



Inspectierapport

MijnGastouderopvang (GOB)

Hendrik Dienskestraat 2

1063 AP Amsterdam

Registratienummer: 485123605

Toezi chthouder: GGD Amsterdam

In opdracht van: Gemeente Amsterdam

Datum inspectie: 18-10-2017

Type onderzoek: Jaarlijks onderzoek

Status: definitief

Datum vaststellen inspectierapport: 22-11-2017

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Personeel

Veiligheid en gezondheid

Ouderrecht

Kwaliteit gastouderbureau

Inspectie-items

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Op 18 oktober 2017 is op grond van artikel 1.62, tweede lid van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen een aangekondigd jaarlijks onderzoek uitgevoerd.

In dit onderzoek is naar aanleiding van het risicoprofiel slechts een beperkt aantal kwaliteitseisen, op het gebied van het pedagogisch klimaat, de eisen aan het personeel, de uitvoering van het veiligheids- en gezondheidsbeleid, het ouderrecht en kwaliteit gastouderbureau onderzocht. De kwaliteitseisen die zijn onderzocht staan achter in het rapport vermeld.

De toezichthouder heeft de houder in de gelegenheid gesteld om na het inspectiebezoek nog documenten aan te leveren. Deze documenten heeft de toezichthouder ontvangen op 24 oktober en 10 november 2017 en beoordeeld onder betreffende kwaliteitseisen.

Beschouwing

Organisatie

Gastouderbureau MijnGastouderopvang is een eenmanszaak die sinds 16 maart 2009 geregistreerd is in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP) onder de naam Gastouderbureau MijnGastouderopvang.

De houder is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding en functioneert tevens als bemiddelingsmedewerker. De houder is fulltime werkzaam bij het gastouderbureau en stuurt op dit moment één bemiddelingsmedewerker aan. Zij worden ondersteund door een telefoniste.

De houder heeft de opleidingen Helpende Zorg & Welzijn MBO2 en de Pedagogische Component Bemiddelingswerker Gastouderbureau MBO3 afgerond. De andere bemiddelingsmedewerker is in het bezit van het HBO-diploma Sociaal Pedagogische Hulpverlening. Zij zijn verantwoordelijk voor de begeleiding en bemiddeling van 46 actieve gastouders en 106 vraagouders.

Het gastouderbureau opereert landelijk, maar biedt op dit moment vooral gastouderopvang aan in Amsterdam en de omliggende regio's.

Het gastouderbureau heeft het afgelopen jaar de cursussen 'Acute zorg bij kinderen' en de cursus 'Omgaan met scheiding' aangeboden aan de gastouders. Slechts een klein gedeelte van de gastouders heeft deelgenomen aan één of meer van deze cursussen.

Resultaten onderzoek

De toezichthouder heeft steekproefsgewijs de dossiers van drie gastouders en de dossiers van de bijbehorende vraagouders onderzocht om te beoordelen of de administratie van de houder aan de gestelde eisen voldoet. De overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder, de uitgevoerde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid, de verklaringen omtrent het gedrag, het intake- en koppelingsgesprek, het voortgangsgesprek met de gastouder en de evaluatie met de vraagouder voldoen aan de gestelde eisen. De gastouders zijn minimaal tweemaal per jaar bezocht door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.

Advies aan college van B&W

De toezichthouder heeft in dit onderzoek geen overtredingen geconstateerd en adviseert om dit rapport ter kennisname in ontvangst te nemen.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Pedagogisch beleidsplan

In het pedagogisch beleidsplan staat in duidelijke en observeerbare termen de leeftijdsopbouw en het maximaal aantal kinderen dat door een gastouder mag worden opgevangen beschreven. Bovendien zijn de eisen die aan het opvangadres worden gesteld, waaronder: de verplichting om de woning te allen tijde rookvrij te houden, het gebruik en de inrichting van de binnen- en buitenruimte (waaronder de slaapkamer) en de verplichte aanwezigheid van rookmelders beschreven.

