

Inspectierapport

Het Liefbeestje Drechtsteden e.o. (GOB)

Bliek 2

3344 HC Hendrik-Ido-Ambacht

Registratienummer 913477187

Toezichthouder:	Dienst Gezondheid en Jeugd
In opdracht van gemeente:	Hendrik-Ido-Ambacht
Datum inspectie:	13-04-2023
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

Het onderzoek	3
Onderzoeksopzet	3
Beschouwing	3
Advies aan College van B&W	4
Observaties en bevindingen	5
Registratie, wijzigingen, medewerking en naleving en maatregelen A-ziekten	5
Pedagogisch beleid	6
Personeel	8
Veiligheid en gezondheid	10
Ouderrecht	13
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht	17
Overzicht getoetste inspectie-items	20
Registratie, wijzigingen, medewerking en naleving en maatregelen A-ziekten	20
Pedagogisch beleid	20
Personeel	21
Veiligheid en gezondheid	21
Ouderrecht	24
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht	26
Gegevens voorziening	30
Opvanggegevens	30
Gegevens houder	30
Gegevens toezicht	30
Gegevens toezichthouder (GGD)	30
Gegevens opdrachtgever (gemeente)	30
Planning	30
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau	31

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. De toezichthouder heeft voorafgaand aan het onderzoek documenten opgevraagd bij de houder. Ook heeft de houder een vragenlijst ingevuld.

De toezichthouder heeft de volgende inspectieactiviteiten uitgevoerd:

- Documentenonderzoek naar het pedagogisch beleid, risico-inventarisaties, evaluatiegesprekken, voortgangsgesprekken, de meldcode kindermishandeling, het oudercommissiereglement, de klachtenregeling, overzichten en facturatie.
- Op 13-04-2023 heeft de toezichthouder het gastouderbureau bezocht. De toezichthouder heeft gesproken met de houder (*tevens bemiddelingsmedewerker*).
- De toezichthouder heeft dossiers van gastouders en vraagouders steekproefsgewijs ingezien.
- De houder heeft de kassiersfunctie van het gastouderbureau inzichtelijk gemaakt. Dit deed zij door middel van ingevulde urenregistraties en facturen.
- Na het bezoek heeft de toezichthouder per e-mail contact gehouden met de houder.

Beschouwing

Conclusie en bevindingen

Bij de volgende hoofdstukken is aan de beoordeelde kwaliteitseisen voldaan:

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

Aan één van de kwaliteitseisen is niet voldaan.

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

- ouderrecht: Alternatieve ouderraadpleging

Algemene kenmerken

Gastouderbureau Het Liefbeestje Drechtsteden e.o. is gevestigd in Hendrik-Ido-Ambacht.

Gastouderbureau Het Liefbeestje Drechtsteden e.o. is als franchiseonderneming aangesloten bij de franchisegever gastouderbureau Het Liefbeestje te Weert.

De franchisegever stelt de nodige documenten en faciliteiten beschikbaar. Het werkgebied van het gastouderbureau omvat de Drechtsteden en omstreken.

De gastouders bieden opvang op het eigen woonadres of bij de vraagouder thuis. De gastouders bieden opvang aan kinderen in de leeftijd van 0 t/m 12 jaar.

Onderzoeksgeschiedenis

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

Op 08-03-2022 heeft de toezichthouder een onderzoek voor registratie uitgevoerd bij het gastouderbureau. Hierbij is het gastouderbureau intensief onderzocht volgens het beleid 'Streng aan de Poort'. De toezichthouder heeft geconstateerd dat gastouderbureau redelijkerwijs zal voldoen aan de getoetste kwaliteitseisen uit de Wko. De toezichthouder gaf de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht het advies: 'opnemen in het Landelijk Register Kinderopvang'.

Op 16-06-2022 heeft de toezichthouder een onderzoek na registratie uitgevoerd bij het gastouderbureau. Het gastouderbureau voldeed aan de voorwaarden.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

Observaties en bevindingen

Registratie, wijzigingen, medewerking en naleving en maatregelen A-ziekten

In het hoofdstuk 'Registratie, wijzigingen, medewerking en naleving en maatregelen A-ziekten' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- wijzigingen;

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

Wijzigingen

De houder doet direct mededeling aan het college van wijzigingen van de aangewezen gegevens. De houder vraagt hierbij om de gegevens te wijzigen.

Gebruikte bronnen

- Interview houder
- Landelijk Register Kinderopvang

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

De houder voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen voor het pedagogisch beleid.

Pedagogisch beleid

Gastouderbureau Het Liefbeestje Drechtsteden e.o. heeft een pedagogisch beleid. In het pedagogisch beleid staat een concrete beschrijving van:

- De kenmerkende visie van het gastouderbureau op de omgang met kinderen.
- De manier waarop de gastouder de emotionele veiligheid van kinderen waarborgt.
- De manier waarop de gastouder de persoonlijke en sociale ontwikkeling van kinderen stimuleert.
- De manier waarop de gastouder normen en waarden aan kinderen overdraagt.
- Het aantal kinderen dat de gastouder op mag vangen en de leeftijden van die kinderen.
- De eisen die het gastouderbureau stelt aan de gastouder en voorziening waar opvang plaatsvindt.

