in de nieuwsbrieven en op de facebook-pagina van het gastouderbureau. Om onder andere ouders nog meer inzicht te geven in de werkwijze van de gastouder, is het de bedoeling dat alle gastouders in een pedagogisch werkplan hun werkwijze vastleggen. Uitgangspunt voor dit pedagogisch werkplan is het pedagogisch beleidsplan van het gastouderbureau.

Gebruikte bronnen:

- Document: 'Pedagogisch beleidsplan', versie 2.2, ontvangen op 29 mei 2017
- Document: 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', retour ontvangen op 16 mei 2017
- Gesprek met de houder en medewerker

Verklaring omtrent het gedrag

Personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder het gastouderbureau exploiteert zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven na 1 maart 2013. De toezichthouder heeft hiervoor de verklaringen omtrent het gedrag van de twee medewerkers beoordeeld.

De medewerker die sinds januari 2017 werkzaam is als bemiddelingsmedewerker bij het gastouderbureau, is tevens werkzaam als gastouder via Be Kind Gastouder Service en derhalve in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag. Een gastouder is echter niet in dienst bij het gastouderbureau en om die reden moet bij indienstreding een verklaring omtrent het gedrag worden overgelegd die op dat moment niet ouder is dan twee maanden. In dit geval was de verklaring omtrent het gedrag ouder dan twee maanden en afgegeven op naam van een andere opdrachtgever. In de onderzoeksperiode is er een nieuwe verklaring omtrent het gedrag aangevraagd en afgegeven waardoor de bemiddelingsmedewerker inmiddels in het bezit is van een geldige verklaring omtrent het gedrag.

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

- Een verklaring omtrent het gedrag van personen werkzaam bij de onderneming is vóór aanvang van de werkzaamheden aan de houder van het gastouderbureau overgelegd en is op dat moment niet ouder dan twee maanden.
(art 1.50 lid 3 lid 4 lid 8 lid 9 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.)

Personielsformatie per gastouder

De houder heeft voorafgaand aan het inspectiebezoek een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Hierop heeft de houder laten weten dat, om zorg te dragen dat er per aangesloten gastouder zestien uur aan begeleiding en bemiddeling wordt besteed, de contactmomenten zoveel mogelijk worden geregistreerd met behulp van het digitale administratiesysteem Portabase. In het voorgaande jaarlijks onderzoek is geconstateerd dat dit extra aandacht behoeft omdat deze registratie niet consequent gebeurde. In het huidige onderzoek is geconstateerd dat dit sterk verbeterd is en de meeste contactmomenten zijn terug te vinden in het digitale administratiesysteem.

De houder is zelf vijf dagen per week werkzaam voor het gastouderbureau. De tweede bemiddelingsmedewerker werkt op freelance-basis en heeft in de maanden februari en maart van dit jaar ongeveer twee dagen per maand gewerkt. De administratief medewerker werkt op maandag en dinsdag voor het gastouderbureau. Momenteel vindt begeleiding en bemiddeling plaats bij vijftig voorzieningen voor gastouderopvang (46 unieke gastouders) en 129 vraagouders. Uit een steekproef onder vijf 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. twee jaarlijkse huisbezoeken, de intake- en/of koppelingsgesprekken, de telefonische contacten en de contacten per e-mail.

Met name gastouders waarvoor geen nieuwe koppelingen tot stand is gekomen, bijvoorbeeld omdat de opvang alleen plaatsvindt voor een kleinkind, vragen extra aandacht 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 en om ook bij deze gastouders minimaal 16 uur aan begeleiding en bemiddeling te besteden.

Gebruikte bronnen:

- Afschriften verklaringen omtrent het gedrag, ingezien op kantoor tijdens het inspectiebezoek d.d. 23 mei 2017 en ontvangen op 5 juni 2017
- Diverse (arbeids)overeenkomsten, ontvangen op 29 mei 2017
- Urenoverzicht april 2017, ontvangen op 29 mei 2017
- Administratie gastouderbureau, ingezien op kantoor tijdens het inspectiebezoek d.d. 23 mei 2017
- Document: 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', retour ontvangen op 16 mei 2017
- Document: 'Bijlage 2 Be Kind - overzicht medewerkers', ontvangen op 16 en 29 mei 2017
- Website www.landelijkregisterkinderopvang.nl, geraadpleegd op 23 mei 2017
- Gesprek met de houder en administratief medewerker

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

Uitvoering risico-inventarisatie

De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder op elk opvangadres, in elke ruimte die voor de op te vangen kinderen toegankelijk is in een risico-inventarisatie de veiligheids- en gezondheidsrisico's worden vastgelegd. Hiervoor wordt gebruikgemaakt van de digitale risicomonitor waarbij een groot aantal veiligheidsrisico's op de thema's verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden is opgenomen en een groot aantal gezondheidsrisico's op de thema's ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen zijn opgenomen. Deze algemene risico's worden per opvangvoorziening aangevuld met de locatiespecifieke risico's.

De houder laat tijdens het inspectiebezoek weten dat het de bedoeling is om na de komende zomervakantie over te stappen op een ander model, namelijk de 'RIEstart', een applicatie voor de smartphone of tablet die is gekoppeld aan het digitale administratiesysteem dat wordt gebruikt.