Het pedagogisch beleidsplan is het afgelopen jaar met een aantal kleine wijzigingen aangepast. Het aangepaste pedagogisch beleidsplan ligt op dit moment ter advies bij de oudercommissie.

Pedagogische praktijk

Het gastouderbureau draagt er voldoende zorg voor dat de gastouders die zijn aangesloten bij het gastouderbureau het pedagogisch beleid uitvoeren. Tijdens het intakegesprek krijgt de gastouder een informatiemap overhandigd met hierin onder andere het pedagogisch beleidsplan, dit is ook online via de website van het gastouderbureau in te zien. Tijdens het voortgangsgesprek wordt de inhoud van het pedagogisch beleidsplan en het pedagogisch handelen van de gastouder besproken. De gastouder wordt tijdens deze bezoeken, die minimaal twee keer per jaar plaatsvinden, geobserveerd door de bemiddelingsmedewerker. De houder vertelt dat er in 2016 een cursus waarin aandacht is besteed aan het opstellen van een eigen pedagogisch werkplan aan gastouders is aangeboden. Enkele gastouders hebben hieraan deelgenomen. De houder vertelt dat er momenteel geen gastouders zijn die gebruikmaken van een eigen pedagogisch werkplan. De houder verklaart volgend jaar een algemene cursus aan de gastouders te willen aanbieden waarin verschillende onderwerpen aan bod zullen komen, waaronder het pedagogisch beleidsplan.

De houder verklaart dat wanneer zij zich zorgen maken over de pedagogische kwaliteiten van een gastouder er extra begeleidingsgesprekken en observaties van de pedagogische praktijk plaatsvinden. Tevens vinden er dan onaangekondigde bezoeken plaats. Ook kunnen de gastouders, als de gastouder hier behoefte aan heeft, telefonische ondersteuning krijgen.

Gebruikte bronnen:

- Pedagogisch beleidsplan MijnGastouderopvang, versie oktober 2017, ontvangen op 17 oktober 2017
- 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', ontvangen op 12 oktober 2017
- Gesprek met de houder en de bemiddelingsmedewerker

Verklaring omtrent het gedrag

De houder, de bemiddelingsmedewerker en de telefoniste zijn in het bezit van een geldige verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven na 1 maart 2013.

Personeelsformatie per gastouder

De houder verklaart dat het gastouderbureau er zorg voor draagt dat er per aangesloten gastouder op jaarbasis ten minste zestien uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. Het aantal geregistreerde gastouders is 46 (bron LRKP d.d. 17 oktober 2017).

De houder verklaart tijdens het inspectiebezoek fulltime werkzaam te zijn voor het gastouderbureau. De bemiddelingsmedewerker is 21 uur per week werkzaam bij het gastouderbureau.

De toezichthouder heeft een steekproef gehouden bij drie gastouders, waaruit is gebleken dat het gastouderbureau er zorg voor draagt dat op jaarbasis ten minste zestien uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling per gastouder. De uren die besteed worden aan begeleiding en bemiddeling worden per gastouder in een overzicht bijgehouden middels het softwaresysteem waar het gastouderbureau gebruik van maakt (Portabase). De contactmomenten die worden geregistreerd zijn: de intake- en koppelingsgesprekken, de voortgangsgesprekken, de risico-inventarisaties veiligheid en gezondheid, e-mail- en telefonische contact en het evaluatiegesprek.

Het afgelopen jaar is de cursus 'Acute Zorg bij kinderen' diverse keren aangeboden. Ook hebben gastouders deel kunnen nemen aan de cursus 'Omgaan met scheiding'. De houder vertelt dat in het administratiesysteem wordt bijgehouden welke gastouders deze cursussen hebben bijgewoond. Slechts een klein gedeelte van de gastouders heeft deelgenomen aan één of twee van deze cursussen.