Pedagogische praktijk

De houder voldoet aan de gestelde eis.

De houder, tevens bemiddelingsmedewerker, zorgt ervoor dat gastouders op alle voorzieningen voor gastouderopvang het pedagogisch beleid uitvoeren.

De houder doet dit op de volgende manieren:

- Bij het intakegesprek krijgen gastouders het pedagogisch beleid. De houder bespreekt het beleid dan in grote lijnen met de gastouder.
- De gastouder krijgt een informatiemap als zij een overeenkomst aangaat met de houder. In de informatiemap zit onder andere het pedagogisch beleid.
- Tijdens het jaarlijkse voortgangsgesprek bespreekt de houder het pedagogisch beleid met de gastouder. Zij bespreekt dit aan de hand van vragen.
- De houder informeert gastouders over wijzigingen in het pedagogisch beleid of andere documenten, zoals de meldcode kindermishandeling. De houder doet dit per e-mail.

Tijdens de bezoeken die de houder brengt op de opvanglocatie observeert en bespreekt zij het handelen van de gastouder.

In het afgelopen jaar is er een landelijk congres geweest voor alle gastouders van de Liefbeestje vestigingen. Van gastouderbureau Het Liefbeestje Drechtsteden e.o. nam 1 gastouder deel aan het congres. De andere gastouders zijn via een nieuwsbrief op de hoogte gesteld van de informatie.

De volgende cursussen zijn in het afgelopen jaar aangeboden:

- De babyspecialist;
- Online scholingen over de meldcode en zindelijkheidstraining.

Gebruikte bronnen

- Interview houder
- Nieuwsbrieven (september 2022 oktober 2022 dec. 2021, maart 2022, sept. 2022, en brief van okt. 2022)
- Pedagogisch beleidsplan
- Pedagogisch werkplan

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

De houder voldoet aan de kwaliteitseisen over de VOG's en het PRK. Dit blijkt uit de volgende gegevens:

De toezichthouder ziet dat de houder staat ingeschreven in het PRK. Zij zijn ook gekoppeld aan het gastouderbureau.

Ook de gastouders, eventuele volwassen huisgenoten en structureel aanwezig op de voorziening staan ingeschreven in het PRK. Zij zijn ook gekoppeld aan het gastouderbureau.

De toezichthouder heeft het PRK bekeken tijdens het locatiebezoek om:

- te beoordelen of de volwassen huisgenoten van de gastouders uit de steekproef zijn ingeschreven en gekoppeld;
- te beoordelen of eventueel structureel aanwezig op de voorzieningen uit de steekproef zijn ingeschreven en gekoppeld.

Personeelsformatie per gastouder

De houder voldoet aan de gestelde eis.

Gezien de contracturen van de houder tevens bemiddelingsmedewerker is er ruim voldoende aan personeelsformatie beschikbaar om elke gastouder minimaal 16 uur te begeleiden. Dit blijkt uit de volgende gegevens:

Ten tijde van de inspectie zijn er volgens het LRK 11 geregistreerde voorzieningen gastouderopvang aangesloten bij het gastouderbureau. Voor de berekening van het minimale aantal uren begeleiding en bemiddeling is de toezichthouder uitgegaan van deze 11 voorzieningen.

De houder vertelt dat zij minimaal 24 uur per week bemiddelingswerkzaamheden uitvoert voor het gastouderbureau. Zij heeft geen andere bemiddelingsmedewerkers in dienst.

Per jaar zal het gastouderbureau minimaal 176 uur (aantal voorzieningen x 16 uur) moeten besteden aan begeleiding en bemiddeling.

De houder heeft 1104 uur beschikbaar (aantal uur x 46 functionele werkweken) om elke gastouder minimaal 16 uur te begeleiden.

Het gastouderbureau begeleidt en bemiddelt onder andere door:

- het houden van intakegesprekken;
- het houden van koppelingsgesprekken;
- het voeren van de jaarlijkse voortgangsgesprekken met de gastouder;
- het voeren van jaarlijkse evaluatiegesprekken met de vraagouders;
- het uitvoeren van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid;
- de telefonische bereikbaarheid en e-mailcontact bij vragen;
- het controleren van de maandelijkse urenregistratie;

De toezichthouder heeft van 6 gastoudervoorzieningen een overzicht van het aantal contactmomenten met de gastouders ingezien.

