

Inspectierapport

Gastouderbureau Wijk (GOB)

IJsselsteen 106

3961 GE Wijk bij Duurstede

Registratienummer 217716544

Toezichthouder:	GGD regio Utrecht
In opdracht van gemeente:	Wijk bij Duurstede
Datum inspectie:	15-02-2024
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	07-03-2024

Inhoudsopgave

Het onderzoek.....	3
Onderzoeksopzet.....	3
Beschouwing	3
Advies aan College van B&W	4
Observaties en bevindingen.....	5
Algemene voorwaarden kwaliteit en naleving	5
Pedagogisch beleid	7
Personeel.....	9
Veiligheid en gezondheid.....	11
Ouderrecht.....	13
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht	15
Overzicht getoetste inspectie-items	16
Algemene voorwaarden kwaliteit en naleving	16
Pedagogisch beleid	16
Personeel.....	17
Veiligheid en gezondheid.....	17
Ouderrecht.....	19
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht	21
Gegevens voorziening.....	22
Opvanggegevens	22
Gegevens houder.....	22
Gegevens toezicht.....	22
Gegevens toezichthouder (GGD)	22
Gegevens opdrachtgever (gemeente).....	22
Planning	22
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau	24

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

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

Bij dit onderzoek zijn meerdere onderwerpen uit de Wet kinderopvang beoordeeld. Achter in het rapport staat een overzicht van de getoetste inspectie-items.

De toezichthouder heeft de volgende inspectieactiviteiten uitgevoerd:

- documentenonderzoek;
- locatiebezoek;
- gesprek met de houder.

In het rapport geeft de toezichthouder in elk hoofdstuk een toelichting op de beoordeelde onderwerpen. In de inleiding van het hoofdstuk staat welke onderwerpen de toezichthouder tijdens dit onderzoek heeft beoordeeld.

Beschouwing

Conclusie en bevindingen

Bij de volgende hoofdstukken is aan de beoordeelde kwaliteitseisen voldaan:

- pedagogisch beleid;
- personeel;
- veiligheid en gezondheid;
- kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.

Aan een aantal kwaliteitseisen is niet voldaan.

De toezichthouder heeft hiervoor een herstelaanbod gedaan. Het gaat om:

- algemene voorwaarden kwaliteit en naleving: met betrekking tot het doorvoeren van wijzigingen in het personenregister kinderopvang.
- ouderrecht: met betrekking tot de bereikbaarheid van het gastouderbureau.

De houder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. Aan de kwaliteitseisen wordt nu voldaan. In het rapport licht de toezichthouder dit verder toe.

Algemene kenmerken gastouderbureau

Gastouderbureau Wijk bemiddelt en begeleidt gastouders, voornamelijk in de regio Wijk bij Duurstede. Het kantoor bevindt zich in de woning van de houder. De houder van het gastouderbureau is ook werkzaam als bemiddelingsmedewerker. De houder van het gastouderbureau heeft geen bemiddelingsmedewerkers in dienst.

Het gastouderbureau staat sinds 3 oktober 2005 in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK) geregistreerd en heeft momenteel 19 aangesloten voorzieningen voor gastouderopvang.

Onderzoeksgeschiedenis

Het Landelijk Register Kinderopvang geeft een overzicht van alle onderzoeken van het gastouderbureau. Hier volgt een overzicht van de meest recente onderzoeken:

18 februari 2021: Jaarlijks onderzoek.	De houder voldeed aan de onderzochte kwaliteitseisen.
17 februari 2022: Jaarlijks onderzoek.	De houder voldeed, na herstelaanbod, aan de onderzochte kwaliteitseisen. Het ging om: <ul style="list-style-type: none"> • veiligheid en gezondheid: met betrekking tot de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
21 februari 2023: Jaarlijks onderzoek.	De houder voldeed aan de onderzochte kwaliteitseisen.

