



## Inspectierapport

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

Lumièrestraat 90

1087 KH Amsterdam

Registratienummer: 111201925

Toeziçthouder: GGD Amsterdam

In opdracht van: Gemeente Amsterdam

Datum inspectie: 24-09-2018

Type onderzoek: Jaarlijks onderzoek

Status: definitief

Datum vaststellen inspectierapport: 13-11-2018

# Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Personeel

Veiligheid en gezondheid

Ouderrecht

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Inspectie-items

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

# Het onderzoek

## Onderzoeksopzet

Op 24 september 2018 is op grond van artikel 1.62, tweede lid van de Wet kinderopvang een aangekondigd jaarlijks onderzoek uitgevoerd.

In dit onderzoek is naar aanleiding van het risicoprofiel slechts een beperkt aantal kwaliteitseisen onderzocht, namelijk de kwaliteitseisen op het gebied van het pedagogisch klimaat, de eisen aan het personeel, de uitvoering van het veiligheids- en gezondheidsbeleid, het ouderrecht en kwaliteit gastouderbureau. De kwaliteitseisen die zijn onderzocht staan achter in het rapport vermeld. De toezichthouder heeft de houder in de gelegenheid gesteld om na het inspectiebezoek nog documenten aan te leveren. Deze documenten heeft de toezichthouder ontvangen op 1 en 23 oktober 2018 en beoordeeld onder 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. Daarnaast is er een tweede bemiddelingsmedewerker werkzaam. Ook zij beschikt over een passende beroepskwalificatie zoals in de cao kinderopvang is opgenomen. Beide bemiddelingsmedewerkers volgen in september van dit jaar een meerdaagse cursus voor aandachtsfunctionaris kindermishandeling en de tweede bemiddelingsmedewerker volgt de trainersopleiding Taal- en Interactievaardigheden in de Kinderopvang. De 'TINK-training voor de trainer' leert via modeling, reflectie en oefening hoe je de TINK-training uitvoert, hoe je coacht en hoe je samen videobeelden analyseert. De houder is dan ook voornemens om met videointeractiebegeleiding te gaan werken bij de gastouders.

### Resultaten onderzoek

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 40 actieve gastouders en 120 vraagouders. De toezichthouder heeft steekproefsgewijs de dossiers van vier gastouders en de bijbehorende 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. De toezichthouder constateert dat de houder er zorg voor draagt dat de administratie voldoet aan de gestelde eisen. Ondanks de inspanningen van de bemiddelingsmedewerkers is het niet gelukt om met alle vraagouders de opvang te evalueren.

Er is vanuit het gastouderbureau veel persoonlijke aandacht voor zowel gast- als vraagouders. Het afgelopen jaar zijn de werkzaamheden en uren van de tweede bemiddelingsmedewerker uitgebreid. Samen organiseren de bemiddelingsmedewerkers geregeld bijeenkomsten en cursussen voor de gastouders. De betrokkenheid onder de gastouders is groot en sinds kort wordt er ook werkoverleg (Samen Be Kind) georganiseerd waaraan naast de bemiddelingsmedewerkers ook een (in samenstelling wisselende) groep gastouders deelneemt. Tevens zijn er cursussen aangeboden als 'Muziek en communicatie met kinderen' en 'Actief creatief met jonge kinderen'. Momenteel wordt onderzocht of er belangstelling is onder de vraagouders om deel te nemen aan cursussen. Afhankelijk van de uitkomsten zullen er in de toekomst mogelijk ook voor vraagouders cursussen worden georganiseerd.

In het onderzoek is verder alleen nog een tekortkoming geconstateerd met betrekking tot de verklaringen omtrent het gedrag; de freelance ICT-ondersteuner heeft pas na aanvang van de werkzaamheden een verklaring omtrent het gedrag aangevraagd en zich ingeschreven en gekoppeld in het Personenregister kinderopvang. Als gevolg van wijzigingen in de regelgeving sinds 1 maart 2018 was hier eerder dit jaar wat onduidelijkheid over, maar in juni jl. heeft deze persoon zich alsnog ingeschreven in het Personenregister kinderopvang en is deze gekoppeld aan de houder.