Gebruikte bronnen:

- Administratie gastouderbureau, ingezien op het kantoor van het gastouderbureau, d.d. 18 oktober 2017
- 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', ontvangen op 12 oktober 2017
- 'Bijlage 2 bij uitnodiging inspectieonderzoek gastouderbureau', ontvangen op 12 oktober 2017
- Gesprek met de houder en de bemiddelingsmedewerker
- Website www.landelijkregisterkinderopvang.nl, geraadpleegd op 17 oktober 2017

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder op elk opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de veiligheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden. De bemiddelingsmedewerker voert tijdens een van de jaarlijkse huisbezoeken de risico-inventarisatie samen met de gastouder uit. Uit de toelichtingen van de houder en de bemiddelingsmedewerker tijdens het inspectiebezoek en in de vragenlijst blijkt dat de risico-inventarisatie voorafgaand aan de start van de opvang wordt uitgevoerd en dat de risico-inventarisatie vervolgens minimaal jaarlijks wordt herhaald en indien nodig tussentijds wordt geactualiseerd als bijvoorbeeld de (leeftijds)samenstelling van de op te vangen kinderen wijzigt.

Het gastouderbureau maakt gebruik van een risico-inventarisatie die de houder zelf heeft ontwikkeld. Hij heeft hierbij ondersteuning gekregen van een adviseur van een Kinderopvang-adviesbureau. In dit model kan per risico worden beschreven welke maatregelen genomen dienen te worden om de risico's te verkleinen. De locatiespecifieke risico's waarbij de maatregelen bestaan uit een eenmalige actie en gedragsafspraken, staan beschreven in het 'Plan van aanpak'. Voor de maatregelen die nog uitgevoerd moeten worden, is vastgelegd binnen welke termijn deze acties uitgevoerd moeten worden. Indien er acties zijn die nog genomen moeten worden, dan vindt er later een hercontrole plaats (meestal in combinatie met het jaarlijkse voortgangsgesprek). Als de maatregel zich ervoor leent, kan de te nemen actie ook telefonisch of per e-mail door de bemiddelingsmedewerkers worden gecheckt. Tijdens het intakegesprek stelt de bemiddelingsmedewerker bij gastouders die niet op de begane grond wonen samen met de gastouder een ontruimingsplan op waarin de vluchtroutes worden vastgelegd. Met alle gastouders wordt doorgenomen wie als achterwacht kan gelden, waarna dit wordt vastgelegd.

Naast deze locatiespecifieke (gedrags-)afspraken, zijn er een groot aantal algemene (gedrags-)afspraken vastgelegd in verschillende protocollen die zijn in te zien op de website van het gastouderbureau en via de persoonlijke pagina van de gastouder en de vraagouder in Portabase. Hier staan onder andere protocollen over thema's als medicijnverstrekking, het vervoeren van kinderen, buiten spelen, veilig in de zon spelen en veilig slapen opgeslagen.

Het gastouderbureau draagt er zorg voor dat de gastouders werken volgens de uitgevoerde risico-inventarisatie, doordat de bemiddelingsmedewerker deze samen met de gastouder uitvoert. Ook dient de gastouder de risico-inventarisatie te ondertekenen.

Uit een steekproef bij drie gastouders is gebleken dat het gastouderbureau er zorg voor draagt dat op iedere opvanglocatie een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid is uitgevoerd.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder heeft een 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling Gastouderbemiddeling MijnGastouderopvang' (versie juli 2013) vastgesteld, deze is gebaseerd op de meldcode die is opgesteld door de brancheorganisatie kinderopvang. Deze meldcode voldoet aan de beschreven eisen.

Het gastouderbureau draagt er zorg voor dat alle bij het gastouderbureau aangesloten gastouders de meldcode naleven en bevordert de kennis en het gebruik ervan. Tijdens het intakegesprek en de voortgangsgesprekken wordt met de gastouders de meldcode besproken. De meldcode is ook terug te vinden op de website van het gastouderbureau en in de map die op de opvanglocatie aanwezig is. De houder vertelt dat het gastouderbureau in 2018 een cursus, waarin de meldcode zal worden behandeld aan de gastouders wil aanbieden.