Huidig onderzoek

Het huidige onderzoek vond plaats op 15 februari 2024. Het gaat om een jaarlijks onderzoek.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

Observaties en bevindingen

Algemene voorwaarden kwaliteit en naleving

In het hoofdstuk 'Algemene voorwaarden kwaliteit en naleving' beoordeelt de toezichthouder het volgende onderwerp:

- wijzigingen.

Hieronder staat de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Wijzigingen

Bevindingen

De houder van een gastouderbureau moet wijzigingen in de gegevens van het gastouderbureau en de gekoppelde gastouders aan de gemeente tijdig doorgeven.

Tekortkomingen:

- Tijdens het jaarlijks onderzoek bij een gastouder in Leersum heeft de toezichthouder geconstateerd dat de houder van gastouderbureau Wijk de betreffende gastouder niet heeft uitgeschreven bij de gemeente. Meer informatie is te vinden in het betreffende gastouderinspectierapport van 22 januari 2024. De gastouder is ten tijde van het toezichtbezoek uitgeschreven.
- Tijdens het jaarlijks onderzoek van 15 februari 2024 heeft de toezichthouder geconstateerd dat een gastouder uit het bestand van het gastouderbureau niet meer werkzaam is voor het gastouderbureau op de opvanglocatie in de gemeente Zeist per juni 2023. De houder van het gastouderbureau kan geen bewijs overleggen dat ze de uitschrijving verstuurd heeft naar de gemeente.

Herstelaanbod

De toezichthouder heeft de gastouder een herstelaanbod* voorgelegd. Hierbij is de gastouder in de gelegenheid gesteld voor 1 maart 2024 de hierboven genoemde tekortkoming op te lossen. De toezichthouder heeft op 27 februari 2024 een mail ontvangen die de gastouder heeft verstuurd naar de gemeente Zeist. De handtekeningen staan echter niet juist op het formulier, waardoor de gemeente de gastouder niet heeft kunnen uitschrijven. De toezichthouder heeft de houder van het gastouderbureau nogmaals in de gelegenheid gesteld een juist formulier in te vullen en te versturen naar de gemeente Zeist. Op 29 februari 2024 heeft de toezichthouder een mail ontvangen met hierin het juist ingevulde wijzigingsformulier. De gemeente Zeist kan de gastouder nu uitschrijven uit het Landelijk Register Kinderopvang.

** Een herstelaanbod houdt in dat de GGD bij een tekortkoming de gastouder de mogelijkheid geeft om de overtreding binnen een afgesproken termijn op te heffen. Per kwaliteitseis kan maximaal één keer een herstelaanbod worden aangeboden. Is er in een voorgaand onderzoek een overtreding binnen dezelfde kwaliteitseis geconstateerd, dan kan er voor het huidige onderzoek niet opnieuw een herstelaanbod worden aangeboden.*

Conclusie

Tijdens het inspectieonderzoek van 15 februari 2024 voldoet de houder, na het herstelaanbod, aan de eisen van de Wet kinderopvang met betrekking tot wijzigingen.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde na herstelaanbod, is voldaan:

De houder van een gastouderbureau doet van een wijziging in de daartoe aangewezen gegevens onverwijld mededeling aan het college, nadat deze wijziging hem bekend is geworden. Hierbij verzoekt de houder de gegevens te wijzigen.
(art 1.47 lid 1 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 en 3 Besluit landelijk register kinderopvang, register buitenlandse kinderopvang en personenregister kinderopvang)

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (15 februari 2024)
- Landelijk Register Kinderopvang
- wijzigingsformulier uitschrijving gastouder

Pedagogisch beleid

In het hoofdstuk 'Pedagogisch beleid' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- pedagogisch beleid;
- pedagogische praktijk.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Pedagogisch beleidsplan

Bevindingen

Gastouderbureau Wijk heeft een pedagogisch beleidsplan waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven:

"Het gastouderbureau is van mening dat voor een goede ontwikkeling van een kind nodig is dat het:

- *zelfvertrouwen ontwikkelt,*
- *zijn mogelijkheden en talenten ontdekt en benut,*
- *zelfstandig beslissingen leert nemen en de consequenties van zijn handelen leert overzien,*
- *goed met anderen leert communiceren en samenwerken,*
- *respect ontwikkelt voor medemens en natuur.*