Gebruikte bronnen

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Interview houder
- Personenregister Kinderopvang
- Landelijk Register Kinderopvang
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken
- Overzicht urenbesteding begeleiding en bemiddeling op jaarbasis

Veiligheid en gezondheid

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

- risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid;
- meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

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

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

De houder voldoet aan de beoordeelde eisen. De houder zorgt voor een inventarisatie van de veiligheids- en gezondheidsrisico's. De houder doet dit in elke voorziening voor gastouderopvang. Hieronder staat per onderdeel waaruit dit blijkt:

Model risico-inventarisatie

Voor het inschatten van de risico's op gebied van veiligheid en gezondheid zal de houder gebruik maken het model "*Risico-inventarisatie Veiligheid en Gezondheid Gastouderopvang*".

De inventarisaties beschrijven de verplichte veiligheid thema's namelijk: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden. De inventarisatie beschrijft de verplichte gezondheidsthema's ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen. De houder zal samen met de gastouder de risico's in alle ruimtes waar kinderen tijdens de opvang kunnen komen inventariseren.

Inventarisatie

De houder vertelt dat zij de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid vóór de start van de opvang uitvoert. Daarna doet zij dit jaarlijks. En ook in de volgende situaties:

- Bij aanpassingen en/of verbouwingen op de voorziening.
- Bij een verhuizing.
- Bij de koppeling van een kind met een andere leeftijd dan de kinderen die de gastouder al opvangt.

Beleid

In het portaal PortaBase staan de protocollen die te maken hebben met veiligheid en gezondheid. De gastouder zorgt ervoor dat zij op de hoogte is van de protocollen. In de praktijk zal de gastouder zich moeten houden aan de afspraken en maatregelen die in de protocollen staan. Op deze manier zorgen de houder en de gastouder voor een veilige en gezonde opvangvoorziening. De gastouder tekent voor aanvang van de opvang een "*Aftekenlijst protocollenmap*" waarin de gastouder aangeeft op de hoogte te zijn van de protocollen.

De volgende protocollen gebruikt het gastouderbureau:

- Protocol Veilig slapen en Wiegedood;
- Protocol Veilig buiten slapen;
- Protocol Veilig buiten spelen - speeltoestellen;
- Protocol Veilig binnenspelen;
- Protocol Risicovol spelen;
- Protocol Beeldschermtijd;
- Protocol Medicijnverstrekking en medisch handelen;
- Protocol Overdracht ziektekiemen;
- Kinderziektes en EHBO;
- Protocol Vaccinaties;
- Protocol Ongevallenregistratie;

- Protocol Bijtincidenten;
- Protocol Vervoer kinderen;
- Protocol Brandpreventie;
- Protocol Bewegen;
- Protocol Voeding;
- Protocol Waar plaats ik een rookmelder

De volgende formulieren gebruikt het gastouderbureau:

- Formulier veilig slapen;
- Formulier veilig buiten slapen;
- Formulier gebruik medicijnen;
- Formulier ongevallenregistratie;
- Formulier gebruik trampoline;
- Formulier gebruik zwembad;
- Formulier allergieën;

Afspraken in het contract

In het contract tussen de vraagouder en de gastouder staan afspraken waarbij de vraagouder de mogelijkheid heeft om toestemming te geven voor afspraken rondom vervoer, het gebruik van trampoline en het gebruik van een zwembad.

Handelen

Tijdens huisbezoeken bespreekt en observeert de houder of de gastouder handelt volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. De houder vult de inventarisatie jaarlijks samen met de gastouder in. De houder en de gastouder ondertekenen de inventarisatie en voorzien deze van een datum.

Inzichtelijk

De houder zorgt ervoor dat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid in te zien is voor de vraagouders. De houder doet dit via het digitale portaal van PortaBase.

Steekproef

De toezichthouder heeft de dossiers van 6 geregistreerde voorzieningen ingezien. Zij heeft beoordeeld of de houder en de gastouder de risico-inventarisaties hebben ingevuld en ondertekend.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder voldoet aan de wettelijke eisen die gesteld worden aan de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Hieronder staat per onderdeel waaruit blijkt dat de houder aan de wettelijke voorwaarden voldoet:

Inhoud van de meldcode

De houder heeft een meldcode vastgesteld waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan.

Er wordt gebruik gemaakt van de meldcode welke is opgesteld in samenwerking met de aandachtsfunctionarissen in de kinderopvang (BOINK), versie juni 2018.

In de meldcode is een stappenplan en een afwegingskader opgenomen.

In de meldcode en in het stappenplan worden de functies beschreven van de personeelsleden, waaronder de gastouder en de houder, die verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van de diverse stappen.

Het bevorderen van de kennis en het gebruik

De houder heeft kennis en gebruik van de meldcode bevorderd. Dit blijkt uit de volgende punten:

- De gastouders zijn in het bezit van de meldcode.
- Tijdens het voortgangsgesprek bespreekt de houder de meldcode met de gastouder.
- De houder heeft een themabijeenkomst georganiseerd over de meldcode.