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. Een aantal afspraken wordt bijvoorbeeld vastgelegd in het kinddossier (voeding, veilig slapen etc). Indien uit de risico-inventarisaties blijkt dat er nog maatregelen getroffen moeten worden om de aanwezige risico's te reduceren, dan worden deze acties vastgelegd in een apart actieplan waarin voor de uit te voeren actie een deadline wordt gesteld. De bemiddelingsmedewerkers controleren (afhankelijk van de uit te voeren acties) tijdens een huisbezoek, telefonisch of per e-mail of de acties zijn uitgevoerd.

Uit een steekproef onder vier gastouders is gebleken dat het gastouderbureau dit beleid uitvoert en er zorg voor draagt dat de verplichte risico-inventarisaties worden uitgevoerd en de gastouders handelen conform het plan van aanpak dat wordt opgesteld naar aanleiding van deze risico-inventarisaties. Het afgelopen jaar is uit een aantal onderzoeken bij voorzieningen voor gastouderopvang gebleken dat niet in alle gevallen alle locatiespecifieke risico's zijn geïnventariseerd. Met de houder is besproken dat hier extra aandacht aan zal worden besteed bij de nieuw uit te voeren en te herhalen risico-inventarisaties.

Op de opvanglocatie wordt in de locatiemap een kopie van de risico-inventarisatie samen met het plan van aanpak ter inzage beschikbaar gesteld. Tevens is er de mogelijkheid om de risico-inventarisaties via het digitale administratieprogramma te downloaden.

Indien zich een ongeval voordoet, wordt van de gastouder gevraagd om hiervan verslaglegging te doen met behulp van het ongevallenregistratieformulier. Afhankelijk van het ongeval worden er direct maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vastgesteld. Deze is gebaseerd op de meldcode die is opgesteld door de brancheorganisatie kinderopvang (versie juli 2013).

De meldcode wordt voor aanvang van de opvang met de gastouders besproken en daarna tijdens de jaarlijkse voortgangsgesprekken. Tevens is er een kopie van de meldcode en de handleiding op alle opvanglocaties beschikbaar.

Alle gastouders hebben de mogelijkheid om middels een e-learningcursus hun kennis ten aanzien van het herkennen van signalen en het volgen van de stappen van de meldcode, op te frissen. De houder, die tevens als bemiddelingsmedewerker werkzaam is, heeft zelf in het afgelopen jaar aanvullende scholing gevolgd met betrekking tot het gebruik van de meldcode.

Gebruikte bronnen:

- Document: 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling', versie juli 2013, ontvangen op 27 september 2016
- Document: 'Handleiding behorend bij de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling', ontvangen op 27 september 2016
- Document: 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', retour ontvangen op 16 mei 2017
- Document: 'Pedagogisch beleidsplan', versie 2.2, ontvangen op 29 mei 2017
- Document: 'Intakeformulier vraagouder', versie 1.1 doc 7, ontvangen op 29 mei 2017
- Document: 'Kinddossier met toestemmingsverklaringen', versie 15 februari 2016, ontvangen op 29 mei 2017
- Administratie gastouderbureau, ingezien tijdens het inspectiebezoek op 23 mei 2017
- Gesprek met de houder en medewerker

Informatie

In artikel 5 van de overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder heeft de houder van het gastouderbureau duidelijk gemaakt welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat.

Op de website van het gastouderbureau staat bij de informatie voor ouders een link: 'Inspectierapporten gastouders'. 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 Be Kind Gastouder Service. Door vervolgens de betreffende gastouder te selecteren, komt men op de persoonlijke pagina van de voorziening. Hier kan men alle gepubliceerde rapporten downloaden. Het verdient aanbeveling dat het gastouderbureau op de eigen website duidelijke informatie verschaft over de wijze waarop vraagouders de betreffende rapporten kunnen downloaden.

De klachtenregeling, waarin ook de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen is opgenomen, is op de website van het gastouderbureau geplaatst en wordt op passende wijze onder de aandacht gebracht van de ouders.

Oudercommissie

De houder heeft een oudercommissie ingesteld. Deze bestaat momenteel uit vier leden. In oktober 2016 en maart 2017 is de oudercommissie bij elkaar gekomen. De houder heeft laten weten dat in de afgelopen periode de wijzingen ten aanzien van het pedagogisch beleid alsmede de tariefswijziging van de bureaunkosten ter advies zijn voorgelegd aan de oudercommissie. Uit de stukken die de houder heeft overgelegd blijkt dat in beide gevallen de oudercommissie positief heeft geadviseerd.

Klachten en geschillen per 1 januari 2016

Uit de gegevens in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP) blijkt dat de houder per 20 november 2015 is aangesloten bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie.

De klachtenregeling is schriftelijk vastgelegd. De regeling voldoet aan de eisen en voorziet erin 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; en voorziet erin dat de klacht, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld. Daarnaast 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.