## Advies aan college van B&W

De toezichthouder heeft in dit onderzoek o.a. een overtreding geconstateerd met betrekking tot de verklaring omtrent het gedrag van een freelance medewerker. Per 1 maart 2018 zijn er wijzigingen geweest in de regelgeving en is er onduidelijkheid ontstaan in hoeverre deze wijzigingen gevolgen hadden voor freelance medewerkers. In juni 2018 is een geldige verklaring omtrent het gedrag afgegeven waarmee deze persoon zich heeft ingeschreven in het Personenregister en is gekoppeld aan de houder. Tevens is het beleid van het gastouderbureau aangepast waardoor herhaling in de toekomst voorkomen zal worden. Rekeninghoudend met bovengenoemde omstandigheden adviseert de toezichthouder om hierop niet handhavend op te treden.

De toezichthouder adviseert om vanwege de geconstateerde overtreding met betrekking tot de te voeren evaluatiegesprekken wel handhavend op te treden conform het handhavingsbeleid van de gemeente.

# Observaties en bevindingen

## Pedagogisch beleid

### Pedagogisch beleidsplan

De kangoeroe is gekozen als symbool voor Be Kind Gastouder Service. Wat betreft 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 jaarlijks onderzoek uit 2017 is geconstateerd dat het nieuwe pedagogisch beleidsplan niet alle verplichte onderdelen bevatte. De houder heeft verschillende aanpassingen gedaan. Het pedagogisch beleidsplan besteedt aandacht aan de wijze waarop de sociale competenties van een kind worden gestimuleerd in het geval dat er gedurende de dag of een dagdeel slechts één kind door de gastouder wordt opgevangen. Wat betreft de overdracht van normen en waarden wordt in het pedagogisch beleidsplan nu kort aandacht besteed aan de verschillen tussen de werkwijze van de gastouder en de opvoedmethodiek van de vraagouder en de verschillende culturen in de gastouderopvang (en de invloed daarvan op de overdracht van normen en waarden). Tot slot heeft de houder aan het pedagogisch beleidsplan beschrijvingen toegevoegd van de wijze waarop voor de verschillende leeftijden de emotionele veiligheid wordt gewaarborgd, persoonlijke en sociale competenties worden gestimuleerd en op welke wijze de overdracht van normen en waarden plaatsvindt bij de verschillende leeftijdscategorieën.

Tijdens het inspectiebezoek vertelt de houder dat bij het opstellen en aanpassen van het pedagogisch beleid de houder altijd voor ogen houdt zo open, eerlijk en transparant mogelijk te willen werken en daarom veel concrete voorbeelden en eisen heeft opgenomen in het beleid. De houder geeft tijdens het gesprek aan dat het pedagogisch beleidsplan de basis is voor het handelen van de gastouders en dat het daarom belangrijk is steeds weer opnieuw stil te staan bij de inhoud van het beleid. Ook het komende jaar zal het beleid weer geëvalueerd en waar nodig aangevuld worden.

### 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.

In de tweede helft van 2017 hebben de gastouders deelgenomen aan een training waarbij het pedagogisch beleid en pedagogisch handelen centraal stonden. Ook tijdens samenkomsten die meerdere keren per jaar voor de gastouders worden georganiseerd, komen pedagogische thema's aan bod en bespreken gastouders eventuele knelpunten met elkaar en de bemiddelingsmedewerkers. Sinds dit jaar is gestart met 'Samen Be Kind', een vorm van intervisie waarbij een kleine groep gastouders samen met beide bemiddelingsmedewerkers diverse zaken aan bod laat komen. De samenstelling van de gastouders kan per overleg wisselen.