Gebruikte bronnen:

- Administratie gastouderbureau, ingezien op het kantoor van het gastouderbureau, d.d. 18 oktober 2017
- 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', ontvangen op 12 oktober 2017
- Risico-inventarisatie gastouder uit steekproef d.d. 9 oktober 2017, ontvangen tijdens inspectiebezoek
- Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling (versie februari 2015), al in het bezit van de toezichthouder
- Website www.mijngastouderopvang.nl, ingezien op meerdere data in oktober en november 2017
- Gesprek met de houder en de bemiddelingsmedewerker

Informatie

In de overeenkomst die het gastouderbureau afsluit met de vraagouder, de 'Overeenkomst tussen GOB MijnGastouderopvang en de ouder tot bemiddeling en begeleiding voor kinderopvang' is in artikel 10 opgenomen wat de hoogte is van de bureau- en begeleidingskosten (de uitvoeringskosten). In artikel 13 van de overeenkomst heeft de houder opgenomen wat het aantal af te nemen uren per maand is en welke uurprijs daarbij wordt gehanteerd (de opvangkosten). Hiermee maakt de houder voldoende inzichtelijk welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder.

De klachtenregeling wordt tijdens de intake onder de aandacht gebracht bij de vraagouder. Bovendien staat de regeling op de website van het gastouderbureau en in het informatieboekje dat vraagouders ontvangen. In de klachtenregeling is de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie (Klachtenloket Kinderopvang) voor te leggen opgenomen.

Oudercommissie

De houder heeft een oudercommissie ingesteld bestaande uit vier leden, waarvan drie leden actief betrokken zijn. Het aangepaste pedagogisch beleidsplan en de wijziging van de bemiddelingskosten zijn voor advies aan de oudercommissie voorgelegd.

Klachten en geschillen

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

De klachtenregeling die schriftelijk is vastgelegd, voorziet in de afhandeling van klachten over een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind of over de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

De regeling voldoet aan de eisen en voorziet er verder in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder indient, dat de houder de klacht zorgvuldig onderzoekt en dat de houder de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling en de klacht. Daarnaast voorziet de regeling erin dat de klacht, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld. Tot slot voorziet de regeling erin dat de houder de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt en in dit oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Gebruikte bronnen:

- 'Overeenkomst tussen GOB MijnGastouderopvang en de ouder tot bemiddeling en begeleiding voor kinderopvang', ontvangen d.d. 17 oktober 2017
- 'Overeenkomst tussen GOB MijnGastouderopvang en de ouder tot bemiddeling en begeleiding voor kinderopvang', ontvangen d.d. 10 november 2017
- 'Klachtenregeling Gastouderbureau MijnGastouderopvang' versie 23 oktober 2017, ontvangen op 24 oktober 2017
- Administratie gastouderbureau, ingezien op het kantoor van het gastouderbureau, d.d. 18 oktober 2017
- 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', ontvangen op 12 oktober 2017
- 'Bijlage 2 bij uitnodiging inspectieonderzoek gastouderbureau', ontvangen op 12 oktober 2017
- Website www.mijngastouderopvang.nl, ingezien op meerdere data in oktober en november 2017
- Website www.landelijkregisterkinderopvang.nl, geraadpleegd op 9 november 2017
- Gesprek met de houder en de bemiddelingsmedewerker

Kwaliteitscriteria

De houder draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen, van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden. De houder vertelt dat tijdens het intakegesprek met de gastouder gesproken wordt over het aantal op te vangen kinderen. Er wordt dan onder andere rekening gehouden met of de gastouder ervaring heeft met kinderen, welke opleiding zij genoten heeft, de competenties van de gastouder, hoe de opvanglocatie eruit ziet en de toegankelijkheid van de woning. De houder verklaart dat zij steekproefsgewijs bij gastouders die volgens het digitale systeem waarmee het gastouderbureau werkt (Portabase) te veel kinderen zouden opvangen, naar de urenregistratie kijken. Als het op papier niet lijkt te kloppen, wordt door de bemiddelingsmedewerker een onaangekondigd bezoek afgelegd op de dag dat volgens het administratiesysteem teveel kinderen aanwezig zouden zijn. Tevens verklaart de houder dat bij de intake (als de gastouder door meerdere gastouderbureaus wordt bemiddeld) en tijdens de jaarlijkse risico-inventarisatie en/of tijdens het voortgangsgesprek, de bezettingslijst van de op te vangen kinderen wordt opgevraagd.