Gebruikte bronnen:

- Website www.bekind.nl, geraadpleegd d.d. 23 mei en 28 juni 2017
- Website www.landelijkregisterkinderopvang.nl, geraadpleegd d.d. 23 mei 2017
- Document: 'Klachtreglement Be Kind Gastouder Service', versie 3 oktober 2016, ontvangen op 23 mei 2017
- Document: 'Overeenkomst tussen BE KIND Gastouder Service en vraagouder', versie 1.6, reeds in het bezit van de GGD
- E-mailbericht d.d. 29 mei 2017 met diverse bijlagen met betrekking tot de adviesvragen aan de oudercommissie
- Gesprek met de houder en medewerker

Kwaliteitscriteria

Gesprekken en huisbezoeken

De houder, die tevens als bemiddelingsmedewerker werkzaam is, draagt er zorg voor dat er per adres waar opvang plaatsvindt beoordeeld wordt hoeveel kinderen, van welke leeftijd, verantwoord opgevangen kunnen worden. Dit wordt onder andere beoordeeld aan de hand van de binnenruimte (de oppervlakte, de indeling, eventuele rust/slaapruimte), de buitenruimte (de oppervlakte, aangrenzende buitenruimte en de omgeving), de ervaring van de gastouder en de wensen van de gastouder. Tevens wordt hierbij rekening gehouden met kinderen die mogelijk via een ander gastouderbureau zijn geplaatst. In de digitale omgeving van het administratiesysteem worden gastouders verzocht om een overzicht bij te houden met de actuele kindbezetting op de verschillende dagen.

Het gastouderbureau draagt zorg voor intakegesprekken met zowel de gast- als vraagouders. Na de intakegesprekken, en desgewenst een kennismakingsgesprek, volgt het koppelingsgesprek. Zowel het intakegesprek met de gastouder als het koppelingsgesprek vindt plaats op het voorgenomen opvangadres in het bijzijn van de bemiddelingsmedewerker. Indien er sprake is van gastouderopvang op de vraagouderlocatie vindt er eerst een gesprek plaats op kantoor of elders voordat er een gecombineerd intake- en kennismakingsgesprek op de voorgenomen opvanglocatie plaatsvindt. Uit een steekproef onder vier gastouders en de bijbehorende vraagouders, blijkt dat in één geval het koppelingsgesprek niet voorafgaand aan de start van de opvang heeft plaatsgevonden maar pas na een aantal weken. Dit is niet juist. Volgens het eigen beleid moet het koppelingsgesprek ook voorafgaand aan de start van de opvang plaatsvinden en de houder licht toe dat dit een incident betreft en in de regel alle koppelingsgesprekken plaatsvinden voor de start van de opvang.

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. 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 het voorgaande jaarlijks onderzoek was gebleken dat de nog niet alle contactmomenten in het administratiesysteem werden genoteerd, maar tijdens het huidige onderzoek blijkt dat hier een inhaalslag mee is gemaakt. Van de vier gastouders in de steekproef zijn de dossiers up to date en is per gastouder inzichtelijk welke contactmomenten er allemaal zijn geweest.

Evaluatie met de vraagouders

Tijdens het voorgaande jaarlijks onderzoek is geconstateerd dat de werkwijze met betrekking tot de jaarlijkse evaluatie met de vraagouders niet conform de kwaliteitseisen verliep. De evaluatie werd namelijk gevoerd aan de hand van een evaluatieformulier dat werd toegestuurd en retour gestuurd moest worden terwijl in de kwaliteitseisen is opgenomen dat deze evaluatie mondeling dient plaats te vinden.

De houder heeft het beleid aangepast en zegt hierover: *'Alle klanten hebben in april 2017 een e-mail ontvangen dat ze gebeld kunnen worden. Door de overname in april 2016 vielen veel klanten tegelijk samen hierdoor heb je gelijk een groot aantal evaluaties. Dit zal in de loop van het jaar 2017, naar verwachting oktober 2017 weer zijn rechtgetrokken.'*

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

- De houder draagt zorg voor een koppelingsgesprek voor elke nieuwe koppeling tussen vraag- en gastouder in de woning waar de opvang plaats vindt.
(art 1.56 lid 1 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11a lid 1 sub c Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen.)

Administratie gastouderbureau

Gevoerde administratie

De urenregistratie wordt verwerkt met behulp van het administratiesysteem Portabase. 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. Met behulp van het administratiesysteem kan de houder gemakkelijk overzichten genereren van alle aangesloten gastouders en alle ingeschreven kinderen.

In dit jaarlijkse inspectieonderzoek zijn de dossiers van vier gastouders 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.

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 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.

Voor de gastouders zijn er twee verschillende overzichten. De houder heeft in eerder onderzoek toegelicht dat dit het gevolg is van een wijziging in de eisen aan het fiscale jaaroverzicht die de Belastingdienst stelt. Volgens de houder mogen sinds 2015 in het fiscaal jaaroverzicht van de gastouder alleen nog de bedragen opgenomen worden die in het betreffende jaar zijn uitbetaald. In veel gevallen betekent dit dat de bedragen van december niet op dit overzicht komen omdat de facturen over de maand december veelal pas in januari van het volgende jaar worden uitbetaald. De houder heeft laten weten dat zolang geen van beide overzichten alle verplichte onderdelen bevat, beide verstrekt worden en het ene overzicht als bijlage gezien moet worden bij het andere overzicht. 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.