Gebruikte bronnen

- Interview houder
- Protocol(len)
- Website (www.liefbeestje.nl)
- Nieuwsbrieven (september 2022 oktober 2022 dec. 2021, maart 2022, sept. 2022, en brief van okt. 2022)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Risico-inventarisatie('s) veiligheid en gezondheid

Ouderrecht

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

- informatie;
- oudercommissie;
- klachten en geschillen.

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

Informatie

De houder informeert de ouders over de verplichte onderwerpen.

Hieronder staat per onderdeel waaruit blijkt dat de houder aan de wettelijke voorwaarden voldoet:

De houder heeft drie schriftelijke contracten namelijk:

- Overeenkomst van opdracht tussen gastouder en vraagouder;
- Bemiddelingsovereenkomst GOB en gastouder;
- Overeenkomst tussen GOB en vraagouder tot bemiddeling en begeleiding voor kinderopvang.

In de overeenkomst van opdracht tussen gastouder en vraagouder staat duidelijk welk bedrag de gastouder betaald krijgt. In de overeenkomst tussen GOB en de vraagouder staat duidelijk wat de bureau- en bemiddelingskosten zijn.

Het gastouderbureau maakt voor de kassiersfunctie gebruik van het digitale administratiesysteem PortaBase.

De toezichthouder heeft 4 dossiers van vraagouders ingezien. Zij heeft de volgende punten beoordeeld:

- Of de contracten aanwezig zijn.
- Of de contracten ondertekend zijn.
- Of de bedragen aan de gastouder en uitvoeringskosten aan het gastouderbureau in het contract staan.

Informatie over het beleid van de houder

De houder informeert vraagouders en iedereen die daarnaar vraagt over het beleid van de houder. De houder geeft deze informatie op de volgende manieren:

- Mondelinge informatie.
- Informatie per e-mail.
- Informatie op de website.
- Informatie via het systeem PortaBase.
- Informatieboekje, folder en flyer.

Informatie over de bereikbaarheid

De houder is te bereiken via de telefoon en via de e-mail. Via de website zijn deze contactgegevens te vinden. De houder is op 3 dagen bereikbaar namelijk op maandag, dinsdag en donderdag. Bij spoed is de houder ook op de andere dagen werkzaam.

Inspectierapport

Het meest recente inspectierapport is op de website www.liefbeestje.nl te zien.

Informatie over de Geschillencommissie

De houder brengt de mogelijkheid om geschillen in te dienen onder de aandacht van de ouders door middel van:

- via het pedagogisch beleid;
- via de interne klachtenregeling (op de website);
- via de folder.

Oudercommissie

De houder voldoet na herstelaanbod aan de volgende voorwaarde:

Als er conform artikel 1.58 tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, betreft de houder van een gastouderbureau de ouders aantoonbaar voldoende op een andere wijze bij:

- de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan artikel 1.56, eerste lid;
- het beleid dat wordt gevoerd inzake het door de gastouder te voeren pedagogisch beleid;
- voedingsaangelegenheden van algemene aard;
- het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid;
- openingstijden;
- de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten;
- wijziging van de prijs van gastouderopvang.

Ook blijft de houder ouders de gelegenheid bieden om deel te nemen aan een oudercommissie. (art 1.58 lid 2 en 3 en 1.60 lid 1 Wet kinderopvang)

Hieronder volgt eerst een beschrijving van het onderdeel waarop herstelaanbod is toegepast en daarna volgt een beschrijving van de onderdelen die voldoen.

Herstelaanbod

Alternatieve ouderraadpleging

De houder heeft minder dan 50 aangesloten gastouders. De houder moet ouders betrekken om te voldoen aan de alternatieve ouderraadpleging. Uit het gesprek met de houder en de gestuurde nieuwsbrieven blijkt dat de houder de ouders in het afgelopen jaar niet heeft betrokken bij de onderstaande onderwerpen;

- De manier waarop uitvoering wordt gegeven aan artikel 1.56, eerste lid.
- Het pedagogisch beleid dat de gastouder uitvoert.
- Voedingsaangelegenheden.
- Het algemene beleid op het gebied over opvoeding, veiligheid en gezondheid.
- De openingstijden.
- De vaststelling of de wijziging van de interne klachtenregeling.
- De wijziging van de prijs van gastouderopvang.

De toezichthouder heeft een herstelaanbod aangeboden. De houder heeft beleid opgesteld op welk manier zij de ouders zal gaan betrekken om te voldoen aan de alternatieve ouderraadpleging. De houder heeft het nieuwe beleid op 25-05-2023 toegestuurd. Het volgende beleid heeft de houder opgesteld:

- De houder zal 4 keer per jaar een nieuwsbrief sturen naar de vraagouders.
- De nieuwsbrieven zullen gaan over de volgende onderwerpen: Het pedagogisch beleidsplan, tarieven en scholing.