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, hebben het afgelopen jaar verschillende gastouders een pedagogisch werkplan opgesteld. De bemiddelingsmedewerkers zorgen ervoor dat het werkplan aansluit bij het algemene pedagogisch beleidsplan van het gastouderbureau.

### Gebruikte bronnen:

- Gesprek met de houder en de bemiddelingsmedewerker
- Document: 'Pedagogisch beleidsplan', versie 2.3, ontvangen op 17 september 2018
- Document: 'Bijlage 3 BE KIND - vragenlijst gastouderbureau', ontvangen op 17 september 2018
- Inspectierapport jaarlijks onderzoek d.d. 23 mei 2017

### Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

De houder en bemiddelingsmedewerker zijn ingeschreven en gekoppeld in het Personenregister kinderopvang.

Uit het inspectiebezoek is gebleken dat er een ICT-ondersteuner is die op freelance-basis werkzaamheden verricht voor het gastouderbureau. Bij aanvang van de werkzaamheden was er nog geen geldige verklaring omtrent het gedrag afgegeven en was deze persoon nog niet ingeschreven en gekoppeld in het Personenregister kinderopvang. Per 1 maart 2018 zijn er wijzigingen geweest in de regelgeving en is onduidelijkheid ontstaan in hoeverre deze wijzigingen gevolgen hadden voor freelance medewerkers. Inmiddels beschikt de freelancer sinds juni 2018 over een geldige verklaring omtrent het gedrag waarmee deze persoon zich heeft ingeschreven in het personenregister en is gekoppeld aan de houder. Tevens is het beleid van het gastouderbureau aangepast waardoor herhaling in de toekomst voorkomen zal worden.

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

- Na inschrijving van een persoon als bedoeld in artikel 1.50 derde lid van de Wet in het personenregister kinderopvang en na koppeling met de houder kan de persoon zijn werkzaamheden aanvangen. (art 1.50 lid 4 art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang.)

### Personeelsformatie 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 en in de agenda. De contactmomenten die worden geregistreerd zijn o.a. intake-, koppelings- en evaluatiegesprekken, huisbezoeken (uitvoering risico-inventarisatie en voortgangsgesprek), telefonische contacten, deelnames aan bijeenkomsten, trainingen en werkoverleg en e-mailcontacten.

De houder is zelf vijf dagen per week werkzaam voor het gastouderbureau. De tweede bemiddelingsmedewerker werkt gemiddeld 20 uur per week.

Momenteel vindt begeleiding en bemiddeling plaats bij 42 voorzieningen voor gastouderopvang (40 unieke gastouders) en 120 vraagouders.

Uit een steekproef onder vier 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.

De houder heeft goed zicht op de groep gastouders waarbij geen nieuwe koppelingen tot stand komen, bijvoorbeeld omdat er in een jaar geen nieuwe kinderen zijn geplaatst of als de opvang alleen plaatsvindt voor een kleinkind. Deze gastouders vragen dan extra aandacht om toch aan de minimale zestien uur aan begeleiding en bemiddeling te komen. De houder geeft aan dat deze gastouders, net als de overige gastouders, deelnemen aan de bijeenkomsten die het gastouderbureau organiseert, de bemiddelingsmedewerkers leggen extra huisbezoeken af en nemen 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:

- Gesprek met de houder en bemiddelingsmedewerker
- Personenregister kinderopvang, geraadpleegd op 20 september en 16 oktober 2018
- Landelijk Register Kinderopvang, geraadpleegd op 20 september 2018
- Document: 'Bijlage 2 BE KIND - overzicht medewerkers', ontvangen op 17 september 2018
- Document: 'Bijlage 3 BE KIND - vragenlijst gastouderbureau', ontvangen op 17 september 2018
- Inspectieonderzoek

### Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

#### Uitvoering risico-inventarisatie

De bemiddelingsmedewerkers inventariseren samen met de gastouder de veiligheids- en gezondheidsrisico's op elk opvangadres en in elke voor de kinderen toegankelijke ruimte. 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 leeftijdssamenstelling van de op te vangen kinderen, wordt de inventarisatie tussentijds geactualiseerd.