Overeenkomsten

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. Tijdens het voorgaande jaarlijkse onderzoek is geconstateerd dat in de overeenkomst het adres, de postcode en de woonplaats van het kind ontbreekt. Tijdens het huidige onderzoek blijkt dat deze (nog) niet aan de overeenkomst is toegevoegd. De overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder bevat hierdoor niet alle verplichte onderdelen.

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

- De administratie van het gastouderbureau bevat een schriftelijke overeenkomst per vraagouder.
(art 1.52 lid 1 art 1.56 lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub c Regeling wet kinderopvang.)

Gebruikte bronnen:

- Document: 'Koppelingsovereenkomst tussen BE KIND Gastouder Service, (vraag)ouder en gastouder', versie 1.3 doc 14, ontvangen op 29 mei 2017
- Document: 'Overeenkomst tussen BE KIND Gastouder Service en vraagouder', versie 1.6, ontvangen op 29 mei 2017
- Document: 'Algemene voorwaarden BE KIND Gastouder Service', versie 1.2, ontvangen op 29 mei 2017
- Document: 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', retour ontvangen op 22 september 2016
- E-mailbericht met bijlagen, waaronder diverse jaaroverzichten en bankafschriften, ontvangen op 29 mei 2017
- E-mailbericht met bijlagen, waaronder diverse facturen en een overzicht met alle ingeschreven kinderen, ontvangen op 29 mei 2017
- Document: 'Stand van zaken evaluatie ouders', ontvangen op 29 mei 2017
- Administratie gastouderbureau, ingezien tijdens het inspectiebezoek
- Gesprek met de houder en medewerker

Inspectie-items

Pedagogisch beleid

Pedagogisch beleidsplan

- De houder 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 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 na 1 maart 2013.
- Een verklaring omtrent het gedrag van personen werkzaam bij de onderneming is vóór aanvang van de werkzaamheden aan de houder van het gastouderbureau overgelegd en is op dat moment niet ouder dan twee maanden.
- Een verklaring omtrent het gedrag van een stagiaire, uitzendkracht of vrijwilliger werkzaam bij de onderneming is niet ouder dan twee jaar.

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 de risico-inventarisatie veiligheid inzichtelijk is voor de vraagouders.
- 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 de risico-inventarisatie gezondheid inzichtelijk is voor de vraagouders.
- 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 toebedeling 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.

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.

Klachten en geschillen per 1 januari 2016

- 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 wordt afgehandeld;
 - de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld;
 - de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
 - in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- 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 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.

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

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

Gegevens houder

Naam houder : Tamara Isolde Katja Ephraïm
KvK-nummer : 52844277
Website : www.bekind.nl

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 : 23-05-2017
Opstellen concept inspectierapport : 03-07-2017
Zienswijze houder : 14-07-2017
Vaststellen inspectierapport : 18-07-2017
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie : 19-07-2017
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 19-07-2017
Openbaar maken inspectierapport :

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Zienswijze inspectierapport van inspectiebezoek 23-05-2017 bij Be Kind Gastouder Service

Concept-rapport ontvangen: 04-07-2017 om 15.15 uur

Hoor- wederhoor vond plaats op: 05-07-2017 om 10.00 uur

Pedagogisch beleidsplan

Een kritische blik met (opbouwende) feedback is altijd nodig en nuttig. Een overkoepelend beleid neerzetten rondom het zorgdragen van andermans kinderen vraagt namelijk om een beleid dat mee beweegt, inspringt en mee groeit met de tijd om zo de optimale omstandigheden te creëren. Om deze reden heeft Be Kind er in 2016 ervoor gekozen om het toenmalige pedagogisch beleidsplan te herzien en meer eigen te maken aan de hand van de eisen van de wet Kinderopvang.

Be Kind staat altijd open voor extern advies met de daarbij behorende feedback. Om die reden heeft Be Kind het Pedagogisch beleidsplan door het NJI laten beoordelen en ook de oudercommissie heeft inspraak gehad. Geïnteresseerden met een andere tak van "sport" hebben het plan met aandacht gelezen. Duidelijk omschreven in begrijpbare taal met voorbeelden, compleet en concreet zijn een aantal steekwoorden die uit de feedback kwam. De ontvangen feedback van de toezichthouder n.a.v. het jaarlijkse onderzoek in mei/juni 2017 heeft Be Kind dan ook enigszins verbaasd.

Feedback is zinvolle feedback als er concreet en specifiek duidelijk wordt gemaakt wat er specifiek ontbreekt en welke verbeteringen er nodig is. Ook is het samen verkennen van oplossingen en het bespreken van achtergronden/ beweegredenen van groot belang. Dat is echter in het huidige onderzoek minimaal het geval geweest.

Be Kind heeft er expliciet voor gekozen om zorgvuldig en compleet op "Be Kind wijze" (origineel) te werk gegaan. Er is om die reden niet gekozen voor een wettelijk-verplichtnummer-dertien-in-het-dozijn-pedagogisch beleidsplan, wat immers van weinig waarde is voor zowel de gastouders als vraagouders.

In de aanloop naar de totstandkoming van het huidige – en naar aanleiding van dit conceptrapport binnenkort opnieuw aan te passen - pedagogisch beleidsplan, zijn meerdere beleidsplannen bekeken en vergeleken en verschillende pedagogische stijlen en benaderingen getoetst en gewogen.