Opvoeden betekent voortdurend een balans vinden tussen:

- *Het kind enerzijds geborgenheid en veiligheid bieden en anderzijds uitdagingen stellen; hiermee wordt het kind de basis geboden voor zelfvertrouwen en zelfstandigheid.*
- *Het kind enerzijds waardering en respect tonen om zijn eigen mogelijkheden te ontplooien en anderzijds het kind duidelijke grenzen stellen; hiermee wordt de basis gelegd voor zelfrespect en respect voor anderen.*
- *Het kind ruimte geven zodat het zich in zijn eigen tempo kan ontplooien en anderzijds de ontwikkeling van het kind stimuleren.*

Deze visie op opvoeding geeft richting aan het pedagogisch handelen van de gastouders. Elke gastouder geeft hier op een eigen wijze invulling aan."

In het pedagogisch beleidsplan staan de 4 pedagogische opvoedingsdoelen in concrete en observeerbare termen beschreven. Het gaat om de aspecten met betrekking tot het waarborgen van de emotionele veiligheid van kinderen, de mogelijkheden voor kinderen om persoonlijke en sociale competenties te ontwikkelen en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

Daarnaast staan in het pedagogisch beleidsplan ook de eisen beschreven die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld zoals het aantal op te vangen kinderen per gastouder en hun leeftijd. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

Conclusie

Het pedagogisch beleidsplan van de houder voldoet aan de eisen van de Wet kinderopvang.

Pedagogische praktijk

Bevindingen

Tijdens het toezichtbezoek toont de houder aan er zorg voor te dragen dat alle aangesloten gastouders het pedagogisch beleid uitvoeren.

De houder draagt op de volgende manier zorg voor het uitdragen van de pedagogische visie:

- Het pedagogisch beleidsplan is te vinden in het digitale registratiesysteem van de gastouders en de vraagouders van het gastouderbureau.
- Tijdens het intakegesprek bespreekt de houder het pedagogisch beleidsplan met de gastouder.
- Tijdens voortgangsgesprekken wordt het pedagogisch handelen van de gastouder besproken.
- Er zijn onaangekondigde huisbezoeken die worden uitgevoerd door de houder.
- De houder stuurt berichten van KNGO en de GGD door naar de gastouders over de laatste ontwikkelingen in de gastouderopvang.
- In het afgelopen jaar heeft de houder tijdens een koffieochtend het pedagogisch werkplan besproken. De houder heeft de gastouder tevens een leeg format gestuurd, zodat de gastouders een eigen locatiegericht werkplan kunnen maken.

Conclusie

De wijze waarop de houder vorm geeft aan de pedagogische praktijk, voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (15 februari 2024)
- Pedagogisch beleidsplan (versie 2021)

Personeel

In het hoofdstuk 'Personeel' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang;
- personeelsformatie per gastouder.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

Bevindingen

De wijze waarop de houder beleid voert met betrekking tot de continue screening van zichzelf is tijdens het inspectieonderzoek onderzocht, door te toetsen of zij staat ingeschreven in het Personenregister Kinderopvang (PRK) en gekoppeld is aan het gastouderbureau. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

Tijdens het onderzoek is gebleken dat de houder zorgt voor de (ont)koppelingen in het PRK van gastouders, huisgenoten en structureel aanwezigen. Dit is gecontroleerd door middel van een documentenonderzoek waarbij het voorgaande jaar 2023 is onderzocht.

Tijdens het vooronderzoek heeft de toezichthouder geconstateerd dat de houder van het gastouderbureau wijzigingen in de gegevens van de gekoppelde gastouders niet tijdig heeft doorgegeven aan de gemeente. Een verdere uitwerking hiervan is te lezen in het domein 'Algemene voorwaarden, kwaliteit en naleving.'

Conclusie

De houder, de gastouders en huisgenoten staan ingeschreven in het PRK conform de eisen uit de Wet kinderopvang.