Voor het uitvoeren van de risico-inventarisaties wordt vooralsnog gebruikgemaakt van de digitale risicomonitor. Hierbij worden een groot aantal veiligheidsrisico's op de thema's verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden geïnventariseerd en zijn 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. Eerder was er het voornemen om per medio 2017 over te stappen op een nieuwe methode, namelijk 'RIEstart'. Deze wijziging is uitgesteld en volgens de nieuwe planning zal per 2019 gewerkt worden met 'RIEstart'.

#### 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. Indien uit de risico-inventarisaties blijkt dat er nog maatregelen getroffen moeten worden om de geconstateerde 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 leggen, afhankelijk van de uit te voeren acties, opnieuw een huisbezoek af om te checken of de acties zijn uitgevoerd of controleren dit op een andere wijze.

Sommige maatregelen vereisen eenmalige acties, maar de meeste maatregelen zijn gedragsmaatregelen die zijn vastgelegd in afspraken. Het beleid bevat onder andere verschillende werkinstructies en (toestemmings)formulieren. Er is bijvoorbeeld beleid opgesteld met betrekking tot veilig slapen, medicijnverstrekking en de achterwacht. Het merendeel van afspraken komt nu nog in individuele plannen van aanpak maar de houder is voornemens om het veiligheids- en gezondheidsbeleid van het bureau het komende jaar verder uit te breiden. Het afgelopen jaar is er bij alle gastouderlocaties extra aandacht besteed aan het (veilig) buitenspelen en zijn waar nodig aanvullende afspraken gemaakt.

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

#### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld die voldoet aan de beschreven eisen. Hiervoor is gebruikgemaakt van de meldcode die door de brancheorganisatie is opgesteld (versie 2013). Bij de meldcode wordt gebruikgemaakt van de bijbehorende handleiding; beide worden besproken met de gastouders en zijn tevens op de verschillende opvanglocaties en digitaal beschikbaar.

De houder heeft de meldcode vastgesteld voor de eigen organisatie. Zowel de houder als de bemiddelingsmedewerker starten op 26 september 2018 met een meerdaagse cursus voor aandachtsfunctionarissen. In oktober en november van dit jaar worden er trainingen gegeven aan alle gastouders over de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, o.a. om de gastouders voor te bereiden op de wijzigingen die (landelijk) per 1 januari 2019 worden doorgevoerd ten aanzien van de meldcode.

#### Gebruikte bronnen:

- Gesprek met de houder en bemiddelingsmedewerker
- Document: 'Bijlage 3 BE KIND - vragenlijst gastouderbureau', ontvangen op 17 september 2018
- Administratie gastouderbureau, ingezien tijdens het inspectiebezoek op 24 september 2018
- Diverse protocollen en formulieren, ontvangen op 1 oktober 2018
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, reeds in het bezit van de GGD
- Nieuwsbrief d.d. 20 juni 2018
- Inspectieonderzoek

### Informatie

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

Op de website van het gastouderbureau is het meest recente inspectierapport van het gastouderbureau gepubliceerd. Bij de informatie voor ouders is 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.

### Gebruikte bronnen:

- Website [www.bekind.nl](http://www.bekind.nl), geraadpleegd op 20 september en 16 oktober 2018
- Document: 'Overeenkomst tussen BE KIND Gastouder Service en vraagouder', versie 1.6, ontvangen op 1 oktober 2018
- Inspectieonderzoek

# Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

## Kwaliteitscriteria

### Verantwoorde opvang

Door de bemiddelingsmedewerkers wordt per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden. Hierbij wordt onder andere rekening gehouden met de beschikbare binnen- en buitenspeelruimte, het aantal kamers, het aantal en de leeftijden van de eigen kinderen van de gastouder, het aantal en de leeftijden van kinderen die via een ander gastouderbureau worden opgevangen, de wensen maar ook de capaciteiten van de gastouder en de ervaring van de gastouder. Dit is o.a. ook opgenomen in het pedagogisch beleidsplan van het gastouderbureau.