Be Kind is uniek en wil een pedagogisch beleidsplan dat, naast de verplichte onderdelen, als hand-boek voor gastouders fungeert en als informatiebron voor vraagouders. De achterliggende gedachte achter het feit dat bepaalde onderwerpen niet tot achter de komma zijn uitgekauwd, is met name omdat de gastouders ook uniek zijn. Dat maakt het werk als gastouder zo bijzonder. Er moeten natuurlijk duidelijke richtlijnen zijn, maar de gastouder heeft ook de vrijheid en verantwoordelijkheid om binnen de lijnen te kunnen bewegen. Eigenlijk zijn dat de vier pedagogische basisdoelen maar dan voor de gastouders!

De huiselijke sfeer en het op een kleinschalige wijze de kinderen spelenderwijs "de wereld bijbrengen" is het grootste verschil met het verplichte stramen van een reguliere kinderopvangorganisatie. Alle gastouders die onder Be Kind vallen, hebben een gecertificeerd diploma behaald. Be Kind verwacht en toetst aan de hand van o.a. evaluaties of en hoe de geleerde kennis in de praktijk wordt toegepast.

Het beleidsplan is een handreiking en een samenvatting met beknopte aandachtspunten hoe te handelen en staat vol specifieke voorbeelden. Het nieuwe beleidsplan is in vergelijking met vele andere plannen zeer uitgebreid (vaccinaties/wennen/actuele voorbeelden)

Ondanks het feit dat de onderstaande door de inspectie in het concept inspectierapport genoemde punten geen specifieke, op zichzelf staande en voldoende concrete wettelijke eisen zijn, zal er op korte termijn een aanvulling of uitbreiding komen op de huidige beschrijving.

In dat kader merkt Be Kind op dat het van de kant van de toezichthouder een gemiste kant is om niet al in de bijna 6 weken die gelegen waren tussen het inspectiebezoek en de totstandkoming van het concept inspectierapport, nader overleg te voeren met Be Kind, punten te verduidelijken en in dit verband Overleg en Overreding toe te passen.

Be Kind heeft dit punt benoemd tijdens het hoor wederhoor op 5 juli jl. en de toezichthouder stelde toen dat ze tekortkomingen moet benoemen in een conceptrapport en dat er geen beleid is bij de GGD Amsterdam m.b.t. het toepassen van Overleg en Overreding. De vraag is dan ook gerechtvaardigd of het doel van de toezichthouder nu eigenlijk is om zoveel mogelijk houders in een handhavingstraject te duwen of dat de insteek is om een houder die pro actief de kwaliteit structureel wil verbeteren en tekortkomingen snel wil oplossen, daartoe ook tijdig in de gelegenheid te stellen.

De keuze van de toezichthouder om dat laatste niet te doen, dient geen redelijk doel, dient ook niet het algemeen belang, want het zorgt er hooguit voor dat tekortkomingen eerder later dan snel worden opgelost en leidt daarnaast tot onnodige handhaving en - als de houder daartegen geen bezwaar en/of (hoger) beroep aantekent - tot publicatie van de handhavingsbeschikkingen op het LRKP. Welke redelijk en algemeen belang wordt daar nou eigenlijk mee gediend? Het heeft er alle schijn van dat de prioriteiten van de toezichthouder en de gemeente Amsterdam meer liggen bij 'dossier opbouwen' en 'naming en shaming'.

Hieronder gaat Be Kind in op de verschillende door de toezichthouder genoemde aandachtspunten en tekortkomingen:

Een aandachtspunt voor de beschrijving van de buitenruimte is dat de visie op de inrichting en het gebruik van de ruimte minimaal wordt beschreven

Oplossing:

Er wordt bij het kopje buitenspelen het volgende aangevuld na de zinrekening houdend met de veiligheidseisen. Denk aan een afgeschermd tuin, overzichtelijk voor zowel de kinderen als de gastouder, geen giftige planten. Daarnaast heeft de ruimte een ruime beweegplek en een rustige speelplek met de mogelijkheid tot spelen in de schaduw. Het spelen met water is altijd onder toezicht van de gastouder.

Er wordt geen aandacht besteed aan de wijze waarop de sociale competenties worden gestimuleerd indien er slechts één kind wordt opgevangen.

Omdat in de praktijk van Be Kind dit nauwelijks voorkomt is er tijdens het schrijven van het beleidsplan niet ter sprake gekomen.

Oplossing:

De aanvulling op blz. 12 van het pedagogische beleidsplan is: Het kan natuurlijk voorkomen dat de gastouder een dag of dagdeel (tijdelijk) één kind opvangt. De gastouder zorgt er ook dan voor dat het kind wordt gestimuleerd en uitgedaagd. Het dagritme zal iets kunnen afwijken maar de vaste onderdelen als spelen, eten/ drinken, een activiteit en rusten zullen niet verdwijnen. De gastouder kan om de sociale competentie te bevorderen naar een openbare ruimte kunnen gaan. Op deze manier wordt het kind in de gelegenheid gebracht om samen te spelen en te delen. Denk aan de kinderboerderij, de bibliotheek of het speeluurtje in het buurtcentrum.