Personeelsformatie per gastouder

Bevindingen

De houder van een gastouderbureau dient er zorg voor te dragen dat, per aangesloten gastouder, op jaarbasis tenminste 16 uur wordt besteed aan bemiddeling en begeleiding.

Tijdens het toezichtbezoek toont de houder aan hier onder andere aan te voldoen door middel van de volgende activiteiten:

- Bij de start van de bemiddeling wordt een intakegesprek gevoerd met de gastouder en ook met de vraagouder(s). Daarna vindt een kennismakingsgesprek plaats. Op verzoek kan de bemiddelingsmedewerker hierbij aanwezig zijn.
- Een koppelingsgesprek met gastouders en vraagouder(s) (inclusief het afnemen van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid) vindt plaats na de intake.
- Voortgangsgesprekken volgen minimaal één keer jaar.
- Met vraagouders vindt de evaluatie doorgaans telefonisch plaats.
- Het afgelopen jaar hebben er 2 gastouderovertredingen plaatsgevonden, waar de gastouders ervaringen uitgewisseld hebben en er gepraat is over het maken van een pedagogisch werkplan.

- Het beantwoorden van vragen van de gastouder. Dit gebeurt op verschillende manieren, onder andere telefonisch, via de e-mail en via WhatsApp. Deze gesprekken staan kort geregistreerd in een het digitale registratiesysteem.

Conclusie

De houder voldoet redelijkerwijs aan ten minste 16 uur per jaar voor de begeleiding en bemiddeling per aangesloten gastouder.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (15 februari 2024)
- Personenregister Kinderopvang
- VOG-verificatie houder
- uitnodiging koffieochtend gastouders

Veiligheid en gezondheid

In het hoofdstuk 'Veiligheid en gezondheid' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- veiligheids- en gezondheidsbeleid;
- meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
- meld-, overleg- en aangifteplicht.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

Bevindingen

De wijze waarop het gastouderbureau ervoor zorgt dat er sprake is van veilige en gezonde opvang op de opvanglocatie van de gastouder is onderzocht. Dit vindt steekproefsgewijs plaats op basis van een documentenonderzoek, een vraaggesprek en 2 dossiers van gastouders. Hierbij is het voorgaande jaar 2023 onderzocht.

In elk dossier uit de steekproef, is een actuele risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid aanwezig. Dit voldoet aan de gestelde eisen. De houder heeft een veiligheids- en gezondheidsbeleid opgesteld. In het veiligheids- en gezondheidsbeleid zijn alle, door de bemiddelingsmedewerker, ingeschatte risico's voldoende beschreven. De houder geeft aan dat de risico-inventarisatie jaarlijks (dat wil zeggen binnen 12 kalendermaanden) of bij tussentijdse (grote) wijzigingen, opnieuw wordt afgenomen. Dit voldoet aan de gestelde eisen. De houder bevestigt dat wordt voldaan aan de wettelijke eis dat de gastouder hierbij aanwezig is. De houder vraagt bij het afnemen van de risico-inventarisatie of er bijzonderheden zijn en loopt daarna de risico-inventarisatie door met de gastouder.

De houder beschrijft, in het plan van aanpak, welke maatregelen worden genomen in verband met de beschreven veiligheids- en gezondheidsrisico's. Ook beschrijft de houder binnen welke termijn de maatregelen dienen te worden opgelost. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

De toezichthouder constateert dat de risico-inventarisatie inzichtelijk is voor de vraagouders via het digitale portaal van het gastouderbureau. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

Conclusie

De houder voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang met betrekking tot de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vastgesteld. Er wordt gebruik gemaakt van het model dat is uitgegeven door de Brancheorganisatie kinderopvang. Het gaat om het protocol 'kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag' van juni 2018 die uit de onderstaande onderdelen bestaat:

1. Huiselijke kring: De stappen van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en het afwegingskader waarbij overleg en indien nodig melding wordt gedaan bij Veilig Thuis.