De houder draagt er verder ook zorg voor dat alle bij het gastouderbureau aangesloten gastouders tijdens de opvang de voorschreven voertaal spreken.

De werkwijze van het gastouderbureau is als volgt: een gastouder meldt zich aan bij het gastouderbureau, waarna er telefonisch contact is met de gastouder over hoe de procedure zal verlopen. De gastouder dient diverse documenten toe te sturen aan het gastouderbureau. Vervolgens vindt er een intakegesprek met de gastouder plaats op de voorgenomen opvangvoorziening. Als een vraagouder zich aanmeldt, vindt er telefonisch een intakegesprek plaats en worden de wensen en behoeftes doorgenomen. Als er een match is gevonden tussen een gastouder en een vraagouder, neemt de gastouder contact op met de vraagouder om kennis te maken. Als beide partijen een positief gevoel hierover hebben, dan vindt een koppelingsgesprek plaats in de woning waar de opvang plaats gaat vinden. De bemiddelingsmedewerker is hierbij aanwezig.

Uit de steekproef bij drie gastouders (en de daaraan gekoppelde vraagouders) blijkt dat het gastouderbureau zorg draagt voor een intake- en koppelingsgesprek met de gast- en de vraagouder. Na het voeren van het intakegesprek wordt voor iedere nieuwe koppeling een koppelingsgesprek gevoerd. Ieder opvangadres wordt minstens tweemaal per jaar bezocht, waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder en de uitvoering van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid een onderdeel zijn van deze bezoeken. Bovendien hebben jaarlijkse evaluaties met de vraagouders plaatsgevonden. De opvang wordt jaarlijks telefonisch geëvalueerd met de vraagouders. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een vragenlijst die wordt doorgenomen met de vraagouder. Van het evaluatiegesprek wordt een verslag gemaakt.

Administratie gastouderbureau

De overeenkomst die het gastouderbureau aangaat met de vraagouder, genaamd 'Overeenkomst tussen GOB MijnGastouderopvang en de ouder tot bemiddeling en begeleiding voor kinderopvang', bevat alle wettelijk verplichte onderdelen.

Per voorziening voor gastouderopvang en per vraagouder wordt een jaaroverzicht verstrekt. Het jaaroverzicht dat wordt opgesteld voor de vraagouder voldoet aan de gestelde eisen. In het jaaroverzicht zijn de naam en het burgerservicenummer van de vraagouder, het aan het gastouderbureau over dat jaar te betalen bedrag per kind, de opgave van het aantal uren per jaar dat per kind is afgenomen, de gemiddelde uurprijs per kind en de voorzieningen voor gastouderopvang waar de vraagouder gebruik van maakt onder vermelding van het unieke registratienummer van deze gastouders opgenomen.

Het jaaroverzicht dat voor de gastouder wordt opgesteld voldoet eveneens aan de gestelde eisen. In het jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang zijn het unieke registratienummer, de naam en de geboortedatum van de gastouder en het door het gastouderbureau aan de voorziening voor gastouderopvang betaalde bedrag per jaar opgenomen. Tevens bevat het jaaroverzicht 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, en de naam van de vraagouder die van de voorziening voor gastouderopvang gebruikmaken onder vermelding van het burgerservicenummer van deze vraagouders.

De toezichthouder heeft aan de hand van de facturen over de maanden juli en augustus 2017 bij drie gastouders en de bijbehorende vraagouders de geldstromen bekeken. In de administratie is de betaling door de vraagouders aan het gastouderbureau inzichtelijk evenals de betaling van het gastouderbureau aan de gastouders.