Ongewenst gedrag wordt direct gecorrigeerd. Echter wordt er niet beschreven welke werkwijze hierbij wordt verwacht van de gastouder

In de kaders op blz. 10 (aanmoedigen/ complimenten), 11 (temperament) en 12 (aanpak gedrag) staat wel degelijk beschreven hoe om te gaan met (ongewenst) gedrag. Met name aanpak gedrag beschrijft een te volgen stappenplan. Echter is het stappenplan verweven in het voorbeeld zodat ouders en gastouders de werkwijze voor zich zien. Indien gewenst kan de aanvulling als volgt zijn.

Mogelijke oplossing:

Werkwijze aanpak ongewenst gedrag:

- 1. Herhaal de afspraak met het kind en spreek haar verwachting uit*
- 2. Herhaal de afspraak en koppel aan het ongewenste gedrag een consequentie. (stoppen met het spel, opruimen, denkstoel)*
- 3. Benoem bij de derde keer dat de consequentie in gaat, want de afspraak is....*

Ook wordt er geen aandacht besteed aan de verschillende culturen in de gastouderopvang (en de invloed daarvan op de overdracht van normen en waarden) noch over de verschillen tussen de werkwijze van de gastouder en de opvoedmethodiek van de vraagouder

Be Kind vindt dat de waarden- en normenverschillen tussen vraagouder en gastouder met respect en begrip voor ieders situatie en gedachtegang is omschreven.

Op blz. 12 (geïnspecteerde versie) van het pedagogische beleidsplan staat omschreven wat normen en waarden zijn. Er wordt bewust op papier geen onderscheid gemaakt tussen bijvoorbeeld een aanpak van een gastouder met een bepaalde geloofsovertuiging of uit een bepaald "milieu". Dit omdat binnen groeperingen ook weer verschillende naleving van waarden zijn. Er is getracht duidelijk te maken dat in het kennismakingsgesprek en tijdens de intake middels het kind-dossier de wensen, waarden en normen van de vraagouders en de handelwijze van de gastouder kenbaar wordt gemaakt en evt. wordt vastgelegd. Daarnaast zijn kinderen flexibel in het onthouden wat, waar is zoals het is en welke regels er zijn. Daarnaast wordt aangegeven dat de gastouder feesten, opmerkingen en situaties aangrijpt om te vertellen waarom iets zo is, waarom iets wordt gevierd of waarom een ander het anders doet.

Bij persoonlijke competenties wordt er aandacht besteed aan de verschillende leeftijdscategorieën maar bij de beschrijving van de overige basisdoelen is geen leeftijdsdifferentiatie toegepast.

Er zal er een uitbreiding komen op de huidige beschrijving van de leeftijdsdifferentiatie ten aanzien van de overige 3 basisdoelen.

Mogelijke oplossingen:

Dit zal dan geplaatst worden na de beschrijving van het spelmateriaal van punt: De leermeester. Het heeft dan de volgende kop:

Leeftijdsdifferentiatie en de vier pedagogische basisdoelen.

Leeftijdsdifferentiatie en de vier pedagogische basisdoelen.

De gastouder houdt ook rekening met de leeftijd en ontwikkelingsfasen van het kind. Belangrijke

aandachtspunten worden hieronder uitgelicht. Dit om een idee te geven waar een gastouder rekening mee dient te houden.

0-6 maanden:

Emotionele Veiligheid: Naast het eet- en slaapritme is het in deze leeftijdsfase belangrijk om aandacht te besteden aan lichamelijk- en visueel contact. Het kind vindt het fijn als je het vasthoudt (op schoot neemt) om te knuffelen, te troosten, te praten en te zingen.

Persoonlijke competentie: Door verschillende voorwerpen te laten zien (volgen met ogen) en te voelen (zacht/hard) en te zingen, prikkel en activeer je de zintuigen. Kinderen in deze leeftijdsfase ontdekken in een vlot tempo hun eigen lichaam en mogelijkheden.

Sociale competentie: Ze leren te reageren op wat ze zien en voelen. Leg uit wat je doet (luier verschonen, handen wassen, frisse neus halen)

Normen en Waarden: de gastouder houdt met name rekening met de wensen van de ouders. Was is de baby gewend. In een overdracht wordt bijgehouden wat op dat moment van belang is.

6-18 maanden:

Emotionele Veiligheid: Ook in deze fase vinden kinderen het fijn om regelmatig opgepakt te worden en lichamelijk contact te hebben. Op tijd verschonen, zodat naast de hygiëne ook de motorische vrijheid niet wordt beperkt. Er wordt geobserveerd waarom een kind gilt, huult of wegkruipt. Wat is de aanleiding daarvoor?

Persoonlijke competentie: Activiteiten die nu geschikt zijn, hebben nog te maken met het stimuleren van alle zintuigen. De motorische vaardigheden krijgen steeds meer een rol (draaien, grijpen, zitten, staan, lopen, klimmen). Bewegingsruimte, vrijheid en veiligheid is van belang. Er wordt aandacht gegeven aan de taalontwikkeling (platen aanwijzen en benoemen, "korte" verhaaltjes voorlezen, benoemen wat je doet en wat moet worden gepakt.) Torens omgooien en muziek maken en beweegspelletjes zijn vaak favoriet.

Sociale competentie: De kinderen zijn nog gericht op zichzelf maar woorden als 'van mij, jou, delen, afpakken, wachten, rustig, lief' zijn volop in de contactmomenten met anderen aanwezig. Het wordt benoemd, voorgedaan en uitgelegd.