2. Geweld- of zedendelict door een medewerker: De stappen bij een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker, waarbij de houder een meldplicht heeft, wat inhoudt dat dat een houder verplicht is om te overleggen met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. De houder krijgt advies van de vertrouwensinspecteur over het al dan niet doen van aangifte.
3. Geweld- of zedendelict door de houder: De stappen bij een vermoeden van een geweld- of zedendelict door de houder, waarbij de beroepskracht verplicht is tot het doen van aangifte bij de politie. De beroepskracht kan hierover in overleg treden met de vertrouwensinspecteur. De vertrouwensinspecteur kan de medewerker begeleiden bij het doen van aangifte.
4. Grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling: De stappen bij signalen van seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling, waarbij Veilig Thuis wordt geraadpleegd.

De meldcode voldoet aan de gestelde eisen.

Werken volgens de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De meldcode wordt besproken met de gastouder tijdens het voortgangsgesprek. De houder adviseert de gastouders de App te installeren en als er nieuwe informatie is, stuurt de houder dit door aan de gastouders. Voor de gastouder is de meldcode na te lezen in het digitale registratiesysteem.

Conclusie

De houder bevordert hiermee het gebruik en de kennis ten aanzien van de meldcode. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

Meld-, overleg-, en aangifteplicht

Bevindingen

Tijdens het gesprek met de houder is de meld-, overleg- en aangifteplicht besproken. De houder weet dat ze contact moet opnemen met de vertrouwensinspecteur voor overleg bij mogelijke vermoedens van mishandeling of seksuele intimidatie en misbruik van een kind door de eigenaar van het gastouderbureau. De houder weet dat deze stappen in de meldcode te vinden zijn. Ook weet de houder dat het verplicht is, na overleg met de vertrouwensinspecteur, onverwijld aangifte te doen bij een redelijk vermoeden van psychisch en fysiek geweld of seksuele intimidatie of seksueel misbruik. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

Conclusie

De houder voldoet aan de kwaliteitseisen met betrekking tot de meld-, overleg- en aangifteplicht.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (15 februari 2024)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Ouderrecht

In het hoofdstuk 'Ouderrecht' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- informatie;
- klachten en geschillen.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Informatie

Bevindingen

De toezichthouder constateert dat de houder de vraagouders informeert over de visie en het te voeren beleid. Dit voldoet aan de gestelde eisen. De houder geeft aan dat deze informatie beschikbaar is via het digitale registratiesysteem. Via het digitale registratiesysteem en de website van het gastouderbureau zijn ook andere beleidsdocumenten zoals het pedagogisch beleidsplan en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te downloaden.

Tekortkoming

De toezichthouder heeft tijdens de bezoeken met de gastouders geconstateerd dat meerdere gastouders niet tevreden zijn over de betrokkenheid van de houder van het gastouderbureau. Ze geven onder andere aan dat de bereikbaarheid van de houder niet voldoende is. De reactiesnelheid van een mail of WhatsApp is niet snel genoeg. Er wordt aangegeven dat er weinig contact is en dat het contact moeizaam verloopt. Ze zijn niet tevreden over de mogelijkheid tot educatie via het gastouderbureau, krijgen geen duidelijk of steunend advies als ze dit vragen en de houder regelt geen vervanging terwijl dit de afspraak is.

Herstelaanbod

De toezichthouder heeft de gastouder een herstelaanbod* voorgelegd. Hierbij is de gastouder in de gelegenheid gesteld voor 1 maart 2024 een plan van aanpak te schrijven hoe ze in het komende jaar de hierboven beschreven tekortkoming gaat oplossen. De toezichthouder heeft op 28 februari 2024 een document ontvangen van de houder. Hierin is te lezen hoe de houder de kwaliteit van het gastouderbureau wil verbeteren wat betreft bereikbaarheid en reactiesnelheid, contact met de gastouders, vervanging regelen, educatie, diepgang in het contact en duidelijk en steunend advies geven. In het jaarlijks onderzoek van 2025 zal de toezichthouder bekijken of er vooruitgang is op deze punten. Hiermee voldoet de gastouder aan de gestelde eisen.