Uit een steekproef onder drie gastouders en de bijbehorende vraagouders is gebleken dat de administratie van de houder de volgende onderdelen bevat:

- contracten tussen het gastouderbureau en de vraagouders;
- kopieën van de verklaringen omtrent het gedrag van de gastouders en andere personen zoals huisgenoten van 18 jaar en ouder die op hetzelfde adres hun hoofdverblijf hebben, vrijwilligers en stagiairs;
- een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie;
- een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie;
- een overzicht van alle bij dat gastouderbureau werkzame beroepskrachten;
- een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen;
- een overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders.

Gebruikte bronnen:

- 'Overeenkomst tussen GOB MijnGastouderopvang en de ouder tot bemiddeling en begeleiding voor kinderopvang', ontvangen d.d. 17 oktober 2017
- 'Overeenkomst tussen GOB MijnGastouderopvang en de ouder tot bemiddeling en begeleiding voor kinderopvang', ontvangen d.d. 10 november 2017
- Administratie gastouderbureau, ingezien op het kantoor van het gastouderbureau, d.d. 18 oktober 2017
- 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', ontvangen op 12 oktober 2017
- 'Bijlage 2 bij uitnodiging inspectieonderzoek gastouderbureau', ontvangen op 12 oktober 2017
- Jaaroverzichten 2016 gastouder, ontvangen tijdens het inspectiebezoek
- Jaaroverzichten 2016 vraagouder, ontvangen tijdens het inspectiebezoek
- E-mailbericht houder wijziging overeenkomst vraagouders, ontvangen op 24 oktober 2017
- Website www.mijngastouderopvang.nl, ingezien op meerdere data in oktober en november 2017
- Gesprek met de houder en de bemiddelingsmedewerker

Inspectie-items

Pedagogisch beleid

Pedagogisch beleidsplan

- Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van het aantal kinderen dat door de gastouder wordt opgevangen en de leeftijden van die kinderen.
- Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld.

Pedagogische praktijk

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

Personeel

Verklaring omtrent het gedrag

- De houder en personen werkzaam bij een onderneming waarmee de houder het gastouderbureau exploiteert zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven vanaf 1 maart 2013.
- Een verklaring omtrent het gedrag van personen werkzaam bij de onderneming is vóór aanvang van de werkzaamheden aan de houder van het gastouderbureau overgelegd en is bij aanvang van de werkzaamheden niet ouder dan twee maanden.

Personeelsformatie per gastouder

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

Veiligheid en gezondheid

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

- De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder op elk opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de veiligheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden.
- De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid.
- De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder op elk opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de gezondheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden.
- De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie gezondheid.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

- De houder heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld die ten minste de volgende elementen bevat:
 - een stappenplan met omschrijving van de stappen voor het omgaan door gastouders met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
 - een toebedeling van verantwoordelijkheden per gastouder bij de stappen;
 - specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld;
 - specifieke aandacht voor de wijze waarop gastouders moeten omgaan met vertrouwelijke gegevens.
- De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode bij het personeel.
- De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders de meldcode naleven.

Ouderrecht

Informatie

- De houder van het gastouderbureau laat in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat.
- De houder brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van de ouders.
- De houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

Oudercommissie

- De houder stelt binnen zes maanden na registratie een oudercommissie in.
OF

De verplichting tot het instellen van een oudercommissie geldt niet omdat het een gastouderbureau betreft waar maximaal 50 gastouders zijn aangesloten. De houder heeft zich aantoonbaar voldoende ingespannen om een oudercommissie in te stellen en biedt de ouders de gelegenheid deel te nemen aan een oudercommissie.

- De leden worden gekozen uit en door de vraagouders.