- De houder zal de ouders uitleg geven over eventuele tariefsverhogingen en aangeven dat aanvullingen van ouders welkom zijn.
- De houder stuurt het pedagogisch beleidsplan naar de vraagouders op en zal de vraagouders vragen of er nog verbeterpunten zijn of andere voorbeelden.
- De houder zal de vraagouders op het gebied van scholing ook betrekken door te vragen of ze nog ideeën hebben voor een online scholing of dat ze zelf behoefte hebben aan scholing. Bijvoorbeeld een scholing over gezonde voeding.
- De houder zal de ouders betrekken bij wijzigingen in het beleid.
- De houder geeft aan dat per voorziening sterk afhankelijk is of zij de vraagouders kan betrekken bij de onderwerpen voeding en openingstijden.

Door het opstellen van nieuw beleid op welke wijze ouders worden betrokken vanwege de alternatieve ouderraadpleging voldoet de houder aan de voorwaarde. In 2024 zal de uitvoering worden beoordeeld.

Reglement

De houder heeft een reglement oudercommissie vastgesteld. Hierin staan regels over:

- het aantal leden;
- de manier waarop leden worden gekozen;
- de zittingsduur van leden.

In het reglement staan geen regels over de werkwijze van de oudercommissie. De houder wijzigt het reglement pas na goedkeuring van de oudercommissie.

Oudercommissie

De houder heeft geen oudercommissie ingesteld van minimaal 2 leden. Het gastouderbureau heeft minder dan 50 gastouders. Daarom mag het gastouderbureau zich houden aan een alternatieve ouderraadpleging. Het is wel verplicht om te werven om een oudercommissie in te stellen.

De houder doet dit op de volgende manier(en):

- Tijdens het evaluatiegesprek met de vraagouders wordt gevraagd of zij willen deelnemen aan de oudercommissie.
- In de nieuwsbrief van september 2022 en in de brief van oktober 2022 werd gevraagd of vraagouders willen deelnemen aan de oudercommissie.
- Tijdens het koppelingsgesprek worden de vraagouders gevraagd deel te nemen aan de oudercommissie.

Klachten en geschillen

De houder voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen voor de afhandeling van klachten en geschillen. Hieronder wordt per onderdeel beschreven waaruit blijkt dat de houder aan de wettelijke voorwaarden voldoet:

Klachtenregeling

Het gastouderbureau heeft een interne klachtenregeling voor de behandeling van klachten van ouders. Deze regeling geeft ouders de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen over:

- gedragingen van de houder of een personeelslid jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen houder en ouder.

De houder heeft de regeling schriftelijk vastgelegd in het document "*Klachtenregeling Intern en extern*". Een ouder moet een klacht schriftelijk indienen. De klachtenregeling beschrijft hoe de houder de klacht daarna behandelt.

Informatie over de klachtenregeling

De houder informeert ouders over de klachtenregeling door:

- informatie te geven tijdens het intakegesprek;
- informatie in het ouderportaal;
- informatie op de website;

Klachtenjaarsverslag

Over het jaar 2022 is geen klachtenjaarsverslag vereist. Er zijn voor dit gastouderbureau geen klachten ingediend in 2022. De houder heeft dit per mail bevestigd.

Aansluiting geschillencommissie

Het gastouderbureau is sinds 11 mei 2020 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

Het bewijs van aansluiting is gezien.

Gebruikte bronnen

- Interview houder
- Landelijk Register Kinderopvang
- Informatiemateriaal voor ouders
- Website (www.liefbeestje.nl)
- Nieuwsbrieven (september 2022 oktober 2022 dec. 2021, maart 2022, sept. 2022, en brief van okt. 2022)
- Klachtenregeling
- Aansluiting geschillencommissie
- Overeenkomst gastouderbureau - gastouder
- Overeenkomst gastouderbureau - vraagouder
- Overeenkomst gastouder - vraagouder
- Beleid: Alternatieve ouderraadpleging toegestuurd op 25-05-2023

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

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

- kwaliteitscriteria;
- administratie gastouderbureau.

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

Kwaliteitscriteria

Het gastouderbureau voldoet aan de gestelde eisen.

Hieronder wordt per onderdeel beschreven waaruit blijkt dat de houder aan de wettelijke voorwaarden voldoet:

Verantwoord aantal op te vangen kinderen per gastouder

Het beleid van de houder is dat de gastouder wijzigingen van het aantal opvangkinderen doorgeeft aan het gastouderbureau. De houder beoordeelt minimaal 2 keer per jaar tijdens de huisbezoeken het aantal kinderen dat de gastouder dagelijks opvangt. Deze gegevens verwerkt de houder in het digitale portaal PortaBase.

In de tabel vult de houder alle kinderen in. Ook de eigen kinderen van de gastouder en de kinderen die via andere gastouderbureaus worden opgevangen.

Gebruik van de voorgeschreven voertaal

De houder zorgt ervoor dat alle gastouders tijdens de opvang de Nederlands spreken met de kinderen.

Intake- en koppelingsgesprek

Met iedere nieuwe vraag- en gastouder voert al de houder een intakegesprek. Als de houder een koppeling heeft gemaakt, voert zij een koppelingsgesprek op de opvanglocatie.