Conclusie

De houder voldoet, na het herstelaanbod, aan de eisen van de Wet kinderopvang met betrekking tot ouderrecht en informatie.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde na herstelaanbod, is voldaan:

De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover.

(1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 3 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Klachten en geschillen

Bevindingen

Klachtenregeling

De toezichthouder heeft geconstateerd dat de houder een regeling voor de behandeling van klachten heeft, die schriftelijk is vastgelegd. De houder brengt de klachtenregeling door middel van informatie op de website en het digitale registratiesysteem onder de aandacht van ouders. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

De Geschillencommissie

De toezichthouder heeft geconstateerd dat de locatie aangesloten is bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie voor het behandelen van:

- Geschillen tussen houder en ouder over een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens ouder of kind of over de overeenkomst tussen de houder en de ouder.
- Geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het Wettelijk adviesrecht.

De GGD houdt geen toezicht over de uitvoering van het adviesrecht in de praktijk voor oudercommissies. Bij een geschil ten aanzien van het adviesrecht kan de oudercommissie een beroep doen op de Geschillencommissie. Het afgelopen jaar heeft de oudercommissie geen beroep gedaan op de Geschillencommissie.

Conclusie

De houder voldoet aan de onderzochte eisen ten aanzien van klachten en geschillen uit de Wet kinderopvang.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (15 februari 2024)
- Klachtenvrijbrief De Geschillencommissie Kinderopvang
- Aansluiting De Geschillencommissie Kinderopvang
- plan van aanpak houder gastouder ter verbetering van de bereikbaarheid en tevredenheid

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

In het hoofdstuk 'Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht' beoordeelt de toezichthouder het volgende onderwerp:

- kwaliteitscriteria.

Hieronder staat de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Kwaliteitscriteria

Bevindingen

De toezichthouder heeft het volgende geconstateerd:

De houder draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden en of de Nederlandse taal hierbij als voertaal wordt gebruikt. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

De houder draagt er zorg voor dat met de vraagouders jaarlijks mondeling een evaluatiegesprek plaatsvindt. De houder van het gastouderbureau stuurt de vraagouders een vragenlijst en heeft hier dan telefonisch een kort gesprek over. Deze evaluatie wordt schriftelijk vastgelegd. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

Conclusie

De houder voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang met betrekking tot kwaliteitscriteria.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (15 februari 2024)
- Pedagogisch beleidsplan (versie 2021)
- Verslag evaluatiegesprek met vraagouder

Overzicht getoetste inspectie-items

Algemene voorwaarden kwaliteit en naleving
Wijzigingen
<p>De houder van een gastouderbureau doet van een wijziging in de daartoe aangewezen gegevens onverwijld mededeling aan het college, nadat deze wijziging hem bekend is geworden. Hierbij verzoekt de houder de gegevens te wijzigen. (art 1.47 lid 1 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 en 3 Besluit landelijk register kinderopvang, register buitenlandse kinderopvang en personenregister kinderopvang)</p>
Pedagogisch beleid
Pedagogisch beleidsplan
<p>De houder van een gastouderbureau stelt een pedagogisch beleidsplan vast waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven. (art 1.56 lid 1 en art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 1 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)</p> <p>Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen ten minste een beschrijving van: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen om persoonlijke en sociale competenties te ontwikkelen en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder a Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)</p> <p>Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van het aantal kinderen dat door de gastouder wordt opgevangen en de leeftijden van die kinderen. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder b Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)</p> <p>Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder c Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)</p>
Pedagogische praktijk
<p>De houder van een gastouderbureau voert een zodanig beleid dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders een pedagogisch beleid uitvoeren dat in de praktijk leidt tot verantwoorde gastouderopvang. (art 1.49 lid 4a en 1.56 lid 1 Wet kinderopvang)</p>

Personeel

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:

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

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

(art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang)

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

(art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

Na inschrijving van de houder van een gastouderbureau en de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert en na koppeling met de houder kunnen deze personen hun werkzaamheden aanvangen.