Normen en Waarden: Kinderen zijn vlot en kunnen al snel bij spullen komen die een gevaar voor hen op kunnen leveren. De gastouder let op de risico's en geeft aan wat wel kan en wat (nog) niet. Ook wordt de grens duidelijk tussen dit is speelgoed en dit niet (planten, fotolijstje, dat ene krukje met het beeldje van oma etc.)

18 maanden – 3 jaar:

Emotionele Veiligheid: Kinderen vinden het fijn om individuele aandacht te krijgen, juist ook in deze leeftijd. De wereld om hen heen wordt groter, en ze leren dat niet altijd alles om hen draait. Weten dat iemand je ziet, voelt en helpt is heel belangrijk.

Persoonlijke competentie: Zing- en beweegactiviteiten zetten de zintuigen en motorische vaardigheden aan het werk. Gooien, mikken, rollen, springen, balanceren zijn enkele voorbeelden daarvan. Creatieve bezigheden zoals scheuren, knippen, plakken, krassen, kleuren en rijgen dragen bij aan de fijne motoriek.

Sociale competentie: Vanaf deze leeftijd kan het kind (meestal) lopen en begint het praten echt op gang te komen en vorm te krijgen. Het spelen van een "doen-alsof-spel" is niet alleen goed voor de taalontwikkeling, het draagt ook bij aan de sociaal emotionele ontwikkeling. Ze pakken vast en laten los, pakken af, ze spelen alleen of naast elkaar. Ook wordt er samen gespeeld en beter gedeeld. *Normen en Waarden:* Vieringen en jaarlijks terugkerende elementen zijn nu uitermate geschikt om bespreekbaar te maken. Denk aan de seizoenen of Sinterklaas. Ook kunnen er hogere eisen aan de gemaakte afspraken worden gesteld. Vaak nog wel veel samen uitgevoerd (opruimen, ruzie oplossen)

Kleuters 4 – 6 jaar:

Emotionele Veiligheid: Een kind heeft na een schooldag vaak eerst wat te eten en te drinken nodig. Aan tafel zitten zorgt er tevens voor dat de kinderen wennen aan de andere omgeving. Er wordt aandacht besteed aan hun morele- en sociaal-emotionele behoeftes. Er wordt gesproken over wat ze hebben gespeeld, wat leuk of minder leuk was. Daarna wordt besproken wat ze gaan doen.

Persoonlijke competentie: Een creatieve activiteit aan tafel, buiten spelen, met het speelmateriaal iets bouwen of naspelen, of rustig puzzelen of lezen.

Sociale competentie: Het (rollen)spel komt nu echt op gang, hele verhalen worden bedacht en heeft soms nog begeleiding nodig. Leren omgaan met ideeën van de ander vormt nu echt een aandachtspunt voor de gastouder.

Normen en Waarden: Culturele verschillen zullen nu door de kinderen worden opgemerkt. De gastouder kan opmerkingen als aanleiding aangrijpen om iets uit te leggen over waarom een ander iets doet of juist niet. De afspraken en regels moeten nu "echt" worden nageleefd. (Jas ophangen, handen wassen, opruimen) De gastouder zal consequent moeten blijven.

Basisschoolkind 6- 12 jaar:

Emotionele Veiligheid: Ook voor deze leeftijdscategorie geldt dat ze na school hun verhaal kwijt kunnen. Het kind moet na het eten en drinken misschien begeleid worden bij huiswerk of wordt aangespoord om jas, tas en schoenen netjes op te ruimen.

Persoonlijke competentie: Op school zijn de cognitieve vaardigheden ruimschoots aanbod gekomen en zijn ze genoeg uitgedaagd. Nu is het van belang dat de kinderen "de ruimte" krijgen om de indrukken en prikkels een plek te laten geven. De gastouder zet in op het vergroten van de autonomie. Het geven van vertrouwen en verantwoordelijkheid past bij het klaarzetten of opruimen van een spel of allen een spelletje op de tablet doen etc.

Sociale competentie: Het sociaal- emotionele en morele welzijn wordt in de gaten gehouden en indien nodig wordt er geluisterd en gepraat. Zelfstandigheid, verantwoordelijkheid en vertrouwen geven, speelt ook hier een rol. Voorlezen aan de jongere kinderen, zelf een conflict oplossen tijdens het alleen buiten spelen zijn voorbeelden hiervan.

Normen en Waarden: Om de kinderen de vrijheid en de verantwoordelijkheid te kunnen geven, moet de gastouder weten/ of het gevoel hebben dat ze het kind kan vertrouwen. Dit bereik je door de verwachtingen en de beweegruimte van eigen keuzes te bespreken. Belletje trek, een jongen uitlachen omdat hij een roze fiets heeft zijn spelletjes en gedragingen waar met zowel ouders als kind helderheid over moet bestaan.

VOG Bemiddelingsmedewerker

Eén van de bemiddelingsmedewerkers van Be Kind werkt eveneens als gastouder bij Be Kind. Zij is in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag met het screeningsprofiel 84 en 86. Zij is via het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen gelinkt aan Be Kind. De VOG valt onder een continue screening waardoor Be Kind door de overheid wordt geïnformeerd indien deze gastouder/bemiddelingsmedewerker in opspraak zou zijn.