Gastouders wordt gevraagd op hun persoonlijke pagina in het digitale administratiesysteem een schema in te vullen waarin wordt bijgehouden welke kinderen op welke dagen worden opgevangen (ook voor kinderen die via andere gastouderbureaus zijn geplaatst).

### Intake- en koppeling

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. Ook met de vraagouders wordt altijd een intakegesprek gevoerd (meestal telefonisch). Indien er sprake is van gastouderopvang op de vraagouderlocatie vindt er eerst met de gastouder een gesprek plaats op kantoor of elders voordat er een gecombineerd intake- en kennismakingsgesprek op de voorgenomen opvanglocatie plaatsvindt.

Alle data en verslagen worden vastgelegd in het digitale administratiesysteem. Tijdens het jaarlijks onderzoek in 2017 is uit een steekproef gebleken dat in een enkel geval het koppelingsgesprek niet voorafgaand aan de start van de opvang had plaatsgevonden maar pas nadat de opvang al van start was gegaan. Uit de steekproef tijdens het huidige onderzoek is gebleken dat koppelingsgesprekken zijn gevoerd voordat de opvang van start is gegaan; dit is conform de werkwijze zoals deze wordt beschreven op de website.

### Huisbezoeken en jaarlijkse evaluatie

Uit een steekproef onder vier gastouders is gebleken dat er in het afgelopen jaar minimaal twee huisbezoeken hebben plaatsgevonden. Onderdeel van deze huisbezoeken zijn het jaarlijkse voortgangsgesprek en de uitvoering van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. Alle huisbezoeken (en overige contactmomenten) worden geregistreerd in het digitale administratiesysteem waardoor inzichtelijk is op welke momenten er contact is geweest met een gastouder. Uit het gesprek met de houder en de bemiddelingsmedewerker, de schriftelijke vragenlijst en het (pedagogisch) beleid blijkt dat tijdens de huisbezoeken de bemiddelingsmedewerker ook toetst of de voorziening over voldoende speel- en slaapruiimte beschikt, of er voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruiimte aanwezig 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 komt mondeling (persoonlijk of telefonisch) tot stand en hiervan vindt verslaglegging plaats. Naast de jaarlijkse evaluatie vindt ook in de eerste periode na de start van de bemiddeling een evaluatiegesprek plaats en ook hiervan wordt een verslag gemaakt. De toezichthouder heeft aan de hand van een steekproef bij de vraagouders van vier gastoudervoorzieningen beoordeeld dat niet in alle gevallen de jaarlijkse evaluatie met de vraagouders heeft plaatsgevonden. Ondanks herhaalde pogingen door de bemiddelingsmedewerkers, is het bij meerdere vraagouders niet gelukt om de opvang te evalueren.

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

- De houder evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze 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

De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau werkzame beroepskrachten, 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.

In dit jaarlijkse inspectieonderzoek zijn de dossiers van vier gastouders bekeken. Het is gebleken dat het gastouderbureau er zorg voor draagt dat alle punten met betrekking tot de administratie op orde zijn.

### 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. Tijdens voorgaande jaarlijkse onderzoeken is geconstateerd dat in de overeenkomst het adres, de postcode en de woonplaats van het kind ontbrak. In de nieuwe overeenkomsten is dit toegevoegd of is opgenomen dat het adres van het kind gelijk is aan dat van de ouder. De houder heeft tijdens het inspectiebezoek laten weten dat ook alle vraagouders die in een eerder stadium een overeenkomst hebben getekend, nog in 2018 een nieuwe overeenkomst aangeboden zullen krijgen.