Minimaal 2 keer per jaar bezoek aan de opvanglocatie

De houder bezoekt iedere opvangadres minimaal 2 keer per jaar. Tijdens 1 van de huisbezoeken voert de houder het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder. Tijdens het andere bezoek neemt houder de risico-inventarisatie af op de voorziening.

Om te beoordelen of de houder iedere voorziening 2 keer per jaar bezoekt, heeft de toezichthouder 6 dossiers van gastouders ingezien.

Het voortgangsgesprek met de gastouder

De houder voert jaarlijks (*binnen 12 maanden*) een voortgangsgesprek met iedere gastouder voor elke gastoudervoorziening. Dit zal zij doen op de opvanglocatie.

De houder maakt gebruik van een formulier met vaste vragen voor het voortgangsgesprek. Hierop staan vragen zoals:

- *Hebben wij een up-to-date pedagogisch werkplan van je?*
- *Is er een wijziging gekomen in de achterwacht?*
- *In welke drie van de onderstaande eigenschappen blink jij uit? Licht kort toe.*
- *Welk(e) van bovenstaande eigenschap(en) zou je graag beter willen ontwikkelen?*
- *Wat vind jij het allerbelangrijkst in jouw opvang (visie) en hoe ga je hier dagelijks mee aan de slag? (beleid)*
- *Omschrijf kort per kind hoe het met hem/haar in de opvang gaat.*

De houder legt het voortgangsgesprek ook schriftelijk vast.

Om te beoordelen of de houder jaarlijkse voortgangsgesprekken heeft gehouden, heeft de toezichthouder 6 dossiers van gastouders ingezien.

Evaluatiegesprek met vraagouder

De houder voert jaarlijks een evaluatiegesprek (*binnen 12 maanden*) met de vraagouder(s). De vraagouders krijgen een vragenlijst met de vraag om de vragenlijst in te vullen en te retourneren. De houder heeft daarna telefonisch contact met de vraagouders om de opvang telefonisch te evalueren.

De houder maakt gebruik van een formulier met vaste vragen voor het evaluatiegesprek. Hierop staan vragen zoals:

- *Hoe ervaart u de communicatie tussen u en de gastouder? Heeft u het gevoel dat u alles kunt bespreken met uw gastouder (financieel, opvoeding, hygiëne etc.)*
- *Wat vindt u van het speelgoed/spelmateriaal bij uw gastouder? Heeft u nog tips voor de gastouder m.b.t. speel- en spelmateriaal?*
- *Wat vindt u van de ruimte(s) waar uw kind verblijft tijdens de opvang? (binnen- en buitenruimte)*
- *Heeft u het idee dat uw gastouder gemotiveerd is om haar werk uit te voeren? Waar merkt u dit aan?*
- *Wat vindt u van de activiteiten/thema's die uw gastouder met uw kind onderneemt of behandelt? Zit hier naar uw mening voldoende afwisseling in?*
- *Weet u de "risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid" die wij jaarlijks bij onze gastouders doen en onze protocollen en formulieren te vinden? Heeft u deze ooit gebruikt/nodig gehad?*

Om te beoordelen of de houder evaluatiegesprekken voert, heeft de toezichthouder 4 dossiers van vraagouders ingezien.

Eisen aan de voorziening

De houder bekijkt jaarlijks of de voorziening voor gastouderopvang voldoet aan de volgende eisen:

- Er is genoeg binnenspeelruimte voor het aantal kinderen dat de gastouder opvangt.
- Er is genoeg ruimte voor de kinderen om buiten te spelen.
- Er is genoeg slaapruiimte voor het aantal kinderen dat de gastouder opvangt.
- Voor kinderen tot anderhalf jaar is deze slaapruiimte afgezonderd van de speelruimte.
- Er hangen genoeg rookmelders in de woning. De rookmelders werken goed.
- De hele voorziening is te allen tijde rookvrij.

Dit blijkt uit het gesprek met de houder.

Administratie gastouderbureau

De administratie van het gastouderbureau voldoet aan de gestelde eisen.

Hieronder wordt beschreven waaruit blijkt dat de houder aan de wettelijke voorwaarden voldoet:

De houder heeft laten zien hoe de facturatie werkt. Namelijk de betaling van de vraagouders naar het gastouderbureau. En de betaling van het gastouderbureau naar de gastouders. In het systeem PortaBase vullen de gastouders hun urenoverzicht per maand in. De vraagouders geven akkoord voor deze uren. Daarna worden de betalingen gedaan. Voor deze administratieve handelingen werkt de houder met het systeem PortaBase. De kassiersfunctie is inzichtelijk en verloopt volgens de gestelde eisen.

De administratie van het gastouderbureau is zo ingericht dat de houder de benodigde gegevens op tijd aan de toezichthouder kan geven.