Klachten en geschillen

- De houder treft een regeling voor de afhandeling van klachten over:
 - een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind;
 - de overeenkomst tussen de houder en de ouder.
- De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder indient en dat de houder:
 - de klacht zorgvuldig onderzoekt;
 - de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
 - de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt;
 - de klacht uiterlijk zes weken na indiening afhandelt;
 - de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
 - in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- De houder van een gastouderbureau is aangesloten bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie voor het behandelen van:
 - a) geschillen tussen houder en ouder over:
 - een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind;
 - de overeenkomst tussen de houder en de ouder.
 - b) geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijke adviesrecht.

Kwaliteit gastouderbureau

Kwaliteitscriteria

- De houder draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden.
- De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders tijdens de opvang de voorgeschreven voertaal gebruiken.
(art 1.55 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
OF
Er wordt mede een andere taal als voertaal gebezigd, omdat de herkomst van de kinderen in specifieke omstandigheden daartoe noodzaakt, overeenkomstig een door de houder vastgestelde gedragscode.
- De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de gastouder.
- De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de vraagouder.
- De houder draagt zorg voor een koppelingsgesprek voor elke nieuwe koppeling tussen vraag- en gastouder in de woning waar de opvang plaats vindt.
- De houder draagt er zorg voor dat ieder opvangadres minstens twee maal per jaar wordt bezocht, waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken.
- De houder evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast.

Administratie gastouderbureau

- De administratie van het gastouderbureau bevat een schriftelijke overeenkomst per vraagouder.
- De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de verklaringen omtrent gedrag van de gastouders en andere personen zoals huisgenoten van 18 jaar en ouder die op hetzelfde adres hun hoofdverblijf hebben, vrijwilligers en stagiar(e)s.
- In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van de vraagouders aan het gastouderbureau inzichtelijk.
- In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau werkzame beroepskrachten.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per vraagouder.
- De administratie van het gastouderbureau is zodanig ingericht dat de gegevens tijdig kunnen worden verstrekt ter controle op de naleving van de wettelijke eisen die voor het gastouderbureau gelden.
- Het gastouderbureau stelt de administratie onverwijld beschikbaar op verzoek van de toezichthouder indien deze

niet op de plaats van de vestiging aanwezig is.

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : MijnGastouderopvang
KvK-vestigingsnummer : 000008687242
Website : <http://www.mijngastouderopvang.nl>
Aantal kindplaatsen : 0
Gesubsidieerde voorschoolse educatie : Nee

Gegevens houder

Naam houder : Kerst Sandburg
KvK-nummer : 34303611
Website : www.mijngastouderopvang.nl

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Amsterdam Inspectie kinderopvang
Postadres : Postbus 2200
Postcode en plaats : 1000 CE AMSTERDAM
Telefoonnummer : 020 555 55 75
Onderzoek uitgevoerd door : Mw. J. van Oostenbrugge

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam : Gemeente Amsterdam
Postadres : Amstel 1
Postcode en plaats : 1011 PN AMSTERDAM

Planning

Datum inspectiebezoek : 18-10-2017
Opstellen concept inspectierapport : 15-11-2017
Zienswijze houder : 22-11-2017
Vaststellen inspectierapport : 22-11-2017
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie : 22-11-2017
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 22-11-2017
Openbaar maken inspectierapport :

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Amsterdam, 22 november 2017

Geachte mevrouw van Oostenbrugge,

Hartelijk dank voor het ontwerprapport.

Wij hebben met grote blijdschap kennis genomen van het feit dat wij voor de derde keer op rij een foutloos inspectierapport hebben gekregen van de Inspectie Kinderopvang die de naam heeft de strengste te zijn van heel Nederland.

Dit feit zien wij als een compliment over onze professionele wijze van werken en als een aanmoediging om de ingeslagen weg van steeds blijven streven naar kwaliteitsverbetering verder te bewandelen.

Wij zijn ook blij met de GGD die voor ons een waardevolle sparringpartner is én die ons scherp houdt.

Het definitieve inspectierapport zien wij met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Kerst Sandburg
Directeur gastouderbureau MijnGastouderopvang
<https://www.mijngastouderopvang.nl>