(art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang)

Personeelsformatie per gastouder

De houder van het gastouderbureau draagt er zorg voor dat er per aangesloten gastouder op jaarbasis tenminste 16 uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling.

(art 1.56 lid 7 Wet kinderopvang; artikel 11b lid 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Veiligheid en gezondheid

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

De houder van een gastouderbureau organiseert zijn werkzaamheden zodanig dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. De houder voert een beleid dat ertoe leidt dat de veiligheid en de gezondheid van de op te vangen kinderen op het adres waar de opvang plaatsvindt door de gastouder zoveel mogelijk is gewaarborgd.

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

De houder van een gastouderbureau inventariseert jaarlijks de veiligheids- en gezondheidsrisico's die de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes met zich brengt. Dit gebeurt samen met de gastouder. Daartoe draagt de houder er zorg voor dat elk adres waar opvang plaatsvindt ten minste één keer per jaar wordt bezocht door een bemiddelingsmedewerker werkzaam bij het gastouderbureau.

(art 1.49 lid 4 onder a, 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie van de voorziening voor gastouderopvang de veiligheids- en gezondheidsrisico's die de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes met zich meebrengt, beschrijft. De risico's die

17 van 24

in ieder geval beschreven moeten worden zijn de risico's op het terrein van: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken, snijden, ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen.

(art 1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 2, 3 en 6 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11 lid 3 onder a en b Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat samen met de gastouder in het plan van aanpak wordt aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn zijn respectievelijk worden genomen in verband met de beschreven veiligheid- en gezondheidsrisico's.

(art 1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 5 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid inzichtelijk is voor de vraagouders.

(art 1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 3 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder van een gastouderbureau stelt voor de gastouders een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.

De door de houder voor de gastouders vast te stellen meldcode bevat ten minste de volgende elementen:

- a. een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door gastouders met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. een afwegingskader op basis waarvan gastouders het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling wegen en dat hen in staat stelt te beoordelen of sprake is van dusdanig ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling, dan wel van een vermoeden daarvan, dat een melding is aangewezen;
- c. een toedeling van verantwoordelijkheden per gastouder bij de stappen, bedoeld onder a, inclusief vermelding van de gastouder die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
- d. specifieke aandacht, indien van toepassing, voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van gastouders vereisen;
- e. specifieke aandacht voor de wijze waarop gastouders moeten omgaan met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden.

(art 1.51a lid 1, 2, 3 en 5 Wet kinderopvang; art 8 lid 1 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Het door de houder van een gastouderbureau in de meldcode vastgestelde stappenplan bevat ten minste de volgende stappen:

- a. het in kaart brengen van de signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. collegiale consultatie en zo nodig raadplegen van het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (Veilig Thuis) of een deskundige op het gebied van letselduiding;
- c. een gesprek met de ouders en, indien mogelijk, het kind;
- d. het toepassen van het afwegingskader, bedoeld in art 8 lid 1 van het Besluit gastouderbureau, gastouders en Voorziening voor gastouderopvang;
- e. het beslissen over:

- het doen van een melding, en
- het inzetten van de noodzakelijke hulp.

(art 1.51a lid 5 Wet kinderopvang; art 8 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.

(art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang)

Meld-, overleg-, en aangifteplicht

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, indien het de houder bekend is geworden dat een bij de onderneming werkzaam persoon of een gastouder die door tussenkomst van het gastouderbureau gastouderopvang biedt, alsmede een huisgenoot van de gastouder, stagiair of vrijwilliger, zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden gastouderopvang, de houder onverwijld in overleg treedt met de vertrouwensinspecteur kinderopvang. Indien uit het overleg blijkt dat sprake is van een redelijk vermoeden dat een persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een dergelijk misdrijf doet de houder van het gastouderbureau onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar en stelt de houder de vertrouwensinspecteur kinderopvang onverwijld in kennis.