Uiteraard acht Be Kind grote waarde aan de integriteit van haar medewerkers en heeft dit middels haar reeds in bezit hebbende VOG gewaarborgd. Nu blijkt er toch een nieuwe VOG aangevraagd te moeten worden, dit was Be Kind niet duidelijk omdat het al voor 100% gewaarborgd was.

Om die omissie zo snel mogelijk te herstellen, is de VOG opnieuw aangevraagd en voorafgaande het ontwerpproject, op 5 juni jl. aan de toezichthouder opgestuurd. De datum van de nieuwe VOG is 30-05-2017.

Be Kind merkt op dat het wel vreemd is dat iemand die al een geldige VOG heeft, op wie het Besluit Continue Screening onverkort van toepassing is, dan opnieuw een VOG zou moeten aanvragen voor haar functie van bemiddelingsmedewerker bij Be Kind. Dat is dubbelop en leidt niet tot het veiliger maken van de kinder- en gastouderopvang, hetgeen toch de bedoeling van de wetgever is.

Risico inventarisaties

Het afgelopen jaar heeft Be Kind veel risico-inventarisaties bij gastouders doorlopen. Die inventarisaties en de controle hiervan hebben een enkele keer aanleiding gegeven tot een wijziging in het veiligheids- en/of gezondheidsbeleid bij een gastouder. Aan de risico inventarisaties wordt veel zorg en aandacht geschonken. Dit wordt o.a. via de besloten facebook pagina, samenkomsten, tijdens huisbezoeken, voortgangsgesprekken en/of nieuwsbrieven voorgelegd. In de woningen van de gastouders kan zich een verandering voordoen die niet direct zichtbaar is voor het gastouderbureau. Be Kind zal zich inzetten voor een zo'n optimaal mogelijke inventarisatie. In de binnenkort aan te passen overeenkomsten tussen de gastouder en Be Kind zal hierover volgende opgenomen:

Artikel 23. Risico inventarisaties

Lid 1 De gastouder is medeverantwoordelijk voor de risico inventarisatie veiligheid en gezondheid. Indien er wijzigingen zijn in en/of om de woning en/of handelen dan dient de gastouder het gastouderbureau hiervan onverwijld, van tevoren en schriftelijk op de hoogte te brengen.

Lid 2 De gastouder is verplicht om de risico inventarisatie actueel te houden.

Lid 3 Indien blijkt dat de risico inventarisatie niet actueel is doordat de gastouder het gastouderbureau daarover niet of niet tijdig heeft geïnformeerd, verplicht de gastouder zich, zonder verdere ingebrekestelling, indien de gemeente (n.a.v. door de toezichthouder van de GGD geconstateerde tekortkomingen m.b.t. het actueel houden van de risico inventarisatie door de gastouder) overgaat tot het nemen van handhavingsmaatregelen tegen het gastouderbureau, om alle hierdoor ontstane schade en gevolgschade die het gastouderbureau hierdoor lijdt, te vergoeden aan het gastouderbureau.

Lid 4 Het bepaalde m.b.t. de schade, zoals is omschreven in artikel 21 lid 4, is van onverkorte toepassing op artikel 23 lid 3.

Inspectierapporten

Op de website van www.bekind.nl is op de voorpagina een directe link te vinden naar de inspectierapporten van de gastouders. Via het kopje veiligheid en gezondheid kan je de volgende informatie terugvinden; "Voor een onafhankelijk rapport van de GGD-inspectie over uw gastouder kunt u via het www.landelijkregisterkinderopvang.nl zowel het gastouderbureau als de gastouders terugvinden. In de link op de voorpagina van Be Kind, inspectierapporten gastouders, komt u direct in het overzicht van de gastouders van Be Kind. Indien u klikt op de naam van de betreffende gastouder dan ziet u rechts de beschikbare inspectierapporten". Eveneens kunnen aangesloten ouders via hun persoonlijke digitale omgeving de inspectierapporten van hun gastouder inzien en/of downloaden.

Koppelingsgesprek

Be Kind voert te allen tijde een koppelingsgesprek voorafgaande de opvang. Het incidentele geval waar de toezichthouder in het conceptinspectierapport op doelt, betrof het kleinkind van de gastouder ten tijde de

vakantieperiode. Be Kind heeft de data van het koppelingsgesprek in haar systeem keurig aangehouden volgens de actuele situatie. Be Kind zal toezien dat de opvang later in zal moeten gaan indien het koppelingsgesprek niet tijdig ingeplant kan worden.

Adres kind

Met alle ouders zijn schriftelijke overeenkomsten opgesteld. Hierin staan de adresgegevens van de ouders vermeld en daarmee ook de kinderen. Momenteel hebben we een extra veld vermeld; "Het woonadres van het kind is gelijk aan het adres van de vraagouder(s) of het woonadres van het kind is: ". De aanlevering van de gegevens naar de Belastingdienst zijn tot op heden - zonder uitzondering - altijd goed verlopen en voldoen aan de daarvoor gestelde eisen.

In de verwachting u hiermee voldoende te hebben ingelicht, verblijf ik met vriendelijke groet,

Tamara Ephraim