### **Administratie**

De administratie van het gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekend origineel van de inventarisatie van veiligheid- en gezondheidsrisico's. De administratie van het gastouderbureau bevat ook een overzicht van alle beroepskrachten die bij het gastouderbureau werken. Tevens bevat de administratie 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 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 aanwezig), vermeldende in ieder geval naam, burgerservicenummer, geboortedatum, en voor wat betreft de bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders eveneens adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer. In het overzicht van de gastouders ontbraken in eerste instantie de burgerservicenummers van de gastouders. De toezichthouder heeft de houder in de gelegenheid gesteld om binnen de onderzoekstermijn de ontbrekende gegevens aan te vullen. De overzichten bevatten alle verplichte onderdelen.

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.

### **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 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 en 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. Na het inspectiebezoek heeft de houder een jaaroverzicht toegestuurd dat slechts uit één deel bestond. De toezichthouder heeft de houder in de gelegenheid gesteld om het ontbrekende deel alsnog toe te sturen. 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.

### **Gebruikte bronnen:**

- Gesprek met de houder en bemiddelingsmedewerker
- Document: 'Pedagogisch beleidsplan', versie 2.3, ontvangen op 17 september 2018
- Document: 'Bijlage 3 BE KIND - vragenlijst gastouderbureau', ontvangen op 17 september 2018
- Inspectierapport jaarlijks onderzoek d.d. 23 mei 2017
- Website [www.bekind.nl](http://www.bekind.nl), geraadpleegd op 20 september en 16 oktober 2018
- Document: 'Overeenkomst tussen BE KIND Gastouder Service en vraagouder', versie 1.6, ontvangen op 1 oktober 2018
- Document: 'Overzicht gastouders', ontvangen op 1 oktober 2018
- Document: 'Overzicht structureel aanwezig', ontvangen op 1 oktober 2018
- Document: 'Overzicht kinderen', ontvangen op 1 oktober 2018
- Document: 'Jaaroverzicht [naam vraagouder]', ontvangen op 1 oktober 2018
- Document: 'Jaaroverzicht [naam gastouder] fiscaal', ontvangen op 1 oktober 2018
- Document: 'Overzicht gastouders', ontvangen op 23 oktober 2018
- Document: 'Jaaroverzicht [naam gastouder] regulier', ontvangen op 23 oktober 2018
- Inspectieonderzoek

# Inspectie-items

## Pedagogisch beleid

### Pedagogisch beleidsplan

- 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.

### Pedagogische praktijk

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

## 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 op basis van het burgerservicenummer, met de in artikel 1.50 derde lid van de Wet genoemde personen inclusief hemzelf.
- Na inschrijving van een persoon als bedoeld in artikel 1.50 derde lid van de Wet in het personenregister kinderopvang en na koppeling met de houder kan de persoon zijn werkzaamheden aanvangen.

### 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 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 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 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.

### 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 van een gastouderbureau 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 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;
  - c. specifieke aandacht, indien van toepassing, voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van gastouders vereisen;
  - d. specifieke aandacht voor de wijze waarop gastouders moeten omgaan met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden.
- De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode bij het personeel.

## Ouderrecht

### Informatie

- De houder laat in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat.
- De houder 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.

## Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

### 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 zorg voor een intakegesprek met de gastouder. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.
- De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de vraagouder. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.
- De houder draagt zorg voor een koppelingsgesprek voor elke nieuwe koppeling tussen vraag- en gastouder in de woning waar de opvang plaatsvindt. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.
- De houder 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 evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast.
- De houder van een gastouderbureau toetst jaarlijks of de voorziening voor gastouderopvang 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 het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau werkzame beroepskrachten, vermeldende in ieder geval naam, geboortedatum, en de behaalde diploma's en getuigschriften.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen, vermeldende per kind: naam, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en het adres en telefoonnummer van de ouders.
- De administratie van het 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 het 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 het gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken.
- De administratie van het gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van het gastouderbureau aan de gastouder blijken.
- De administratie van het 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 het 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 het gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekend origineel van de inventarisatie van veiligheid- en gezondheidsrisico's.