(art 1.51b lid 1, 2 en 5 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, indien het een bij de houder werkzaam persoon bekend is geworden dat een ander ten behoeve van die houder werkzaam persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden gastouderopvang, hij de houder van het gastouderbureau daarvan onverwijld in kennis stelt. Indien degene die van het vermoeden op de hoogte moet worden gesteld dezelfde persoon is als degene die zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan dit misdrijf, is artikel 1.51c lid 1 en 2 van toepassing.

(art 1.51b lid 3, 4 en 5 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, indien het een bij de onderneming werkzaam persoon of een gastouder die door tussenkomst van het gastouderbureau gastouderopvang biedt bekend is geworden, dat de natuurlijke persoon die tevens houder is zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind dat gebruik maakt van de door de houder aangeboden gastouderopvang, deze persoon in contact kan treden met de vertrouwensinspecteur kinderopvang en in geval van een redelijk vermoeden onverwijld aangifte doet bij een daartoe aangewezen opsporingsambtenaar.

(art 1.51c Wet kinderopvang)

Ouderrecht

Informatie

De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover.

(1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 3 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

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

(art 1.54a lid 1 Wet kinderopvang)

Klachten en geschillen

De houder van een gastouderbureau treft ten behoeve van ouders een regeling voor de afhandeling van klachten over:

- een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

(art 1.57b lid 1 Wet kinderopvang)

De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in ieder geval in dat:

- de ouder de klacht schriftelijk bij de houder van een gastouderbureau indient en dat de houder:
- de klacht zorgvuldig onderzoekt;
- de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
- de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt;
- de klacht uiterlijk zes weken na indiening afhandelt;
- de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

(art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau brengt de klachtenregeling ten behoeve van ouders en wijzigingen daarvan op passende wijze onder de aandacht van de ouders en handelt overeenkomstig deze klachtenregeling.

(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat, als een jaarverslag klachten vereist is omdat er in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend, over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar voor 1 juni een jaarverslag klachten wordt opgesteld. In het jaarverslag wordt ten minste opgenomen:

- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- de wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
- het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie.

Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen tenzij het de houder zelf betreft en bevat geen adresgegevens, uitgezonderd het gastouderbureau dat is gevestigd op het woonadres van de houder die een natuurlijk persoon is.

(art 1.57b lid 4, 5, 6 en 9 en 1.57c lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau zendt, indien een jaarverslag klachten vereist is, het jaarverslag klachten voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder en brengt het verslag gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

(art 1.57b lid 8 en 9 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang voor het behandelen van:

- geschillen tussen houder en ouder over een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens ouder of kind;
 - geschillen tussen houder en ouder over de overeenkomst tussen de houder en de ouder;
 - geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht.
- (art 1.57c lid 1 Wet kinderopvang)

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Kwaliteitscriteria

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden. (1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 1 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de gastouderopvang jaarlijks mondeling met de vraagouders wordt geëvalueerd en legt de evaluatie schriftelijk vast. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder e Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening	: Gastouderbureau Wijk
Website	: http://www.gastouderbureauwijk.nl
Vestigingsnummer KvK	: 000007172567
Aantal kindplaatsen	:

Gegevens houder

Naam houder	: Geertruida Ran - Hollander
KvK nummer	: 30208194
Aansluiting geschillencommissie	: Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD	: GGD regio Utrecht
Adres	: Postbus 51
Postcode en plaats	: 3700 AB ZEIST
Telefoonnummer	: 030-6086086
Onderzoek uitgevoerd door	: I. van Vreeden

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente	: Wijk bij Duurstede
Adres	: Postbus 83
Postcode en plaats	: 3960 BB WIJK BIJ DUURSTED E

Planning

Datum inspectie	: 15-02-2024
Opstellen concept inspectierapport	: 05-03-2024
Zienswijze houder	: 07-03-2024
Vaststelling inspectierapport	: 07-03-2024
Verzenden inspectierapport naar houder	: 08-03-2024
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 08-03-2024
Openbaar maken inspectierapport	: 08-03-2024

Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Ik vind het jammer dat gastouders mij moeilijk bereikbaar en te laat met reageren vinden. Dit gaat verbeteren! Ook de andere punten hebben mijn aandacht.