De houder heeft laten zien dat het volgende aanwezig is in de administratie:

- Een schriftelijke overeenkomst per vraagouder.
- Informatie over de datum waarop de overeenkomst met de ouder is of wordt beëindigd.
- 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.
- Een ondertekende risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid van het opvangadres van de gastouder.
- Een overzicht van alle aangesloten gastouders.
- Een overzicht van alle ingeschreven kinderen.

Gebruikte bronnen

- Interview houder
- Schriftelijke overeenkomst(en)
- Personenregister Kinderopvang
- Landelijk Register Kinderopvang
- Informatiemateriaal voor ouders
- Website (www.liefbeestje.nl)
- Overzicht ingeschreven kinderen
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken
- Jaaroverzicht per voorziening gastouderopvang
- Risico-inventarisatie('s) veiligheid en gezondheid
- Verslag(en) intakegesprek(ken) met gastouder(s)
- Verslag(en) intakegesprek(ken) met vraagouder(s)
- Verslag(en) koppelingsgesprek(ken)
- Verslag(en) jaarlijks(e) bezoek(en) en voortgangsgesprek(ken)
- Verslag(en) evaluatiegesprek(ken) met vraagouders
- Urenregistraties
- Factuur gastouderbureau aan de gastouder
- Factuur gastouderbureau aan de vraagouder
- Administratiesysteem
- Jaaroverzicht per vraagouder
- Query belastingdienst

Overzicht getoetste inspectie-items

Registratie, wijzigingen, medewerking en naleving en maatregelen A-ziekten
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.</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p>(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)

Wanneer de houder van een gastouderbureau redelijkerwijs mag vermoeden dat een van zijn medewerkers niet langer aan de vereisten voor het afgeven van een verklaring omtrent het gedrag voldoet, verlangt hij al dan niet op verzoek van de toezichthouder een nieuwe verklaring omtrent het gedrag van de betreffende persoon. Een verklaring omtrent het gedrag is op het moment van overlegging niet ouder dan twee maanden.

(art 1.56 lid 3 en 1.50 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 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)

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 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.
(art 1.56 lid 4 Wet kinderopvang; art 11b Regeling Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid.
(art 1.54a lid 1 Wet kinderopvang)

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, 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.
(art 1.54a lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.
(art 1.57c lid 2 Wet kinderopvang)

Oudercommissie

Als er conform artikel 1.58 tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, betreft de houder van een gastouderbureau de ouders aantoonbaar voldoende op een andere wijze bij:

- de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan artikel 1.56, eerste lid;
- het beleid dat wordt gevoerd inzake het door de gastouder te voeren pedagogisch beleid;
- voedingsaangelegenheden van algemene aard;
- het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid;
- openingstijden;
- de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten;
- wijziging van de prijs van gastouderopvang.

Ook blijft de houder ouders de gelegenheid bieden om deel te nemen aan een oudercommissie.
(art 1.58 lid 2 en 3 en 1.60 lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau heeft voor de oudercommissie, tenzij er op grond van artikel 1.58 tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, zes maanden na registratie een reglement oudercommissie vastgesteld.
(art 1.59 lid 1 Wet kinderopvang)

Het reglement omvat regels omtrent de wijze waarop de leden van de oudercommissie worden gekozen, de zittingsduur en het aantal leden.

(art 1.59 lid 2 Wet kinderopvang)

Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie.

(art 1.59 lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau wijzigt het reglement na instemming van de oudercommissie.

(art 1.59 lid 5 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau stelt binnen zes maanden na registratie een oudercommissie in. In afwijking hiervan kan een gecombineerde oudercommissie voor meerdere gastouderbureaus zijn ingesteld als de houder in hetzelfde of een aangrenzend gebouw meer dan een gastouderbureau exploiteert.

OF

De verplichting tot het instellen van een oudercommissie geldt niet omdat het een gastouderbureau betreft waarbij maximaal 50 gastouders zijn aangesloten. De houder heeft zich aantoonbaar voldoende ingespannen om een oudercommissie in te stellen.

(art 1.58 lid 1 en 2 en 1.58a lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau en personen werkzaam bij het gastouderbureau zijn geen lid van de oudercommissie.

(art 1.58 lid 5 Wet kinderopvang)

De leden van de oudercommissie worden gekozen uit en door de vraagouders. Als sprake is van een gecombineerde oudercommissie bestaat die in elk geval uit een ouder per afzonderlijk gastouderbureau.

(art 1.58 lid 4 en 1.58a lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau stelt de oudercommissie in de gelegenheid haar eigen werkwijze te bepalen.

(art 1.58 lid 6 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 alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders tijdens de opvang de Nederlandse taal als voertaal gebruikt. Daar waar naast de Nederlandse taal, de Friese taal of een streektaal in levend gebruik is, kan de Friese taal of de streektaal mede als voertaal worden gebruikt.

(art 1.56 lid 1 en 1.55 lid 1 Wet kinderopvang)

OF

Er wordt mede een andere taal als voertaal gebezigd, omdat de herkomst van de kinderen in specifieke omstandigheden daartoe noodzaakt, overeenkomstig een door de houder van het gastouderbureau vastgestelde gedragscode.