- De administratie van het 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 : <http://www.bekind.nl>  
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 : 24-09-2018  
Opstellen concept inspectierapport : 23-10-2018  
Zienswijze houder : 12-11-2018  
Vaststellen inspectierapport : 13-11-2018  
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie : 23-11-2018  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 23-11-2018  
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 24-09-2018 bij Be Kind Gastouder Service

Concept-rapport ontvangen: 30-10-2018 om 10.23 uur

Hoor- wederhoor vond plaats op: 06-11-2018 om 10.00 uur

#### Huisbezoeken en jaarlijkste evaluatie

Be Kind ziet het evalueren als een goed middel om de kwaliteit van de gastouderopvang te kunnen beoordelen. Zoals de inspecteur in haar rapport aangeeft is beoordeeld dat we herhaaldelijke pogingen hebben verricht, inzet getoont, hetgeen zichtbaar was ten tijde de inspectie. De uitdaging zit hem vooral in het mondelinge deel, ouders zijn niet altijd goed bereikbaar. De evaluatie-tactiek hebben we meerdere malen aangepast om te bepalen wat het beste werkt. Be Kind heeft een digitaal evaluatieformulier om in ieder geval wel zicht te hebben over de ervaringen van de ouders en voortgang van de opvang. Deze wordt veelal wel ingevuld.

Onze standaardprocedure is als volgt:

- Vraagouders worden tijdens het 1e intake gesprek gewezen op de wettelijke verplichting van het jaarlijkse mondelinge evaluatiegesprek;
- Vraagouders worden geïnformeerd middels de nieuwsbrief dat ze gebeld worden voor evaluaties;
- Wij sturen vraagouders vervolgens een evaluatieformulier ter voorbereiding op het mondelinge evaluatiegesprek;
- Vraagouders worden gebeld en bij geen gehoor laten wij een voicemailbericht achter met het verzoek om ons terug te bellen;
- Indien ouders niet bereikt worden en niet terugbellen dan bellen we opnieuw en bij geen gehoor laten wij opnieuw een voicemailbericht achter met het verzoek om ons terug te bellen;
- Tenslotte sturen we nog een herinneringsmail naar die vraagouders die we nog niet bereikt hebben om contact met ons op te nemen.

Ondanks deze procedure kan het voorkomen dat een mondeling jaarlijks evaluatiegesprek met sommige vraagouders niet wordt gerealiseerd. Het komt daarnaast voor dat ouders i.p.v. terug te bellen volstaan met het terugsturen van een ingevuld evaluatie formulier. Ook daarin staat vaak zinvolle/nuttige informatie.

Het is voor Be Kind en alle andere gastouderbureau's in Nederland niet altijd mogelijk om onverkort te voldoen aan dit wettelijke voorschrift omdat niet iedere vraagouder hieraan meewerkt. Dit punt hebben wij samen met andere Amsterdamse gastouderbureaus vorig jaar op 23 november 2017 reeds besproken met het hoofd van de inspectiekinderopvang van de GGD Amsterdam, de beleidsmedewerker kinderopvang Bureau Handhaving Kinderopvang van de gemeente Amsterdam.

N.a.v. het handhavingsadvies in dit inspectierapport verzoeken wij de gemeente Amsterdam vriendelijk doch dringend om af te zien van enige vorm van handhaving en om – indien wordt volstaan met een schriftelijke waarschuwing – concreet en duidelijk aan te geven wat Be Kind nog meer zou moeten en kunnen doen om nog beter te voldoen aan dit wettelijke voorschrift.

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

Met vriendelijke groet,

Tamara Ephraïm  
Be Kind Gastouder Service