(art 1.56 lid 1 en 1.55 lid 2 Wet kinderopvang)

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

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

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een intakegesprek met de vraagouder plaatsvindt. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.

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

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een koppelingsgesprek plaatsvindt bij een koppeling tussen vraag- en gastouder bij de voorziening voor gastouderopvang. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.

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

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau in ieder geval tweemaal per jaar het adres waar de opvang door de gastouder plaatsvindt bezoekt. Het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder is een onderdeel van één van deze bezoeken.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder d en f en 2 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)

De houder van een gastouderbureau toetst jaarlijks bij een bezoek aan de voorziening voor gastouderopvang of deze aan de volgende eisen voldoet:

- de voorziening beschikt over voldoende speel- en slaapruiimte, waaronder begrepen voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruiimte;
- de voorziening beschikt over voldoende buitenspeelmogelijkheden afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen;
- de voorziening is voorzien van voldoende en goed functionerende rookmelders;
- de voorziening is te allen tijde rookvrij.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 14 lid 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Administratie gastouderbureau

De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht waarin van de houder van een gastouderbureau en van alle personen die werkzaam zijn bij de onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert in ieder geval naam, burgerservicenummer en geboortedatum staan vermeld.

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder a Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie.

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder c Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een afschrift van het reglement van de oudercommissie.

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder d Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen, vermeldende per kind: naam, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en het adres en telefoonnummer van de ouders.

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder e Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht van alle personen die op grond van artikel 1.56b, derde lid, van de wet over een verklaring omtrent het gedrag moeten beschikken, vermeldende in ieder geval naam, burgerservicenummer, geboortedatum, en voor wat betreft de bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders eveneens adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer.

(art 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder a Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat afschriften van alle met vraagouders overeengekomen schriftelijke overeenkomsten, vermeldende per overeenkomst: de voor de gastouderopvang te betalen prijs per uur en, indien van toepassing, de bemiddelingskosten, naam, geboortedatum, adres, postcode en woonplaats van het kind, het aantal uren gastouderopvang per kind per jaar, evenals de duur van de overeenkomst.

(art 1.52 lid 1 en 1.56 lid 1 en 6 onder a en c Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder b Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken.

(art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 6 onder a en b Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder c Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van het gastouderbureau aan de gastouder blijken.

(art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 6 onder a en b Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder d Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang, met vermelding van het unieke registratienummer, de naam en de geboortedatum van de gastouder, met daarin:

- het door het gastouderbureau aan de voorziening voor gastouderopvang betaalde bedrag per jaar;

- het door het gastouderbureau aan de voorziening voor gastouderopvang betaalde bedrag per kind per jaar, het aantal uren afgenomen opvang per kind per jaar, de gemiddelde uurprijs per kind per jaar;

- de naam van de vraagouders die van de voorziening voor gastouderopvang gebruik maken onder vermelding van het burgerservicenummer van deze vraagouders.

(art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder e Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een jaaroverzicht en de maandoverzichten 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 en per maand 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.

(art 1.49 lid 4 onder b en art 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder f Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekend origineel van de inventarisatie van veiligheid- en gezondheidsrisico's.

(art 1.49 lid 4 onder a, 1.51 en 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 7 lid 4 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11 lid 3 onder g Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat gegevens wanneer de datum waarop de overeenkomst met de ouder is of wordt beëindigd.

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder h Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau is zodanig ingericht dat op verzoek van de toezichthouder tijdig de gegevens kunnen worden verstrekt die voor naleving van bij en krachtens hoofdstuk 1, afdeling 3, paragrafen 2 en 3 van de Wet kinderopvang gegeven voorschriften van belang zijn.

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 1 onder a en lid 4 Regeling Wet kinderopvang)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening	: Het Liefbeestje Drechtsteden e.o.
Website	: http://www.liefbeestje.nl
Vestigingsnummer KvK	: 000045642524
Aantal geregistreerde voorzieningen	: 11

Gegevens houder

Naam houder	: Deborah Buitendijk
KvK nummer	: 77983823
Aansluiting geschillencommissie	: Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD	: Dienst Gezondheid en Jeugd
Adres	: Postbus 166
Postcode en plaats	: 3300 AD DORDRECHT
Telefoonnummer	: 078-7708500
Onderzoek uitgevoerd door	: Mw. S. Graus

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente	: Hendrik-Ido-Ambacht
Adres	: Postbus 34
Postcode en plaats	: 3340 AA HENDRIK-IDO-AMBACHT

Planning

Datum inspectie	: 13-04-2023
Opstellen concept inspectierapport	: 30-05-2023
Vaststelling inspectierapport	: 05-06-2023
Verzenden inspectierapport naar houder	: 05-06-2023
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 05-06-2023
Openbaar maken inspectierapport	: 26-06-2023

Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

De houder is akkoord met het rapport.